

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
ИНСТИТУТ»



На правах рукописи

БРЕДИХИНА Юлия Игоревна

**КОММУНИКАТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ ГИБРИДНЫМ
ДИСКУРСОМ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Специальность 5.9.8. Теоретическая, прикладная и сравнительно-
сопоставительная лингвистика

ДИССЕРТАЦИЯ
на соискание ученой степени
кандидата филологических наук

Научный руководитель:
доктор филологических наук,
профессор
Борисова Татьяна Григорьевна

Ставрополь – 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Теоретико-методологические основания анализа дискурса социальной работы с населением	17
1.1. Дискурсивно-институциональный подход к анализу дискурса социальной работы.....	22
1.2. Гибридность коммуникации социальной работы: дискурсивные и лингвостилистические особенности.....	31
1.3. Индивидуальная и коллективная значимость в общем пространстве целеполагания дискурса социальной работы.....	47
1.4. Критический дискурс-анализ при интерпретации глубинных властных отношений в гибридной коммуникации.....	65
Выводы по первой главе.....	83
Глава 2. Стратегемно-тактическое варьирование в процессе управления развитием дискурса социальной работы	86
2.1. Степень доступа к управлению развитием дискурса как ключевой фактор обеспечения функциональности высказывания	88
2.2. Коммуникативные стратегии третичного агента в обеспечении доступа к управлению коммуникацией	103
2.3. Уровни коммуникативного действия в аспекте реализации иллюкутивных целей контркоммуникантов в дискурсе социальной работы с населением	119
2.4. Агент-продуктивные способы экспликации степени доступа к управлению дискурсом социальной работы с населением	138
2.5. Клиент-продуктивные приемы повышения степени доступа к управлению дискурсом.....	162
Выводы по второй главе.....	182
Заключение	186
Список литературы	194

Введение

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 одного из авторитетных ученых-дискурсоведов 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 иллюзии 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) [Бредихина, 2019]. 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 иллокутивной цели в рамках психоэмоционального воздействия [Карасик, 2023]. В современных работах постулируется полидискурсивный характер социально значимой коммуникации; так, В. И. Карасик и Г. Г. Слышкин в своей совместной статье 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 иллокуций 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.

Следует, однако, подчеркнуть, что системного лингвокогнитивного и дискурсивного исследования 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, нуждается в самостоятельном детальном исследовании.

Именно данный факт, а также то, что 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, обусловили актуальность обращения к этому гибриднему виду дискурса институционального типа 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 социопрагматической лингвистики, 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; Н. 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. Maug, D. Machin, T. Bastow, G. Abousnnouga, 2008);

- социопрагматические аспекты исследования коммуникации (Т. Г. Винокур, 1993; Р. Жирар, 2010; В. А. Ядов, 2007; Т.А. van Dijk, 1988, 2008; N. Fairclough, 2003; M. A. K. 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. Maug, 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 дискуртологии, 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 четырёх 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; апелляциями 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 дискурсологии 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.

Глава 1. Теоретико-методологические основания анализа дискурса социальной работы с населением

Настоящая глава посвящена теоретико-методологическим проблемам исследования специфического дискурса социальной работы с населением, анализу его функционально-коммуникативных характеристик, выделению его основных дискурсивных параметров как гибридного образования. Ключевые дискурсивные практики в современном мире характеризуются постоянным смешением и проникновением элементов, типичных для устной непосредственной персонально-ориентированной коммуникации, в пространство взаимодействия, регулируемого нормами и правилами, не только в областях, структурирующих и алгоритмизирующих порядок действий социальных институтов, но и определяющих уровни и этапы коммуникативного действия для реализации доминантных целей обеих сторон интеракции (клиентов и агентов). Дискурс социальной работы с населением представляется одним из наиболее сложных для анализа вследствие постоянной смены актуализируемых ролей в условиях необходимости получения и сохранения доступа к прогнозированию и управлению коммуникативными событиями. В нашей работе в качестве вводного постулата мы исходим из принципа тройственности коммуникативных связей «агент (социальный работник) – клиент (гражданин) – третичный агент (социальная служба)», в рамках сложноорганизованной системы взаимодействия и смены способов кодирования иллокутивных целей следует особо отметить необходимость учета не только предписанных институциональных компонентов, но и ситуативно обусловленных случаев «перехвата» инициативы в управлении дискурсом. Кроме того, особую значимость приобретает порядок этапов коммуникативного действия в последовательном достижении доминантной цели взаимодействия – решении проблемы обратившегося гражданина в объективной реальности. Для учета всех параметров, детального системного

описания осложненного поликодового и полимодального гибридного дискурса социальной работы необходима разработка нового подхода, сочетающего в себе элементы критического дискурс-анализа, позволяющего выявить механизмы актуализации предписанных форматом институциональной коммуникации ролей, и дискурсивно-модусного подхода, который обеспечивает вскрытие исходной иллокуции каждого из участников коммуникации и формы интенсификации личностной значимости. Кроме того, в аналитические процедуры встраивается концептуальный и компонентный анализ вербализаторов значимостей различного типа (личных пертинентностей и коллективных релевантностей) [Sperber, Wilson, 2004; Попова, 2019]. Подобный комплексный подход позволяет четко выделить особый вид гибридного дискурса, как выстраиваемого в условиях несистемной конвергенции элементов и механизмов, применяемых в текстах различных дискурсотипов. Взаимодействие пространств целеполагания и вербальной экспликации, способствующей достижению согласия в реализации иногда полярно противоположных целей и гармонизации потенциально конфликтного общения, производится на основе синергетического, а не дополнительного, как это осуществляется в других дискурсах, сочетания.

Выявление, анализ и типологизация дискурсивно-коммуникативных факторов и характеристик, которые не определяют способы вербального маркирования доступа к управлению коммуникацией, производятся в нашем исследовании на основе учета конкретной коммуникативной ситуации. При этом, хотя данные ситуации и определяются личностями непосредственных коммуникантов, а также осознаваемыми каждым представителем клиентов по-разному проблемой и тематикой обращения, т.е. являются «неповторимыми», всё же позволяют создать модели полидискурсивного семиотического воздействия по модификации когнитивных состояний реципиента [Вдовиченко, 2014]. Иерархия этапов и средств выстраивается в гибридной дискурсивной практике не только на основе инскрипций

третичного агента и прескрипций коллективных негласных норм общения опосредованного актуальной ролью каждого из участников взаимодействия, но и доминантной целью каждого из актов (обращения, жалобы, оповещения, запроса и т.д.). Эти цели реализуются прежде всего в форме вербального (устного или же письменного) взаимодействия, которые всегда будут опосредованы осознанностью свершения тех или иных коммуникативных действий, т.е. доступность для понимания реципиентом цели продуцента высказывания и она, и сами приемы вербальной экспликации должны быть осознаны говорящим. Некоторые исследователи говорят о постоянной и обязательной интеграции адресантом собственных намерений для демонстрации адресату «акционального режима сознания», и лишь на основе этого, как и на базе «включения личного сознания и коммуникативного поступка» реципиента [Вдовиченко, Тарасов, 2017, с. 35] «пустой» текст институциональной коммуникации становится значимым для обоих участников.

Обращение в настоящем исследовании к гибридным видам дискурса, и, в частности, к дискурсу социальной работы с населением, в свете современного возрастающего интереса ученых различных направлений (психологов, социологов, философов, лингвистов) к возможностям демонстрации в речи актуальной роли, а также социального статуса коммуникантов, объясняется тем фактом, что каждый из случаев социально значимого взаимодействия может рассматриваться только в рамках дискурсивно-институционального подхода. Информационная насыщенность межсубъектного и межролевого общения, обеспечение эффективности в процессе реализации различных общественных программ как в России, так и за рубежом строится на главенстве специфического прагматического фокуса в дискурсивно-жанровом разнообразии и особенном регистре, маркирующем смену ролей, которая происходит отнюдь не, как принято думать, в видимой точке бифуркации (*transition relevance place*), но уже на этапе скрытого возникновения не коммуникативной, а целевой асимметрии (приоритета

значимости достижения собственной цели) (disagreement relevance place) [Gruber, 1996, S. 60].

Вышеназванные характеристики осложнения коммуникации в области социального взаимодействия позволяют предположить, что гибридизация дискурсивных практик в современном мире представляется не просто общей тенденцией развития дискурсов, но и создает новые прототипические образцы институционализации, которая уже не является пространством маркирования актуальной роли, но включает в себя «девиации» прескрипции и инскрипции на основе личностных предпочтений гораздо более обширного класса клиентов. Главными установками анализа рассматриваемого гибридного дискурса продиктовано и использование максимально широкого перечня частно-лингвистических методов исследования. Например, определение речеактовой специфики на том или ином уровне коммуникативного взаимодействия дает возможность определить степень институционализации/интимизации, делиберативности/конвиктивности (сомнения или уверенности как в объективной, так и коммуникативной «правильности» собственных высказываний). Интерпретационный метод позволяет вскрыть имплицитные иллокутивные цели по «присвоению» вектора управления дискурсом. Метод определения интеракционной релевантности исключительно важен для анализа выявления и описания модификации индивидуальных значимостей и выхода на уровень консолидации коммуникативных усилий.

Сложноструктурированные разновидности дискурса, не входящие в перечень классических дискурсотипов, значительно расширяют набор критериев для отнесения того или иного высказывания к модельному образцу, что позволяет в итоге четко разграничить способы на эпизодические (ситуативные) и семантические (модельные). Эти критериальные признаки не просто соответствуют профильным характеристикам функционирования избираемой агентом стратегии и тактики при общении с клиентом [Бейлинсон, 2009, с. 32], но и моделируют по сути деловое общение, которое

на основе метафоризации и импликации асимметричных целей может «потерять» свою форму и предметную определенность [Ширяева, 2008]. Сохранение модельности поведения как в реальных действиях, осуществляемых непосредственными участниками коммуникации, так и в коммуникативных реакциях основано на ментальной общности тематического и прескриптивного (негласного) / инскриптивного (легализованного и конвенционализированного) соответствия высказываний главной цели – обеспечению функциональной стабильности социального института в условиях необходимости соблюдения прав клиента, т.е. при манипулятивной модификации потребностей агентов и клиентов, приведении их в соответствие [Dijk, 2006].

Институционально-персональный характер рассматриваемого дискурса требует также привлечение к комплексному анализу как формальных, так и коннотационных вариативных показателей и степени их соответствия прескриптивным основаниям (например, имплицитных форм выражения иллокуции в провокативном высказывании и сравнения их с перлокутивным не только коммуникативным, но и вариативным реальным эффектом).

Так как анализу в процессе исследования мы можем подвергнуть только субстанциональную (материальную) составляющую дискурсивного взаимодействия, главным материалом для нас будут являться тексты поликодовой реализации. Текст в рамках гибридного дискурса социальной работы мы рассматриваем как 1) отрезок письменной или устной речи, реализующий средствами языковой системы прототипические ситуации (обращение, жалобу, запрос, заявление, предложение и т.д.), которые представлены в рамках общения внутри социального института и обусловлены объективной необходимостью коммуникативного взаимодействия для решения некоторых задач в социальной объективной реальности, а также 2) как содержательное единство, реализующее определенную коммуникативную интенцию одной из сторон общения в триаде «актуальная социальная роль агента – актуальная социальная роль

клиента – динамический конвенциональный компонент социальных норм и правил взаимодействия» [Бредихин, Бредихина, 2022, с. 66].

Итак, прежде всего следует определить доминантный способ сохранения функционала социального института работы с населением как основной цели класса агентов социальных служб, подлежащей реализации в рамках развернутого некооперативного взаимодействия. В рамках исходного противостояния целям клиентов, которые характеризуются индивидуальностью, коллективно-прескриптивный характер коммуникации социальных работников реализуется в «навязывании» своего алгоритма как реального, так и речевого взаимодействия, что соответствует дискурсивно-институциональному подходу.

1.1. Дискурсивно-институциональный подход к анализу дискурса социальной работы

Специфика эмпирического материала, подвергнутого анализу в настоящем исследовании, диктует необходимость строго следования процедурам комплексного анализа, который в основе своей можно считать процедурой распремечивания интенционально-модального пространства создания рассматриваемого вида дискурсивной практики. Следует отметить, что каждое высказывание в дискурсе социальной работы создается на основе двойственности модусов, которые в результате должны будут сформировать общее пространство для реализации доминантных целей каждого из непосредственных участников взаимодействия. Это значит, что анализ интенций в дискурсе социальной работы с населением неизбежно должен осуществляться на основе выявления ключевых механизмов интендирования [Богин, 1992, с. 102-103], которое, однако, мы понимаем не только как базовую технику распремечивания смыслов реципиентом (в филологической герменевтике Г. И. Богина), но как намеренность и направленность (интенциональность в выражении и понимании иллокуции)

эксплицитного или имплицитного внедрения целей и доминант продуцента. Подобный анализ, который можно назвать дискурсивно-модусным (по аналогии со структурой специфических конструкций, которые создаются в рамках дискурсивной деятельности того или иного вида для выражения модальной семантики [Алефиренко, 2016, с. 8], вскрывает одну из значимых сторон дискурсопорождения – определение намерения автора (его цели) как в объективной, так и в коммуникативной реальности, а также вскрытия внутренних значимостей и релевантных форм, избранных для трансляции этих намерений.

Следующим значимым компонентом, характеризующим дискурс социальной работы с населением, является наличие модерирующей и корректирующей силы, незримо присутствующей в акте общения двух непосредственных участников коммуникации, а именно, третичного агента (института социальной службы со своими прескрипциями и инскрипциями). Именно нормы и правила как «писанные», так и «неписанные», но присутствующие в качестве сдерживающего фактора, структурирующего порядок и регистр коммуникативных действий, создают пространство институционализации (тематически и ситуативно обусловленной кодификации) взаимодействия. Данный «надзор» диктует и исходные возможности реализации доступа к управлению дискурсом социальной работы, институциональный фактор распределяет актуальные роли (агент/клиент) уже на начальном этапе общения и способствует следованию коммуникантами жестким моделям представления этих ролей на всех уровнях взаимодействия. Таким образом, другим базовым набором приемов анализа будет служить последовательность шагов критического дискурс-анализа в понимании Т. А. ван Дейком, которое было изложено в его фундаментальной монографии «Discourse and Power» [Dijk, 2017] как аналитической процедуры, направленной на выявление способов доминирования в условиях сопротивления [Шленская, 2015, с. 197], т.е. для нас это означает намеренное «давление» на контркоммуниканта с целью

сохранения или завладения доступом к управлению развитием коммуникации.

В основе критического дискурс-анализа и неинституциональной теории лежит подход, позволяющий 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, влияющие на развитие дискурса. Данный подход, таким образом, преимущественно ориентирован на выявление именно дискурсивных и институциональных характеристик в коммуникативном выражении статуса и актуальной роли коммуникантов. Кроме того, он позволяет существенно расширить аргументативную базу при анализе гармонизирующих коммуникацию актов, как одного из наиболее эффективных средств достижения консолидации и обеспечения доступа к управлению развитием дискурса.

Этот вид аналитических процедур можно охарактеризовать как трансдисциплинарный, в основе которого лежит классическое понимание функциональной составляющей критического дискурс-анализа (CDA) в трех ипостасях: 1) социальных практик и обеспечивающих их коммуникативных действий как таковых, 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]. Следует также указать, что на первый взгляд кажущийся приоритет в исследовании социального аспекта взаимодействия не нивелирует обязательности учета как коммуникативных (собственно вербальных) форм, представляющих собой прогнозируемые схемы упорядочивания взаимодействия в социальной реальности и специфических структурах, нормирующих эту реальность [Fairclough, 2001]. Что касается инноваций такого трансдисциплинарного подхода, то в результате принятия

неоинституциональной перспективы в сочетании с CDA можно будет получить некоторые абсолютно новые данные по возможностям языкового маркирования той или иной степени управления институциональным дискурсом различных видов, включая гибридные типы взаимодействия. Хотя Н. Фэркло и относится к степени опосредованности/непосредственной заданности (прескриптивности/инскриптивности в нашем исследовании) условий и факторов институциональной соотнесенности как к необязательному критерию, было бы серьезным упущением игнорировать этот критериальный признак институционализации, которая имеет место в дискурсе социальной работы с населением. При этом наличие прескрипции или инскрипции существенно различается на различных этапах и уровнях социального взаимодействия (начальном, делиберативном и финальном): инскриптивные элементы последовательно проявляются только в исходной и финальной институциональных стадиях, а в части персонально-бытийного типа наблюдается доминирование прескриптивных компонентов.

Критический дискурс-анализ (CDA) в его социальном направлении органично связан со стабилизирующим эффектом социального статуса, который и репрезентирует сам феномен «отсутствия равных возможностей в распределении уровней влияния на ситуацию смыслопорождения» [Бредихин, Бредихина, 2017, с. 79], но не актуальной роли. Это то, что Н. Фейркло называет негласными или гласными «соглашениями» [Fairclough, 2001] при статусно-ориентированном общении в конкретной ситуации, характеризующейся условным внеситуационным равенством статусов агента и клиента, а неоинституционалисты, такие как У. Р. Скотт, ссылаются на правила и другие аспекты государственных и социальных институтов как третьей «надзирающей» инстанции, внедряющей в практику коммуникации некоторые нормы и правила, с помощью различных механизмов реализации властного компонента [Scott, 2008].

Дискурсивно-институциональный подход может дополняться анализом таких аспектов, как дискурсивные маркеры согласия и обеспечения

договоренностей о внестатусном, но ролево-ориентированном общении на основе прескрипций: 1) обоюдного осознания необходимости следовать определенному порядку в реальных и коммуникативных действиях, что касается непосредственных участников взаимодействия, а также 2) соблюдения регистра и форм коммуникативного действия. Н. Фэркло и У. Р. Скотт считают, что именно эти неозвученные правила (мягкие паттерны) осуществления исходно асимметричной, но в итоге стремящейся к симметричности консолидационной формы диалога, оказываются в действительности формирующими и структурирующими индивидуальное и коллективное коммуникативное поведение. Указанные факторы являются наиболее эффективными «способами реализации доступа к векторам развертывания дискурса в рамках социальной работы с населением» [Бредихин, Бредихина, 2017, с. 79].

На рисунке 1 схематично показаны базовые характеристики дискурсивно-институционального взаимодействия, способного обеспечить достаточно устойчивые векторы развития коммуникации, которая в итоге должна привести к реализации поставленных целей всех участников коммуникативного взаимодействия при соблюдении коллективных инскрипций и прескрипций третичного агента. Основные «правила игры» при этом зачастую закрепляются именно в прескрипционных факторах институционализации, т.е. в коммуникативное пространство органично входит некоторый зафиксированный в законе или другом акте постулат, регулирующий последовательность совершения действий, их формат, регистр и условия реализации. На основании того факта, что эта прескрипция совершается не просто для констатации вышеописанных характеристик, но для создания «работающей» модели, по которой осуществляется коммуникация «сам закон становится формой коммуникации с населением и переходит в плоскость коммуникационного подхода» [Волков, 2012, с. 17]. А пространство модификации, способное стать в рамках полной институционализации (прескрипции) схематизмом (жестким паттерном), или

факультативным, неосознанным, но применяемым в миметической модели по аналогии или по необходимости внутреннего долженствования перед воспитанием, совестью, степенью образованности, следования гендерным факторам и т.д., дополняет и расширяет пространство прескрипций и инскрипций, также способных институционализировать дискурс, жестко привязанный к социальному институту.



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

Необходимо пояснить различные элементы данной схемы и то, как они соотносятся друг с другом в контексте управления векторами развития

дискурса. Устойчивость развития дискурса описывается как сохраняемые вне зависимости от вариаций, возникающих в условиях подстраивания под изменяющиеся условия производства и ситуативную смену локальных задач при сохранении исходной доминантной цели, закономерностей в текстовой и дискурсивной практике. Такая устойчивость обладает двунаправленной связью с социальными и коммуникативными практиками, бытующими в конкретный период социально-исторического развития определенного лингвокультурного сообщества. Эта диалектика распространяется и на внутрисоциальные векторы взаимодействия даже без соотнесения их с регистрами коммуникации, – так одним из ключевых аспектов, влияющих на подбор схемы (алгоритма) действия в осуществлении конкретных шагов является социальная структура, как структурирующая матрица взаимодействия. Именно «правила игры» (что и как необходимо делать для достижения того или иного эффекта в работе конкретного социального института) позволяют сохранить общее направление развития дискурсивной практики. Другим фактором формирования дискурсивных закономерностей является социокультурный контекст, который определяет не только тематические рамки социального взаимодействия (наиболее значимые и частотные поводы обращения), но и сопутствующие обертоны влияния, такие как социальную значимость статуса участников коммуникации, актуализирующих различные роли во взаимодействии, что оказывает существенное влияние на реализацию степени доступа к управлению дискурсом, но не изменяет область исходных доминантных целей.

Таким образом, можно сделать вывод, что создание новых институциональных правил может происходить в рамках сохранения генерального вектора развития коммуникации, общей схемы взаимодействия, как в устном, так и в письменном формате. При этом следует подчеркнуть гораздо большую вариативность и возможности отхода от жестких паттернов в непосредственном устном взаимодействии (паравербальные и невербальные компоненты интенсификации). При непосредственном обращении клиента в службы социальной работы с населением палитра приемов прогнозирования и

«захвата» доминирующего положения в управлении дискурсом существенно возрастает. Каждый из способов модификации набора правил взаимодействия может быть институционализирован, или введен в область нормирования «под маской» реинституционализации, или неинституционализирован, а резко отменен при полном несоответствии инскриптивным и прескриптивным элементам, в зависимости от силы и эффективности принудительных, обязательных и миметических механизмов [Зыгмонт, 2012, с. 318], лежащих в основе трех типов институциональных правил, о которых идет речь, и трансляторов (социальных работников), через которые они передаются. Следует подчеркнуть исключительную значимость мимесиса (действий по имитации моделей, полученных в рамках собственного чувственного опыта или усвоенных при социализации, обучении и т.п.) в способности модификации институциональных компонентов, ведь каждый акт по реализации собственной цели несмотря на его индивидуальность, по сути, лишен автономности, напротив, он всегда обусловлен имеющимся в памяти образцом, сформированным образом действия в той или иной ситуации по выражению того или иного смысла, которые в реальных условиях в большинстве случаев служат в качестве провокационного (стимульного) компонента для самого же производителя этого модельного действия. Продуцент, действуя в соответствии с моделью, всегда стремится внести собственные компоненты, изменить пространство целеполагания, а значит, и прибегнуть к новым формам выражения [Жирар, 2010].

Степень распространения этих новых правил все ещё недостаточно изучена и остается под вопросом, эти проблемы связаны с процессами распространения и их адекватностью. Провокационные компоненты и институциональные компоненты, гармонизирующие коммуникацию, основанные на невозможности и априорном принятии некоторых прескрипций и инскрипций, разделяются на два больших блока: 1) объективно-фактические универсальные, которые зависят от социально-исторического контекста и определяются идеологическими, экономическими, общественными факторами

и 2) объективно-рефлексивные, обусловленные традициями, ценностно-ориентационными системами (коллективной и индивидуальными). Такая диффузия может быть частичной и ограниченной традициями дискурсопорождения или объективными условиями на уровне выражения или полагания их третичным агентом – «незримым» коммуникантом. Институционализация может не произойти (не институционализация), и преобладающие правила могут получить повторное подтверждение (реинституционализация) или отменены (деинституционализация).

Принятие или непринятие новых правил управления дискурсом реализуется на всех уровнях языка, функционирующего, например, в письменных государственных документах, законах, бизнес-стратегиях или отчетах НПО в дискурсивных областях, связанных с устойчивостью векторов развития коммуникации. Поэтому они связаны с регулятивными, нормативными, культурными и когнитивными правилами устойчивости. Вербальные формы представления сами определяют, как, почему и что такое пресловутая устойчивость, какими языковыми средствами она обеспечивается и какими стратегиями актуализируется. Анализ интертекстуальности дискурса социальной работы демонстрирует влияние на институционализацию полного устранения, смягчения или актуализации различных позиций или перспектив, которые позволяют обозначить в высказываниях степень доступа к регулированию дискурсивного взаимодействия, и производится на различных уровнях текстовой иерархии.

Стратегии управления развитием дискурса социальной работы предполагают постоянные отсылки к некоторому третьему коммуниканту (социальному институту, государству) транслирующему общую цель – перевести сектор социальной коммуникации в основное регулируемое русло, предлагая клиентам и социальным работникам определенные схемы действия, модельные образцы, шаги в алгоритмах которых призваны привести к достижению цели и консолидации агентов и клиентов с наименьшими усилиями и в наиболее сжатый период времени. Особыми

маркерами, отмечающими переход в позицию «захвата» управления развитием дискурса, часто служат ссылки на законы, постановления и т.п., со стороны же клиента (гражданина), в силу его фоновых знаний, таковыми выступают упоминания имен руководителей и других властных структур. Таким образом, ключевые маркеры институционализации в дискурсе социальной работы с населением также возможно делимитировать на две крупные группы: 1) ролево-центрические (подчеркивающие более высокий уровень владения информацией и исходно закрепленную доминирующую роль в структурировании коммуникативных действий), 2) статусно-центрические (эксплуатирующие личностные характеристики и объективные/виртуальные возможности коммуниканта вне ситуации взаимодействия).

1.2. Гибридность коммуникации социальной работы: дискурсивные и лингвостилистические особенности

Как мы уже указывали выше, современные дискурсивные практики характеризуются полимодальностью и полидискурсивностью, что предполагает максимальный уровень их гибридизации на всех уровнях формирования. Смешением стратегических, языковых и экстралингвистических факторов объясняется сложность выявления и четкого определения как исходных постоянно корректируемых целей, которые они призваны реализовать, так и прояснения различных аспектов выбора средств для их экспликации и достижения. Одним из наиболее значимых вызовов современной дискурсологии является системный анализ конвергенции базовых и ситуативно обусловленных признаков дискурсивно-типологически «чистых» коммуникативных событий, но пренебрежение атипичными, однако, составляющими наиболее широкий перечень применяемых в «живом» взаимодействии динамических схем, представляется неоправданным. Существование специфических

профессионально-бытийных дискурсов, сочетающих в себе на основе ориентации на соблюдение нормированных практик институциональных видов, а также относительную свободу персональной ориентации в угоду собственным значимостям непосредственных участников коммуникации, диктует необходимость поиска новых механизмов конвергенции и четкой их делимитации.

В качестве материала нашего исследования неслучайно были избраны тексты дискурса социальной работы с населением, который представляет собой наиболее яркий пример гибридизации, основанный на комплексности и часто иррациональном действии коммуникантов в условиях жесткого контроля за порождением и формой представления со стороны «незримых» сил социальной институционализации. Кроме того, следует особо подчеркнуть, что подобная иррациональная социальная реальность нисколько не противоречит, как это может показаться на первый взгляд, пониманию об успешности построения межличностного взаимодействия и создания консолидированной модели по достижению целей. Необходимо лишь принять в качестве исходного постулата анализа постмодернистские принципы социальной реальности и проникновение личностных, иногда противоречащих рациональным предписаниям элементов становится не только понятным, но и необходимым способом разрешения противоречий, которые неизбежно возникают при взаимодействии агентов (обличенных социальной властью) и клиентов (осознающих необходимость коррекции социальной реальности). Ключевым способом разрешения противоречий и создания консолидационного пространства взаимодействия служит интенциональность (намерение и желание) проникнуть в личное пространство каждого клиента, эмпатия к его обстоятельствам и осознание внутренней и мотивационной значимости повода к инициации дискурсивного события, попытки найти «смысл социальных действий» [Бауман, 2008]. Кажущийся незначительным в глобальном пространстве социального взаимодействия повод коммуникации может оказаться не

только решающим в аспекте его дискурсивизации «здесь и сейчас», т.е. обуславливать способ решения задачи, стоящей перед представителем социальной службы, но и становиться прецедентом, распространяющим созданную в процессе общения модель на все области социальной реальности и в итоге закрепляемым в прескрипциях социального института. Подобный подход к масштабированию и качественно новому видению личностного и социального пространства как предметного мира современной социальной реальности [Ядов, 2007] наблюдается в воззрениях многих ученых и содержит в себе ключ к научному пониманию интеракциональности и гибридизации как самих социальных институтов, так и коммуникативных сфер, поддерживающих их функционирование.

Так как на ведущие позиции выводится предметный мир социальной реальности, который привязывается к той или иной области человеческой деятельности (а отношения между членами сообществ и создающими и контролирующими их силами являются наиболее социоцентричной областью), то четкая вербализация фактов социальной действительности представляется основой адекватного и эффективного взаимодействия. Факт достаточной сформированности особого предметного профессионального языка социальной работы с населением на современном этапе развития социумов и различных институтов, поддерживающих их стабильность, также способствует включению рассматриваемого вида дискурса в ряд других комплексных образований, т.е. его гибридизации. Постоянные трансакционные действия по заимствованию как языковых средств экспликации, так и самих механизмов взаимодействия существенно «размывают» четкие границы видов и типов дискурсов, созданных на основе полевого подхода к структурированию отдельных практик в едином дискурсивном поле с обязательным включением одной из трёх базовых составляющих (субъекта, адресата и топика) [Шейгал, 2004, с. 28-32]. В нашем случае несмотря на соответствие всех трёх составляющих единым параметрам, размытость институциональных и персональных элементов и их

постоянное чередование, как и смены доминирующих позиций при сохранении номинальных актуальных ролей, не нивелируют «размытости» границ гибридного дискурса. Базовые векторы развертывания дискурсивных практик в рамках социальной работы подчинены политическим, экономическим, социальным, идеологическим и профессиональным факторам, которые проявляются ситуативно и иногда спонтанно (т.е. не соответствуют жёстким моделям взаимодействия, описанным прескрипциями), но они всё же ориентируются на специфический тройственный фокус коммуникации, включающий учёт индивидуального, коллективного и социального «клиент – социальный работник – социальная служба».

Особый гибридный вид дискурсивной практики в рамках институциональной коммуникации (в нашем исследовании это, прежде всего, дискурс социальной работы) ещё не подвергался специальному описанию, при этом институциональные характеристики данного вида коммуникации, обусловленные контекстом ситуации дискурсопорождения, весьма специфичны по причине наличия третьей регулирующей инстанции. Как мы уже отмечали в стандартных двуфокусных ситуациях с действующими участниками коммуникации «социальный работник – клиент» [Бредихин, Бредихина, 2022, с. 63] присутствует также третий компонент, который можно условно обозначить как «третичный агент», контролирующий общение институт некоей службы, который устанавливает не просто нормы и правила действия в различных ситуациях по трансформации социальной реальности, но и регулирует порядок дискурсопостроения, что вынуждает участников коммуникации прибегать к постоянному рецензированию собственных действий и высказываний, проверке их соответствия прескрипциям или инскрипциям [Бредихина, 2017, с. 89]. Следует, однако, подчеркнуть практически постоянную смену коммуникативных кодов и регистров общения в условиях гибридизации дискурса, которые сопровождают попытки сохранения, либо «захвата» рычагов управления

дальнейшим развитием коммуникации, именно это и позволяет определить данный вид дискурса как специфический даже в ряду гибридных практик общения.

Каждая гибридная дискурсивная практика является неким сложным образованием, представляющим поликодовый коммуникативный акт, который строится не только на последовательной вербальной экспликации когнитивных процессов целереализации и их «овеществления» во взаимодействии между заинтересованными сторонами, но и на опосредованной зависимости создаваемого текстового продукта и лежащих за ним ментальных процессов множеством экстралингвистических феноменов – индивидуально-личностных (мировосприятия, фоновых знаний, ценностно-ориентационной системы, эпизодических компонентов вербалики, языковой личности участника коммуникации и т.д.; социальных и коллективных (мировоззрения, социокультурного контекста, социальных задач конкретного института и др.). Преломление социального в индивидуальном, хотя и имеет существенное влияние на механизмы прогнозирования и управления развитием дискурса, всё же не исключает институционализирующей силы устоявшихся моделей, алгоритмизирующих взаимодействие и создающих четкую последовательность социальных актов, сопровождаемых и подкрепляемых речевыми действиями. Во всех этих двуфокусных процессах – «социальный работник – клиент» – незримо участвует и третья конвенциализирующая личное общение сила – институт социальной службы, 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. В таком гибридном дискурсе всегда присутствует сложноорганизованная иерархия констант порождения,

учет которой необходим как при первичном кодировании информации, так и при её модификации в соответствии с правилами и нормами, так и при декодировании реципиентом. При этом как в тех, так и в других процессах содержатся специфические стратегии отбора и представления наиболее значимой информации (значимой и в личном пространстве целеполагания, и в коллективной сфере консолидации), которые и предопределяют критерии отграничения рассматриваемого вида дискурса в ряду сходных институциональных субъект-ориентированных практик, которыми являются и политический дискурс, и дискурс здравоохранения, и психологический дискурс; равно как и другой полюс гибридных видов объект-ориентированной коммуникации, характеризующихся доминированием схематизированных, но бытовых элементов – общение в магазинах, на транспорте, службах общественного питания и т.п.

В формате характерологического исследования главными являются следующие постулаты, описанные в работе немецкого ученого Томаса Бургхарда как парадигмальные элементы анализа: 1) дискурс социальной работы представляет собой диалогическую парадигмальную инстанцию; 2) анализ формантов производится в соответствии с циклической моделью (сбор экстралингвистических данных ситуации семиозиса, параметры вербализации в конкретной дискурсивной практике, тематически и ситуативно определенном коммуникативном акте (обращении, рассмотрении, приятии/неприятии, одобрении, осуществлении и т.д.); 3) практические результаты коммуникативной деятельности; 4) анализ критической аргументации и степени влияния на доступ к управлению развитием дискурса [Burghard, 1998, S. 95]. Диалогичность парадигм создается взаимодействием значимостей, целей и понятий о допустимости формального представления при нормируемом третьей стороной общении. Цикличность взаимодействия реализуется при постоянном возвращении к произведенному коммуникативному действию на основе учета и коррекции его результатов. Степень влияния на векторы дальнейшего развертывания

коммуникации оценивается на основе не только аргументированности как институциональной соотнесенности формы и значимости, но и на основе учета элементов модификации психоэмоционального фона, создающего условия адекватной эмпатийной составляющей, не наносящей ущерб, а лишь конкретизирующей прескрипции и инскрипции социального института. Все эти коммуникативные действия создают своеобразную спираль, которая при возвращении «на круги своя» все точнее стремится реализовать все задачи, стоящие перед участниками коммуникации, и привести их к кооперативному взаимодействию, консолидировать усилия по законному и нормативному соблюдению прав и требований клиента социальной службы.

Собственно лингвистические характеристики дискурса социальной работы манифестируют себя в широком перечне языковых средств, используемых в конкретных тактиках и стратегиях порождения, это связная линейная последовательность речевых единиц, создаваемая продуцентом в конкретной ситуации с целью вербализовать иллокуцию, но и соблюсти условия её соответствия коллективным интересам. При этом средства и приемы избираются говорящим согласно своему «внутреннему убеждению» («по наитию» при следовании прескрипции, и продуманно при следовании инскрипциям) не только для интенсификации актуального содержания, значимого в конкретной ситуации, но и для введения этого актуального аспекта в поле прецедентности, как случая значимого для дальнейшей социальной работы с населением. Импликатуры данного вида дискурса определяются также его спецификой, языковым, житейским, проектным, этическим и эстетическим сознанием участников коммуникации и влияют на выбор языковых средств, обуславливают порождение, декодирование и интерпретацию вербальной и экстраязыковой составляющей, проявляясь в вертикальном и горизонтальном контексте и пресуппозиции (процессуальность и парадигмальная диалогичность дискурса), в модальности продуцента и реципиента как ключевом принципе построения гармоничной кооперативной коммуникации. Импликатуры, выявляемые

адресатом (агентом и клиентом социальной службы попеременно), есть ни что иное, как попытка увязать собственную интерпретацию сказанного с презумпцией соблюдения адресантом Максим общения. Принцип кооперации Г. П. Грайса в его социоцентрическом дискурсивном рассмотрении касается, прежде всего:

- 1) максимы релевантности как тематической соотнесенности содержания высказываний даже в случае намеренного отхода от непосредственно рассматриваемого вопроса;
- 2) максимы ясности: в нашем случае это скорее соответствия норме формальной подачи собственных целей и аргументов [Grice, 1975, p. 45-46].

По аналогии с указанными С. Бреннан характеристиками для реализации ясности в высказываниях гибридного дискурса создается временный ситуативно понятный каждой из непосредственно взаимодействующих сторон общения (агенту и клиенту) язык взаимодействия (термины, обороты, клише, структурные типы высказываний и т.д.), т.е. осуществляется так называемый «лексический захват» [Brennan, 1996, p. 41-42]. Этот «лексический захват» является прежде всего прерогативой агента, как исходно владеющего большей степенью доступа к управлению дискурсом и более компетентного участника коммуникации. Действие по осуществлению тематической соотнесенности, производимое параллельно «лексическому захвату», можно охарактеризовать как «семантический захват», т.е. соответствие как «внеисторическому» ситуационному пониманию рассматриваемого вопроса в принятых выражениях (индивидуальный аспект), так и «историческому» пониманию, социально закрепленному значению рассматриваемой проблемы [ibid.].

Ключевыми узловыми точками взаимодействия, своеобразными отправными точками каждого из уровней дискурсивного события в дискурсе социальной работы с населением являются выстроенные в определенной последовательности сценарии, сопровождающиеся конкретными

коммуникативными действиями (подача заявления, обращение, рассмотрение вопроса по существу, сбор документов, вынесение решения, жалоба и т.п.). Данная последовательность определяется прескрипционными актами, учитывающими модельную ситуативную основу институциональной коммуникации. Стереотипные сценарии коммуникативного поведения участников как наиболее высокоорганизованные когнитивные структуры, объединяющие осознание ситуативной маркированности, переживание и осмысление ситуации, распрямление ситуации в конкретных условиях, реконструкция и прогнозирование развития которой осуществляются на базе шаблонных языковых средств, – всё это позволяет создать институциональный каркас гибридной коммуникации. Тем самым дискурс социальной работы сближается с социально-ритуальным видом институционального дискурса, который направлен на формирование и поддержание нормированного, стереотипного и конвенционального социально-культурного поведения. Социально-ритуальной дискурсивное событие является максимально конвенционализированным, т.е. общество (все члены социума) осознают и разделяют образцы, которых необходимо придерживаться, а ритуальность несет в себе не только закреплённость, шаблонность действий, но и их традиционность и символичность, повторяемость в каждом событии, жесткую фиксацию в порядке совершения, тематическую и содержательную рекурсивность [Карасик, 2002 а]. Основу любого социально-ритуального взаимодействия составляет не только коллективная договоренность о символичности, последовательности и форме коммуникативных актов, но и обязательность наличия намеренной программы по оказанию суггестивного воздействия для достижения четких целей [Романова, 2006, с. 39]. Например, действия по подаче заявления при первичном обращении сопровождаются обязательным перечислением необходимых документов для рассмотрения обращения, указанием на локальные и федеральные акты, нормирующие озвучиваемый перечень и т.п. Исключение какого-либо из речевых компонентов может послужить

фактором, который спровоцирует последующее обращение с жалобой или дополнительные акты конкретизации в вопросно-ответной форме, которые в конечном итоге либо полностью изменят алгоритм дискурсивного события, либо приведут к невозможности достижения консолидационного уровня в диаде «конкретный социальный работник – конкретный клиент».

В подобных речевых действиях невозможно выделить большую степень ритуализации письменной или устной коммуникации, поскольку и при официальном обращении с использованием жестких форм на сайтах организаций, и в случае непосредственного обращения, начальный этап жестко регламентирован и несет в себе двойственную символику: 1) для клиента – это осознание проблемы, понимание необходимости в обращении в конкретную организацию, схематичное представление о пути решения и постановка цели; 2) для агента – демонстрация клиентской готовности к реализации схемы действия, сигнал к обращению к той или иной модели. Однако социально-ритуальный дискурс в рамках гибридизации обладает не только коммуникативными стандартами, закрепленными в коллективных схемах поведения и языке каждой конкретной лингвокультуры, но и элементами перевыражения сквозь призму личностной системы ценностей и значимостей. Этот феномен можно описать как существование некоторой ситуации, которая и в объективной, и в коммуникативной реальности состоит из четкого (зачастую ограниченного) набора элементов, но подвергается динамическим перестановкам в конкретной ситуации для достижения модифицирующихся в ходе достижения главной цели задач. Смена ролей и продуцента и реципиента при смене последовательности действий в соответствии с их целевыми установками и намеренностью (интенцией) на приведение в соответствие моделей и собственного понимания развития коммуникации, будет зависеть от верного понимания глобальных целей как клиента, так и агента, т.е. правильного интендирования как техники намеренного усмотрения и эмпатии не только к форме, но и к личностной значимости события каждого участника взаимодействия.

Таким образом, в перечень классических задач по пониманию и прогнозированию развития коммуникации, состоящий из пяти ступеней (для дискурса социальной работы, – это 1) осознание проблемы другого участника коммуникации, 2) сравнение с собственным пространством целеполагания, 3) осознание собственной доминанты, 4) поиск общих областей, 5) поиск возможностей консолидации) [Чабанов, 2019, с. 327], включается ещё один институциональный шаг, который постоянно повторяется на всех этапах, кроме второго. Ритуализируется социальная значимость каждого из речекогнитивных актов порождения дискурса вне зависимости от ситуативной и индивидуальной маркированности.

Коммуникативные акты социально-ритуального вида институционального типа дискурса имеют конвенциональный характер. Характеристика начального этапа взаимодействия в пространстве дискурса социальной работы может быть описана строгой последовательностью закрепленных традицией и символически значимых речевых действий (приветствие, представление контркоммуникантов, определение вертикального контекста – темы коммуникации). При этом главными признаками начального этапа общения в социальной сфере являются: цикличность (содержательная рекурсивность) и жесткая формальная фиксация. Однако в процессе диалогического развертывания вербального действия включается критерий социально-событийного речевого взаимодействия, на данном этапе уже вступают в действие суггестивные векторы реализации целевой программы и осуществляется приведение их в соответствие с ожидаемым перлокутивным эффектом (корректировка тактик речевого поведения). Все аспекты гибридной коммуникации по социальной работе с населением делятся на три большие группы (соответствующие пространствам целеполагания тех трех субъектов дискурса, которые были выделены (агент – клиент – третичный агент): 1) социально-экономически и политически значимые коллективные параметры институционализации (сфера третичного агента), 2) традиции и область сохранения функционала

представляемого института (сфера агента), 3) индивидуальные значимости и ценностно-ориентационные системы коммуникантов (сфера клиента).

Следует отметить, что первый, назовем его институциональным, этап коммуникации в сфере социальной работы наиболее подвержен влиянию конвенций. По замечанию Дж. Остина, «имеет смысл напомнить, что многие “акты”... представляют собой или включают в себя, по крайней мере, выполнение каких-нибудь конвенциональных процедур» [Остин, 1986, с. 36]. На данном этапе характерно присутствие клишированных фраз с обилием названий служб, законов, статистических данных, описывающих общее содержание вопросов и ситуацию. Подобные же отсылки с повышенным использованием либо профессионально маркированных, либо клишированных общеупотребительных фраз политической и экономической направленности, зачастую заимствованных в медиасфере. Кроме того, подобную ритуализацию общения можно наблюдать даже в социальных сетях при опосредованном интернет-общении, в блогах и пабликах, посвященных рассмотрению социально значимых вопросов:

...в минтруда и соцзащиты уже передали 595 протоколов на выплаты, еще несколько тысяч оформляются.

...дополнительные средства получены за счёт сверхплановых поступлений от налога на прибыль. Таким образом, ни одна другая расходная статья бюджета на этот год не изменяется... [Блокнот Ставрополь. 02.06.2017].

Второй этап, который можно назвать личностно ориентированным, уходит от жесткого «регламента», ведь дискурс социальной работы, как живой организм, естественно развивающаяся система со множеством переменных (перформативная информация; условия и обстоятельства, возникшие в ходе коммуникации; аксиологическая составляющая; фоновая информация; компоненты соотнесения дискурса с реальным событием и т.п.), копирует уже саму жизнь, являясь формой вариативности. Сам процесс выбора направления дальнейшей коммуникации, выступая реакцией на

событийность, приводит к отказу от шаблонности, но не от обязательности последовательности шагов, а значит, включает в дискурсивную работу индивидуальные аспекты коммуникативных актов как при порождении, так и при интерпретации речи. Так, например, в одном из комментариев к обсуждению социальной проблемы о выплате пострадавшим от подтопления происходит смена когнитивного кода на персонально-бытовой, реализующий тактики: аллюзии к событиям прошлых лет, сарказм и недоверие к власти и социальным службам, прямое обвинение их в коррупции, в рамках стратегии «игра на понижение».

...интересно, а куда запрятали сверхплановые поступления от налога на прибыль в прошлые годы? Наверно на лимузины и виллы [Блокнот Ставрополь. 02.06.2017].

Подобного же рода ситуативные реакции в непосредственном взаимодействии при устном общении наблюдаются при попытках захвата доступа к управлению развитием коммуникации, создаваемые в рамках стратегии «игра на понижение», основанные на тактиках антиномичного обвинения, связанного с демонстрацией собственных значимостей и доминант.

– Конечно, Вам легко рассуждать и давать задания подготовить эту никому не нужную справку, небось за четырьмя детьми не надо бегать... [Личный архив исследователя].

В данном случае наблюдается не только отход от прескрипционных элементов институциональной коммуникации (как в форме, так и в тематике и «дозволенных» векторах смены актуальной роли, соответствующих максимумам релевантности и манеры), но и намеренное введение в общее пространство оценивания заданного алгоритма собственных ценностных ориентиров. Оценка конвенционализированных действий происходит с опорой на индивидуальную аксиосферу, в которой значимость конкретного элемента низводится до нуля, а попытка внедрения в коллективное

пространство – обобщением собственного мнения *«никому не нужную справку»*.

В рассматриваемом гибридном дискурсе специфическими конститутивными признаками выступают: участники (социальный работник – клиент), условия (актуальная роль, реальный социальный статус и степень доступа к регулированию развитием коммуникации как заданная ролью, так и получаемая в результате интенсификации статуса), организация (социальные институты, предлагающие формы взаимодействия), коммуникативная среда, стратегии и тактики, каналы (письменный – опосредованные субъекты общения, устный – непосредственные субъекты), режим и тональность (проявляются чаще всего на втором этапе в негативных гетеростереотипах, которые зачатую присутствуют в качестве предубеждений представителей класса клиентов к классу агентов и наоборот, а также проявляются в приписывании противной стороне заведомо предвзятого отношения; знаковая ткань коммуникации (вербальные и невербальные знаки).

Следует подчеркнуть достаточно четкую границу между способами актуализации доминантной цели и задач каждого из непосредственных коммуникантов: для агента – это аргументативные приемы (изложение фактического состояния дел, основанная на прескрипциях оценка реального события, демонстрация осведомленности на основе прецедентных событий); для клиента – это приемы эмоционального и аллюзивного оценивания (повышение эмоциональной значимости, введение субъективной оценки, отсылки к индивидуальному опыту). Таким образом, постоянная смена типов аргументации и способов обеспечения доступа к управлению коммуникацией подтверждают интердискурсивность социально ориентированного речевого акта как феномена, основанного на смешении элементов дискурсов разных типов, взаимопроникновении когнитивных моделей.

Третьим этапом дискурсивного события в рассматриваемом виде гибридной коммуникации можно определить консолидационный, который по

сути призван завершить не только коммуникативное взаимодействие приведением к «единому знаменателю», но и разрешить реальную проблему на основе достижения целей всех участников взаимодействия. Данный этап чаще всего имеет двойную (устную и письменную) фиксацию в качестве результата рассмотрения заявления. При этом подчеркивается соответствие как учет целей и форм их экспликации клиента, так и соответствие прескрипции (последовательность шагов и необходимых условий содержания этих шагов), а также роль агента (процессуальность реализации всех актов).

– На основании поданного гражданином ... заявления о возмещении ему затрат на ремонт жилого помещения, пострадавшего от в ходе рассмотрения отделом по назначению и выплате пособий и компенсаций и отделом социальной помощи и поддержки населения, учитывая соответствие представленного заявителем пакета документов перечню, указанному в п. 5, а также на основании № 68-ФЗ от 21.12.1994 (ред. от 14.04.2023) «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», и Постановления Правительства Ставропольского края № 520-п от 18.09.2020 (ред. от 07.07.2021), принято решение осуществить выплату денежных средств в размере ... [Личный архив исследователя].

Финальный этап вне зависимости от условий реализации исходных целей клиента (положительное или отрицательное решение) формально содержит экспликацию всех прескрипций и инскрипций, т.е. носит социально-ритуальный характер, индивидуальное пространство целеполагания клиента выражено в нем лишь посредством его констатации.

Вся структура как объективного, так и коммуникативного действия, определяющая построение самого гибридного дискурса социальной работы, чаще всего реализуется в регламентированной комплексной системе государственной службы, которая получает языковое оформление в рамках коммуникативных канонов официального общения, т.е. соответствует

требованиям логичности изложения и точности вербализации, аргументативности в качестве доказательства соответствия или несоответствия некоторым инскрипциям (законам, внутренним стандартам работы, локальным актам) и прескрипциям (пониманию о возможных и допустимых формах общения, направленности на помощь в обеспечении прав клиента). В гибридном дискурсе, тяготеющем к институционализации, можно выявить некоторые признаки, отграничивающие данный вид от чистых институциональных жанров в рамках реализации различных коммуникативных действий, вербализуемые неоднородными и иногда неоднозначно интерпретируемыми (как конфликтогенные, так и как гармонизирующие коммуникацию) речевыми актами, распадающимися на отдельные структурные типы и находящими выражение в разноуровневых речевых единицах. Данными характеристиками дискурса социальной работы являются: наличие тройственного фокуса построения и контроля за речевыми актами – двух непосредственных (социальный работник и клиент) и одного общего разделенного опосредованного (социальная служба); постоянное переключение форм актуализации ролей и статусов с целью завладения доступом к управлению развитием коммуникации, смена регистров с начального институционального на процессуальный персональный, а на завершающем консолидационном этапе на финальный институциональный.

На основании вышеизложенного гибридный дискурс социальной работы с населением можно определить как макроречевой акт, который призван реализовать различные намерения участников коммуникации, при обязательном следовании прескрипциям и инскрипциям занимаемых актуальных ролей в процессе взаимодействия, а также учитывающим необходимость определения коллективно значимых областей целеполагания и созданию оптимальных условий их реализации для формирования консолидационной коммуникации. Привязка к прецедентным событиям конкретной социальной практики, ситуативная конкретизация и согласование с прескрипциями третичного агента непосредственных актов взаимодействия

являются ключевыми условиями адекватности дискурса [Halliday, Ruqaiya, 1989]. Дискурс социальной работы с населением существенно отличается от «чистых» типов институционального дискурса ввиду его полимодального полидискурсивного характера, включения в пространство общения основных признаков социально-ритуального вида институционального типа и бытийно-бытовых элементов персонально-ориентированного дискурса.

1.3. Индивидуальная и коллективная значимость в общем пространстве целеполагания дискурса социальной работы

В предыдущих параграфах нашего исследования мы неоднократно заостряли внимание на том, что дискурсивно-прагматические характеристики дискурса социальной работы с населением определяются прежде всего иллюкутивным пространством взаимодействия, т.е. ключевым фактором, влияющим на выбор коммуникативных стратегий и тактик, а также механизмов прогнозирования и реализации управления развитием дискурса, являются исходные пространства целеполагания участников. Таким образом, для четкого понимания способов осуществления доминирования в дискурсе в условиях постоянных попыток захвата доминирующих позиций необходимо проанализировать возможности формирования общих областей значимостей, что в конечном итоге становится основой консолидации и реализации целей коммуникации.

В каждой системе исходно институциональной коммуникации значимость тех или иных компонентов (ценностных, целевых) определяется потребностью участников взаимодействия в аспекте не только их применения, но и переноса в пространство других участников общения, т.е. главным аспектом, структурирующим взаимодействие людей, является адекватность, значимость, ценность и релевантность компонентов информационного потока. Теория релевантности в отечественной лингвофилософии давно известна и разделяется, в то время как её

дискурсивные и коммуникативные основания практически не исследуются российскими учеными, при этом её значимость в анализе антропоцентрических и когнитивно-коммуникативных характеристик любого социального взаимодействия действительно достаточно велика. Ценность данной концепции для современных исследований гибридных видов дискурсивных практик связана не только с решением вопроса о корреляциях семантики и прагматики, семантической и эпизодической памяти в их вербальной репрезентации [Tulving, 2005], но и с трактовкой значения как некоего общего содержания в его культурной, символической и прогностической значимости для всех членов лингвокультурного сообщества, а также взаимных переходов значимости и значения в актуальной речевой ситуации [Пронин, 2021].

Существует множество работ, рассматривающих феномен релевантности в лингвофилософском ключе, в рамках теории информации, семиотики и т.д. Однако всё многообразие исследований возможно свести к двум главным стратегиям изучения значения и значимости для человеческой коммуникации: 1) формальной семантике или философии языка как идеальной сущности, 2) философии обыденного языка. Первое направление характеризуется формальным анализом коммуникативных средств и сведением описания когнитивно-коммуникативных механизмов в терминах символической логики, представителями и основоположниками данного подхода можно считать Готлоба Фреге [Frege, 1892], в дальнейшем Альфреда Тарского [Tarski, 1944]. Данная концепция в современном её виде была оформлена в трудах Ричарда Монтегю [Montague, 1973]. Однако даже отход Р. Монтегю от концепций порождающей семантики Н. Хомского и придание формальному системному анализу языковых структур интерпретационных оснований не может решить проблему появления частных индивидуальных характеристик значимости конкретных речевых актов каждого из участников коммуникации. При подобном анализе значимостными смыслами признаются лишь те, которые могут быть

определены в качестве истинных или ложных в тех или иных условиях. Второй вектор исследований связан с именами Л. Витгенштейна (в его поздних работах) [Wittgenstein, 1958], Дж. Остина [Austin, 1962] и П. Стросона [Strawson, 1992] и ставит во главу угла действительное словоупотребление, т.е. абсолютизирует ситуативные и контекстуальные характеристики. Очевидно, что в вопросе установления степени прагматической и коммуникативной значимости того или иного высказывания для участника коммуникации, а priori обладающего неким знанием вертикального контекста, знакомым с нормами и правилами общения и т.п., формирующем коллективную значимость (в терминах Д. Спербера и Д. Уилсон – релевантность), строящуюся на совокупности индивидуальных значимостей (в терминах Д. Спербера и Д. Уилсон – пертинентностей) необходим комплексный подход, объединяющий оба направления, что и делается во многих современных исследованиях [Попова, 2019].

Как считают некоторые приверженцы лингвофилософского и социологического направлений, коллективно формируемая значимость представляет собой специфическое свойство человеческой когнитивной деятельности, определяющее приоритеты и доминанты как в намеренном, так и в спонтанном внимании к объектам познания [Madgic, 1973]. При подобном рассмотрении полем анализа релевантностей может выступать социокультурное направление феноменологических исследований, а на основании этого существует необходимость четкого понимания коллективно формируемой значимости как сугубо антропоцентрической и когниоцентрической категории.

По меткому замечанию Э. Гуссерля, который рассуждал о практической ориентированности и рефлексивных основаниях человеческой деятельности, «человек живет в своих действиях, направленных на предметы и явления, и тем самым он в какой-то степени владеет их релевантностями» [цит. по Шюц, 2007, с. 66]. Происходит ознакомление с

релевантностями, поскольку любой участник коммуникации одновременно не только проживает ситуации предметной деятельности, но и способен на уровне неосознанной рефлексии отличать проблемные вопросы в своей деятельности от таких действий, которые вопросов не вызывают, а значит, отличить объекты, обладающие коллективной коммуникативной значимостью от не обладающих таковой. Поэтому необходимо осознанное, направленное внимание к объекту деятельности или высказывания, чтобы увидеть и ввести в свою деятельность эти значимости и ценности, а также соотнести их с различными связями, которые существуют между предметной и когнитивной деятельностью. Таким образом, можно сделать вывод, что в условиях осуществления институциональной коммуникации каждый из её участников осознает и намеренно транслирует свои цели, т.е. «осуществление такого рефлексивного поворота отнюдь не предполагает незаинтересованного наблюдателя...» [Гуссерль, 2009, с. 292], – клиент, не осознающий предмет своего обращения, его проблемность, не может стать полноправным участником общения в триаде, которая предполагает хотя бы элементарное знание прескрипций и инскрипций.

Как клиент, так и агент гибридного дискурса социальной работы в процессе общения должен иметь понятие о принципах ориентации и использования компонентов событийного ряда, осознавать, что относится к предмету общения, а что может ассоциироваться с ним. Этот событийный ряд определяет информационный поток, на основе соотнесения событий и информации участником общения выявляются наиболее значимые компоненты, т.е. он постоянно сталкивается с выбором – считать тот или иной компонент значимым для себя и своей социальной деятельности, или отбросить его как несущественный. Каждый из таких компонентов всегда является основой мотивации, порождающей некую ценность «жизненного плана», потенциально реализуемую или остающуюся в неактуальном поле коллективного сознания и способную только служить в качестве модели действий в сходных ситуациях взаимодействия. Теоретическое осмысление

прогнозирования и связывания полученных данных с адекватными способами достижения целей базируется на интенциональном (намеренном) анализе областей коллективной значимости, что делает теорию релевантности «фундаментально важной для теоретического обоснования социальных наук» [Шюц, 2007, с. 67].

Коллективная значимость в условиях коммуникативного её описания определяется не только предметным миром во взаимодействии с субъектом (теорией перцепции), но и не предметным ассоциативным и оперативным восприятием (теорией интерпретации). Хотя практическая ориентированность человеческой мотивации в исходном пространстве, казалось бы, диктует необходимость именно перцептивного, симпрактического её осмысления.

Э. Гуссерль полагает, что механизмы концептуализации и категоризации воспринимаемого и интерпретируемого феномена играют ключевую роль при определении индивидуальной и коллективной значимости. Когда коммуникант осознает необходимость трансляции некоторого воспринятого феномена в вербальной форме, он определяет отдельные его значимые характеристики, которые становятся «темой» рассуждения и оценки («тематизации» и «интерпретации») [Гуссерль, 2009, с. 139]. Ввиду различий и динамики установок и пространства целеполагания одинаковые характеристики и признаки феномена могут интерпретироваться по-разному как различными коммуникантами, так и одним и тем же человеком в различных ситуациях общения. Эта асимметрия интерпретаций значимости событий создает в коммуникации «проблематичные возможности» актуализации [Гуссерль, 2009, с. 141], т.е. конфликт пониманий, основанный на индивидуальных целях.

В ряде своих трудов известный австрийский философ Альфред Шюц (Alfred Schütz) в рамках феноменологического подхода к анализу социально-значимых явлений утверждает, что существует два диаметрально противоположных подхода к трактовке когнитивной и коммуникативной

значимости: субъект-объектного и субъект-субъектного [Schütz, 1970]. В исследованиях А. Шюца «Принцип релевантности» рассматривается как комплексный трансдисциплинарный концепт, понимание которого возможно в терминах и с применением методологии социальной философии и психологии. Как приверженец гуссерлианской феноменологии автор последовательно отстаивает понимание релевантности (коллективной значимости каждого действия) как основы прежде всего когнитивных процессов классификации «предметного и социального мира» [Шюц, 2007, с. 54], следовательно, пространство социального институционального взаимодействия является наиболее репрезентативной областью применения рассматриваемой концепции. В рамках анализа интерпретационных возможностей А. Шюц создает трехуровневое пространство релевантности объектов и характеристик социально значимого взаимодействия. Рассмотрим каждый из видов значимостей, определяющих внутренне пространство целеполагания отдельных участников коммуникации в сфере социальной работы.

1. Первым видом значимости выступает **актуальная (тематическая) релевантность**, имеющая четкий предметно ориентированный характер и выстраиваемая на основе ситуативного восприятия феномена, объективизации его в собственной деятельности, осознания его полезности «здесь и сейчас». Таким образом, актуальная значимость связывается с механизмом проблематизации объекта коммуникации как процесса разделения известных и неизвестных его качеств, выделения само собой разумеющихся и тех, которые требуют повышенного внимания и обсуждения, т.е. интенционализации [Шюц, 2004, с. 256].

Процесс проблематизации призван на ранних этапах знакомства с объектом или событием выявить его дифференциальные признаки, определить его характер на основе сравнения с предшествующим деятельностному или коммуникативному акту жизненным опытом:

– так выделяются объекты, демонстрирующие наличие или отсутствие сходных черт с ранее воспринятыми объектами;

– объекты эпизодически встречаемые, но не вводимые в пространство постоянной значимости для коллектива;

– объекты, которые уже были успешно категоризованы и вербализованы лингвокультурным сообществом и могут выступать в качестве модельных образцов при постоянном сравнении с ними других объектов и т.д.

Следует подчеркнуть, что первичное ознакомление в процессе проблематизации основывается на вычленении главных и наиболее значимых признаков объекта и прогнозируемости объяснительного потенциала, почему этот объект коммуникации является именно таковым, а не другим, т.е. доминантное избранное наименование в процессе общения должно соответствовать прагматике создания высказывания, реализовывать прайминг эффект как основу консолидированного понимания и прогнозирования векторов развития коммуникации [Койфман, 2016].

Кроме тематически и ситуативно действующих актуальных релевантностей, которые, вслед за практикой, укрепившейся в теории информационных систем, целесообразно было бы называть «пертинентностями», т.е. личностными свободными значимостями, на этом же этапе когнитивно-коммуникативного взаимодействия создаются **навязанные релевантности**, формируемые внешними воздействиями или фокусом другого участника коммуникации. Это означает, что релевантности создаются как внутренними намерениями по направлению внимания на цели других участников коммуникации по типу субъект-объектного взаимодействия человека с внешним миром, так и внешними социальными намерениями, формируемыми на основе возможных социально значимых действий, которые неизбежно будут иметь определенные последствия для общества [Шюц, 2004, с. 256] в случае реализации их в рамках института социальной работы с населением. Релевантная проблема существует для

каждого из коммуникантов как главная тема (*paramount theme*) и является темпорально, ситуативно и модально обусловленной. Это значит, что темы разделены и иерархически структурированы в сознании человека, т.е. совокупность пертинентностей (интересов, посылок и позиций) субъекта коммуникации являет собой общее поле внутренней релевантности в отличие от внешних проблемных и социально значимых [там же, с. 262].

Подобная релевантность в некоторых исследованиях трактуется как личностная индивидуальная значимость как коммуникативного, так и объективного содержания во взаимодействии нескольких субъектов, т.е. как пертинентность.

2. Следующим видом релевантности является **интерпретативная**, базой формирования которой в дискурсе социальной работы является общий когнитивный актив, т.е. нормы и правила, по которым осуществляется коммуникация в социальных службах в виде инскрипций третичного агента и прескрипций традиционного взаимодействия. Уже проблематизированная тема общения как объект служит теперь посылкой для интерпретации, выявления релевантных в ситуации признаков и условием невнимания к незначимым компонентам.

Весь предшествующий опыт взаимодействия клиента с социальной службой уже содержит взаимосвязанные мягкие изменяемые модели действий как коммуникативных, так и реальных. Последующие новые темы, извлеченные на этапе вычленения актуальной релевантности сравниваются, с этими знаниями, которые будут релевантными для интерпретации новых и неизвестных ситуаций, отборе моделей достижения новых целей и формы их обсуждения. При этом для клиента, впервые обратившегося в социальную службу, практически все они будут обладать характеристикой новизны, ведь он ещё не знаком с порядком работы социального института.

Интерпретативная значимость является основой сближения навязанных ситуацией и обществом релевантностей с внутренними пертинентностями внимания и объединяет их во «внутренний тематический

горизонт» [там же, с. 268]. Однако следует отметить, что их сближение отнюдь не означает обязательного образования общих областей пересечения и уж тем более не вызывает их «оязыковления», т.е. пространства целеполагания всё ещё остаются в сфере когнитивного. Таким образом, интерпретация в данном случае является не коммуникативно-прагматической, а логико-рефлексивной, которая является основой интерпретативной компетенции человека во взаимодействии с социальным институтом.

Данный вид компетенции свойственен каждому члену социума, но степень её сформированности будет различной, а значит, и когнитивные способности будут различаться. Кроме того, привязка интерпретативной релевантности всегда обеспечивается концептуальными характеристиками сферы деятельности. Представитель класса агентов социальной службы будет обладать более высоким уровнем интерпретативной компетенции, чем клиент. В рамках данной концепции интерпретация становится «мышлением о феномене», а релевантность представляется главным условием наиболее адекватной интерпретации и наиболее эффективного взаимодействия личности и социума («relevance is an act of interpretation» [Saracevic, 2007, p. 1921]).

В данном случае мы наблюдаем релевантность в качестве неоднозначного феномена: с одной стороны, основанного на личностном объективном и коммуникативном опыте, а с другой – базирующегося на коллективном пространстве значимости. Т.е. это есть особый феномен индивидуально-коллективного характера, внутренний тематический горизонт значимостей соотносится с всеобщей ценностью и актуальностью тематического варьирования. Этот вид релевантности в нашем исследовании коррелирует с коммуникативной прагматикой и учитывает, прежде всего, фокусы постоянно меняющихся в процессе общения адресанта и адресата [Арутюнова, 2012].

3. Тематические и интерпретационные релевантности в их синергетическом взаимопроникновении формируют один из наиболее важных для прогнозирования и управления развитием дискурса видов релевантностей – **мотивационные** значимости. В социальном взаимодействии проблематизация объекта означает не только определение его наиболее значимых признаков и введение их в сферу собственных пертинентностей на основе постоянного сравнения, но и осознание перспектив коммуникативных действий в реализации собственных и общественных целей на основе сравнения с желаемым исходом коммуникации. В процессе идентификации, категоризации и интерпретации объекта собственной социально значимой деятельности каждый участник коммуникации, не решивший при первичном восприятии вопрос о категоризации и классификации объекта общения, должен направить на него рефлексивные усилия, на базе которых и происходит дополнительная конкретизация и детализация значимости объекта. Предполагаемое отсутствие или наличие того или иного классификационного признака будет являться основой исключения нерелевантных в конкретной ситуации и контексте гипотез по целям и посылкам иных коммуникантов, таким образом, пространство интерпретации сужается до сферы утилитарной интенциональности (осознания полезности для себя в конкретной ситуации). Мотивационная релевантность всегда оперирует мягкими изменяемыми образцами поведения и определяет предпочтительные в той или иной ситуации общения стратегии и тактики. Если каждый из первых двух видов релевантности относился, прежде всего, к интерпретационной и когнитивной компетенции участника коммуникации, т.е. включался в первый лингво-когнитивный уровень языковой личности, то мотивационная релевантность, однозначно, находится в отношениях взаимной обусловленности с потребностями и вторым уровнем (прагматиконом) [Караулов, 2010, с. 62].

Мотивационный уровень агента и клиента в осознании адекватности собственных коммуникативных актов и действий другого участника

коммуникации социального взаимодействия в прогнозировании результатов, наталкиваясь на сферу интерпретативной значимости, иногда порождает в поле различий когнитивных и прагматических активов диссонанс (различие пертинентностей при общих ситуациях и контекстах) или ассонанс (единое пространство пертинентностей при различии ситуаций и контекстов), т.е. причинную релевантность как финальный этап определения какой-то одной эффективной стратегии и тактики усиления значимости и достижения более высокого уровня доступа к управлению коммуникацией.

Все рассмотренные релевантности по А. Шюцу в большей мере относятся к индивидуальной интерпретационной деятельности, т.е. в терминах нашего исследования представляют собой пертинентности и действуют как исходные, начальные основания для создания внешней значимости, т.е. релевантности как таковой, обеспечивающей консолидацию в дискурсе социальной работы с населением.

Главной презумпцией создания общих значимостей как межсубъективных когнитивных и коммуникативных областей является признание **социумной** или шире **цивилизационной релевантности** как единого пространства создания частных значимостей и надындивидуального ценностного и целевого пространства, определяющего цели гибридной коммуникации как таковой, либо цели всего сообщества и даже общечеловеческие действия в сохранении себя как социальной целостности при наличии множества компонентов разрушающих гармонию общества и общения (частных целей, посылок, пертинентностей и т.д.).

В ситуации отсутствия проблематизации объекта обсуждения можно предположить отсутствие какого-либо вида релевантности, но такое положение «пертинентностного штиля» невозможно себе представить, ведь в социально значимой коммуникации, которая является началом для проблематизации какой-то темы, всегда сталкиваются противоположные цели, значимости, модели общения и концепты. Это столкновение заставляет коммуникантов не просто транслировать собственные пертинентности с

целью изменить общее пространство релевантности, но и адаптировать (менять) собственные цели, послылки, доминанты.

На основе проведенного анализа ситуаций взаимодействия в дискурсе социальной работы можно судить, что доминантными механизмами создания как частных пертинентностей, так и общих релевантностей являются проблематизация и интерпретация. Кроме того, интерпретативные пространства существуют в данном процессе и в своей инструментальной функции, как основанные не только на ментальных, но и на речевых процессах кодирования (в терминах когнитивной лингвистики реализация «интерпретативной функции языка» [Boldyrev, Dubrovskaya, 2019]).

Одним из наиболее важных факторов формирования коллективного пространства релевантности является диалогичность и процессуальная изменчивость общения, именно на этом уровне общения клиента с работником социальной службы можно выявить коллективную релевантность как таковую.

Данные механизмы при взаимопроникновении их в условиях дискурса социальной работы с населением создают делиберативность (разумные сомнения в своей правоте и внимание к мнению других участников обсуждения) как противоположность жесткой конвиктивности (непреложной уверенности и доминировании в коммуникации) [Бредихина, 2023], что позволяет достичь исходных целей более чем одного субъекта взаимодействия, т.е. приводит к положению ненулевой суммы в рамках развернутого некооперативного взаимодействия [Бредихин, 2023, с. 54].

Таким образом, в качестве категорий осуществления социально значимой и целеориентированной коммуникации необходимо выделить две категории (пертинентность и релевантность), различающиеся по главному признаку индивидуальности или коллективности целей, посылок и значимостей. При этом частные пертинентности в их репрезентации в различных коммуникативных стратегиях и тактиках всегда опираются на мягкие схемы социального и коммуникативного действия и обладают

значительно большим адаптивным потенциалом, чем общее пространство релевантности. Основанием выделения различных видов значимостей в рамках анализа существенных характеристик обсуждаемых в социальном взаимодействии тем всегда является антропоцентрический характер рассматриваемых феноменов, а также их когнитивно-коммуникативная определенность.

Ключевой проблемой в процессе объединения личностных пертинентностей в общее пространство релевантностей является переход от сферы психоэмоционального (субъективных переживаний) в сферу практического (значимого в ситуации и способного помочь в достижении цели). Преобразование ценностей как изначально имеющихся ориентиров в жизни и ориентировка их на ретроспекцию зачастую не позволяет человеку в коммуникативной деятельности поставить конкретную практикоориентированную цель. Именно в связи с этим появляется несоответствие между намерением (иллокуцией) и его реализацией (перлокуцией). Взаимодополняющие отношения целей и ценностей, по сути, сводятся к аналогичной дополняемости приемов и их переходе из одной коммуникативной стратегии или тактики в другую. Следует подчеркнуть, что любое социальное действие необходимо анализируется не только в терминах ситуативной и институциональной значимости (инскрипциям), но и в аспекте соответствия общепринятым нормам, правилам и «вышим целям» (прескрипциям), которые, по мнению большинства современных ученых, исследующих аксиологические основы социальной стабильности представляются а priori принимаемыми всеми без необходимости их фиксации [Ivashova et al., 2019, p. 135].

Пространство целеполагания каждого из участников в аспекте его сближения с прескрипциями третичного агента играет ведущую роль в институционализации дискурсивных практик гибридной коммуникации социальной работы с населением. Исходные цели каждого из коммуникантов диктуют избрание коммуникативных стратегий, связанных с выражением

модальности желательности достижения конкретного результата. При этом для достижения целей каждый участник институционального общения просто обязан соотносить свои цели с коллективным пространством значимости, релевантности. Если транслируемые одним из коммуникантов цели не будут соответствовать общим разделенным установкам, т.е. доминантной цели сферы общения (в институциональной коммуникации этой целью является сохранение возможностей функционирования социального института на основе соблюдения прав гражданина), то иллокутивный план никогда не будет реализован в перлокуции, коммуникация, как и социальное взаимодействие, будут разрушены.

Целеполагание представляет собой практикоцентрическое осмысление своей объективной и коммуникативной деятельности человеком с точки зрения формирования (постановки) целей и их реализации (достижения) в рамках трансляции (вербализации) наиболее адекватными (ситуативно и контекстуально релевантными) средствами. Процесс формирования и трансляции индивидуальных целей в рамках ситуативно определяемых коммуникативных стратегий и тактик не является простым исчислением компонентов области «желательного» в той или иной ситуации, но представляет собой установление корреляций и параметров допустимых отклонений (иллокутивных девиаций) для реализации их в объективной реальности [Жемчугов, 2012, с. 9]. Таким образом можно заключить, что цели в дискурсе социальной работы ставятся не только и не столько для удовлетворения собственных желаний, что более характерно для класса клиентов социальных служб, но для соблюдения норм и правил функционирования социального института, что характерно как для класса агентов социальной работы с населением, так и для третичного агента как деперсонализированного участника коммуникации, призванного контролировать и устанавливать основы соотношения целевых установок и ценностных ориентаций [Бредихина, 2019, с. 138]. Именно адаптационные возможности индивидуальных целей в каждой конкретной ситуации

семиозиса позволяют произвести данную координацию.

Ценностно-ориентационное пространство каждого представителя того или иного лингвокультурного сообщества большей частью формируется в границах дихотомического развития – онтогенеза индивидуума и «филогенеза» культуры. Обусловленность итоговой системы ценностных и целевых доминант социокультурной памятью с поправкой на эпизодическое подтверждение их значимости в опыте взаимодействия с окружающей действительностью не вызывает сомнений [Бредихин, Бредихина, Махова, 2021, с. 122]. Ценности – это не просто жизненные ориентиры, позволяющие нам соотносить свои действия с тем или иным полюсом архетипических оппозиций «хорошо – плохо», «правильно – неправильно». Учитывая ценностные доминанты, мы выстраиваем дискурсивные практики и соотносим динамические, постоянно адаптируемые цели с ценностями, действующими в качестве мерила релевантности для достижения «общего блага».

А. И Пригожин в своей книге «Цели и ценности» говорит, что мы эмоционально зависимы от ценностей [Пригожин, 2010], разрыв эмоциональных и рациональных компонентов в целеполагании способен как разрушить реализацию коммуникативных намерений, так и гармонизировать общение, приводя, в конечном счете, к синхронизации пертинентностей всех участников коммуникации и созданию действительно кооперативной деятельности в процессе достижения целей.

Так как в ценностно-ориентационном пространстве каждого из коммуникантов, несмотря на минимальное количество рациональных характеристик, присутствует достаточно большая ядерная область, служащая в качестве кода, позволяющего понять и в большинстве случаев принять исходные интенции собеседника, что происходит на основе смены актуальных ролей в других ситуациях социального взаимодействия, когда агент становится клиентом и наоборот; то некоторые изменения в периферийных областях зачастую не оказывают существенного влияния на

создание общего пространства согласия. Подобное гораздо чаще можно наблюдать в персонально-ориентированных дискурсах, которые предполагают экспликацию именно личностной пертинентности и самопрезентацию [Лаппо, 2018]. В институциональных дискурсивных практиках не только наличие общего пространства ценностей, которые объединяют индивидуумов в лингвокультурное и социально-целостное сообщество, но и модерлирующая и контролирующая роль третичного агента, позволяют создать компоненты релевантности в каждом из коммуникативных действий. Институционализация гибридной коммуникации происходит на тех же основаниях посредством координации индивидуальных пространств целеполагания с инскрипциями и прескрипциями социального института.

Иерархическая структура ценностно-ориентационного пространства является базой для адаптации личностного пертинентностного компонента к ценностям конкретного пространства коммуникации, а именно необходимости не только реализовать права клиента социальных служб, но и обеспечить их соответствие мягким изменяющимся схемам реального и коммуникативного действия, алгоритмизирующим функционирование института службы социальной работы. По меткому замечанию И. С. Бакланова и И. В. Колосовой, «ценности выстраиваются в различные иерархируемые конфигурации, основными из которых являются нормативные системы» [Бакланов, Колосова, 2021, с. 215], которые и являются базой нормирования и регуляции реальных и коммуникативных действий в социальных институтах. Это значит, что каждый из коммуникантов может и должен в рамках реализации плана, отраженного в целеполагании по решению конкретной задачи, отказаться от тех или иных периферийных ценностных элементов и сосредоточится на ядерных областях, формирующих пространства пересечения интересов. Эти ядерные области формируются на основе прескрипционных договоренностей о ключевых, подлежащих реализации ценностях и входят, прежде всего, в

область так называемых «правовых», ведь эта сфера ценностно-ориентационного пространства сообщества в отличие от индивидуальных значимостей и обязательных для подавляющей части, но не для всех членов общества носит не партикулярный, а универсальный характер, но и эта универсальность, безусловно, привязана к типу общественной формации и основным эпистемическим установкам лингвокультурного сообщества.

На основе сводной таблицы сравнения критериальных характеристик ценностей и целей [Пригожин, 2010] мы с учетом коммуникативных аспектов экспликации рассматриваемых ментальных феноменов можем предложить следующую классификацию соответствий признаков целей и ценностей как их оснований в процессе институционального общения (таблица 1). На основе последовательного сравнения, представленного в перечне характеристик, наглядно продемонстрировано, каким образом личностное пространство желаний проистекает из единого для всех представителей ядра ценностно-ориентационной системы.

Таблица 1. Когнио-коммуникативные признаки соответствий ценностно-целевого пространства

Ценность	Цель
иерархичность	аморфность
ретроспективность	проспективность
ментальноориентированность	практикоориентированность
эмоциональность	рациональность
коллективность	индивидуальность
процессуальность	результативность
действительность	желательность

Целеполагание в отличие от координации коммуникативной деятельности с ценностями как субъективными, так и коллективными носит проспективный характер, т.е. «характеризует предвосхищение в мышлении результатов деятельности» [ФЭС, 1983]. Проспективность (направленность вектора в будущее, прогнозируемость результатов) целеполагания и

рекурсивность (направленность векторов в прошлое, отсылка к прошлому опыту как индивидуальному, так и коллективному) сравнения в градации соответствий коммуникативных действий с адекватностью их ситуации общения, учетом фокусов коммуникантов, лингвокультурным аксиологическим кодом обуславливают дихотомический характер дискурса социальной работы с населением, а именно проспективный на начальном этапе и ретроспективный на завершающем. Ценностный код культуры в этом аспекте функционирует как ключевой компонент институционализации целеполагания в социально значимых дискурсивных практиках, т.е. служит «инструментом обеспечения устойчивости общества» [Goncharov, Kolosova, Tronina et al., 2022, p. 140].

Создание общих основ для реализации частных целей в условиях общения, координируемого третичным агентом коммуникации (социальной службой), заметно отходит от практикоориентированной деятельности утилитарного характера чисто манипулятивного дискурса и выходит на уровень реализации основного принципа сотрудничества Г. П. Грайса и, соответственно, последовательного и осознанного выбора стратегий и тактик следования максимам и субмаксимам (прежде всего максиме релевантности), а значит, может базироваться только на ориентации на сверхзадачу по кооперации и дополнительности коммуникативных усилий агентов и клиентов. На основе анализа соответствий можно сделать вывод о создании специфического пространства ценностно-целевого определения гибридной коммуникации, отвечающего требованиям кооперативной организации социально значимых дискурсивных практик, не столько призванных четко обозначать и выражать актуальные роли, но нацеленных на их сохранение и обеспечение функционального соответствия коммуникантов этим позициям.

1.4. Критический дискурс-анализ при интерпретации глубинных властных отношений в гибридной коммуникации

Обилие направлений в современных методологиях критического дискурс-анализа (диалектико-реляционный, социокогнитивный, дискурсивно-исторический, системно-функциональный, опосредованный подходы) не всегда способствует точности и глубине выявления специфических характеристик гибридной коммуникации в аспекте реализации, соблюдения и смены актуальных ролей доминирования или подчинения в коммуникативном пространстве субъектно-субъектного асимметричного взаимодействия. Однако, на наш взгляд, наиболее отвечающим задачам изучения и всестороннего описания экспликации глубинных, зачастую скрыто актуализируемых в косвенных коммуникативных актах властных отношений является диалектико-реляционный подход [Fairclough, 2008]. Следует дополнительно подчеркнуть, что в условиях, осложненных возможностями постоянных модификаций схем действия, которые вызваны попытками непосредственных участников коммуникации обеспечить для себя более высокий уровень доступа к управлению дискурсом и попытками занять доминирующую позицию, ссылаясь не на актуальную роль, а на социальный статус, стратегии вербальной экспликации властных отношений наполняются новыми тактиками и приемами. В стремлении обеспечить реализацию индивидуальных целей участники рассматриваемого вида коммуникативного взаимодействия должны не просто их транслировать в форме языка власти и языка вражды, но и под «всевидящим оком» и контролем третичного агента в кодах языка согласия пытаться соотнести их с необходимостью консолидировать усилия и соблюсти интересы обеих сторон непосредственного взаимодействия.

На основе механизмов избегания ситуационно возникающих в гибридном общении несоответствий и «вымарывания» и невнимания к

существенно отходящим от модельных образцов и стереотипов в реализации властных отношений дискурсивных практик большинство направлений критического дискурс анализа не склонны рассматривать отдельное социальное пространство. Подобные виды общения в триаде непосредственных и опосредованных участников совмещают как институциональность, так и персональность в рамках единой дискурсивной формации. Доминирование и сопротивление, устойчивость к изменениям и вариативность, гибридизация и конверсационализация могут учитываться при условии применения такой же междисциплинарной методологии анализа, которой является и сам объект исследования. Именно нечто пограничное между анализом конкретных высказываний, доказавших опытным путем свою действенность и эффективность, и переносом полученных на основании этого анализа результатов на так называемый «порядок дискурса» [Fairclough, Wodak, 1997, p. 268] и дает возможность учета, детального и четкого изучения глубинных и поверхностных структур маркирования различных позиций в социальном пространстве.

В ключевых позициях критического дискурс-анализа данного направления конверсационализация и гибридизация дискурсивных практик в рамках варьирования коммуникативных стратегий и тактик позиционируется в качестве основных характеристик механизмов экспликации властных отношений в таких видах дискурса, которые характеризуются наличием множественных иногда противоположных целей и вербальных средств их демонстрации и достижения. Данный факт предполагает активизацию скрытых потенциалов выражения и следования не принятым в конкретной ситуации общения с закрепленными актуальными ролями социальных статусов участников коммуникации и смены ролей в агент-клиентском взаимодействии, что приводит к доминированию таких способов дифракции и модификации исходных моделей выражения власти как снижение интенсивности ролевых характеристик, увеличение числа дискурсивных маркеров гармонизации для преодоления конфликтных ситуаций,

маркирование точек бифуркации, предполагающих разветвление векторов дальнейшего общения и изменения моделей взаимодействия и т.д. Таким образом, для вскрытия амфиболии (нечеткой определенности) начального и финального этапов формирования отношений по поддержанию властных оснований для обеспечения доступа к управлению дискурсом в условиях нестереотипного противоборства вербальному давлению наиболее эффективным будет именно холистический подход, предлагаемый диалектико-реляционным направлением.

Именно диалектико-реляционный подход анализа дискурсивных практик, который в современном виде берет начало в работах Н. Фэркло [Fairclough, 2003, 2008] и существенно трансформирует марксистскую теорию противоборствующего взаимодействия в аспекте применения к способам влияния на общественное сознание на основе меняющихся политических, идеологических и экономических данностей, вводит в дискуртологию ключевые понятия «доминирование» (dominance) (возможность влияние на контркоммуниканта и векторы развития дискурса), «сопротивление» (resistance) (исходные предубеждения противоборствующих классов, выражаемые в конкретных стратегиях на снижение степени доступа к управлению дискурсом), «гибридизация дискурсивных практик» (hybridization of discursive practices) (смешение компонентов институционализации и эмоционального персонального воздействия), «технологизация дискурса» (technologisation of discourse) (опосредование дискурсивных событий не только новыми каналами и средствами коммуникации, но и возникновение новых моделей взаимодействия и привязка немодельных видов общения к отработанным алгоритмам в аспекте их модификации и расширения). Диалектико-реляционное направление ставит в качестве ключевой проблемы исследования реляции (отношения) реальных и коммуникативных событий в дискурсе; субъект-субъектные и субъект-объектные взаимоотношения при определении значимых компонентов дискурсивных практик; влияние

ситуативно актуальных, субъективно понимаемых и объективно транслируемых ролей и статусов участников коммуникации; виды социальных отношений и их модификации; взаимодействие индивидуальных и общественных целей и ценностей; ситуативные и эпизодически возникающие в зависимости от времени и места коммуникации девиации и т.п. [Будаев, 2016, с. 13]. В нашем исследовании главной целью применения диалектико-реляционного анализа становится выявление полярного представления конфликтных видов демонстрации властных отношений, которые служат специфическим знаком для маркирования желания и необходимости захвата доступа к управлению дискурсом.

Многие исследователи считают, что гибридность дискурса выстраивается на основе изначально заложенного парадокса в главной цели любого социального взаимодействия – реализация целей каждого из представителей «подчиненного» класса в условиях их привязки к общественным значимостям и сохранению власти «доминирующего» класса. Так, внедренная в прескрипциях третичного агента на всех уровнях государственной власти демократизация управления дискурсом социального взаимодействия сталкивается с прескриптивными, а также инскриптивными а priori разделяемыми нормами доминирования представителей социальных служб.

Например, в Федеральном законе «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», являющегося ключевым прескриптивным актом третичного агента по регулированию основных видов и форм взаимодействия в социальной работе с населением, постулируется доминирующая роль представителей государства в: *утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг* [442-ФЗ, Г. 2, С. 7, п. 8].

В то же время в рамках демократизации определения взаимоотношений с агентами клиентам дается право на «*обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания,..*» [442-ФЗ, Г. 3, С. 9, п. 7], что

подразумевает предоставление определенной свободы, которая при этом ограничивается дополнительными локальными нормативными актами, регламентами и т.д. Таким образом, возникает имплицитно содержащийся в самих нормах третичного агента возможность для доступа к модификации частных условий, задач и порядка взаимодействия с органами социальной защиты.

Векторы взаимодействия также регламентируются предписаниями, не терпящими возражений: *разработка и апробация методик и технологий в сфере социального обслуживания* [442-ФЗ, Г. 2, С. 8, п. 22], т.е. общие направления взаимодействия, их формы и институты, обеспечивающие реализацию данного взаимодействия, не только разрабатываются, но и устанавливаются и формируются представителями «доминирующего» класса агентов. При этом в самом предписационном акте возникает неустранимое без введения персональных компонентов и смены доминирующей в определении векторов развития дискурса (по крайней мере в конкретной ситуации) противоречие.

Так, клиенту (получателю социальной поддержки) предоставляется право на *«участие в составлении индивидуальных программ»* [442-ФЗ, Г. 3, С. 9, п. 6], что может привести к изменению уже принятых доминирующим классом агентов *«методик и технологий»* в предоставлении социальной помощи. Таким образом, номинально клиент всегда получает некий минимальный уровень доступа к управлению дискурсом, т.е. даже доступ к модификации вертикального контекста (реальных форм обслуживания и выбору организаций его предоставляющего) *«выбор поставщика или поставщиков социальных услуг»* [442-ФЗ, Г. 3, С. 9, п. 3].

Следует, однако, специально оговорить, что данное предскриптивное закрепление демократических конврсационных (основанных на взаимном обсуждении и устраивающем обе стороны) принципов взаимодействия носит весьма условный характер и ни в одном из предскриптивных актов не отражается порядок и допустимые формы внедрения индивидуальных

компонентов в алгоритмизированные действия по предоставлению услуг социальной защиты. А размытая фраза о праве клиента на *«уважительное и гуманное отношение»* [442-ФЗ, Г. 3, С. 9, п. 1] не дает представления ни о возможностях, ни о регистре, ни о порядке реализации доступа к управлению дискурсом.

Большинство прескриптивных актов третичного агента имеют форму декларативов, которые имплицитно воспринимаются представителями доминирующего класса агентов как руководство к действию и используются в коммуникации уже в форме директивных высказываний, обязывающих клиента следовать «букве закона» и жесткому алгоритму как в реальных, так и в коммуникативных действиях. Таким образом, ключевым принципом оказывается лозунговость в прескрипциях, касающихся демократизации взаимодействия со стороны клиентов, и декларативность доминирования класса агентов.

Эти псевдодекларативы-лозунги призваны эксплицитовать периферийные для третичного агента и персонифицированного представителя социальной службы цели и ценности и снизить конфликтность и предубеждение класса клиентов. Данные противоречия достаточно подробно проанализированы в монографии Майкла Фаррелли, дискурсолога Открытого университета в Халле [Farrelly, 2015], в которой автор утверждает, что «демократизация» институциональной коммуникации происходит в условиях сглаживания неравенства не как объективного феномена конкретного социума, а как стратегии гармонизации общения при поддержании дифференциации прав и возможностей доступа к управлению дискурсом, т.е. для гибридизации дискурса при сохранении актуальных ролей.

Поскольку в гибридном дискурсе конфликтогенная экстралингвистическая ситуация приобретает нестандартный план выражения, в условиях традиционного столкновения интересов класса агентов и клиентов привлекается третья сторона, фиксирующая стереотипное

нормированное коммуникативное поведение – *tertiarius agens* (социальный институт), контролирующий взаимодействие в институциональном формате, анализ именно семиотических систем экспликации компонентов сохранения гармоничного консолидационного взаимодействия, или попытки его деструкции и конфликтивизации приобретает решающее значение [Wodak, Meyer, 2009]. Наряду с этим описанная выше триада, в которой происходит исходно некооперативная коммуникация, осложняется двумя бинарными оппозициями: 1) конвенциональные системы кодирования института власти (прескрипции) vs. персональное ценностно-ориентационное пространство представителей агентов и клиентов; 2) перестройка системы «перехвата» доступа к управлению развитием дискурса клиентом с применением персонально-ориентированных тактик, и использование институциональных элементов агентами с той же целью vs. снижение степени институциональности реакции агента при интерпретации целей и мотивов клиентов. Таким образом, происходит итоговая кооперация в процессе снятия неравенства в решении единой экстралингвистической задачи на основе развернутой некооперативной коммуникации и постоянной смены регистров общения. В прагматическом плане некооперативное взаимодействие приобретает статус социального пространства реализации различных дискурсивных практик по реформированию, трансляции и модификации властных отношений в условиях третичного контроля, оказывающего воздействие на весь ход коммуникации.

Стандартное понимание некооперативного взаимодействия не предполагает обязательной конфронтации участников коммуникации, но включает в себя различные исходные пространства целеполагания. Таким образом при традиционной некооперативной коммуникации исследованию подвергается единство трёх субъектов (единичных или множественных, персонализированных или деперсонализированных) с различным наполнением. Формальная эффективность подобного вида взаимодействия при условии сохранения исходных пространств целеполагания различных

участников и наличия неизменяемых максим, применяемых к выбору стратегий, можно рассчитать согласно формуле, предложенной американским математиком Дж. Ф. Нэшем-младшим (John Forbes Nash Jr.) для анализа равновесных состояний при невозможности учета действий сторон и координации и адаптации своих действий:

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

В данной формуле расчёта трёхуровневой эффективности (для более чем двух участников взаимодействия как в нашем случае включения в коммуникацию третичного агента) I будет являться специфической переменной, изменяемой в зависимости от количества как непосредственных участников пытающихся реализовать свое доминирование, так и участников формирования «правил игры», т.е. при подсчёте в неё вводятся все клиенты и агенты дискурса социальной работы, участвующие в дискурсивном событии, а не только в конкретном коммуникативном акте, а также все органы модулирующие взаимодействие. S_i будет представлять собой различные стратегии, которое не только реализуются в конкретном коммуникативном акте, но и являются возможными и допустимыми по прецедентному или инскрипционному нормированию, при этом реальные участники i всегда будут входить в число возможных участников $i \in I$. H_i достаточно адекватно представляет те компоненты исходных фоновых знаний и схем общения, которые имеют место быть в той или иной ситуации общения для реализации неизменяемых доминант целеполагания последовательно меняющихся адресантов i . Следует также указать на изменение условий семиозиса в рамках изменения стратегий и тактик достижения неизменяемых целей $S = \prod_{i \in I} S_i$.

Таким образом, в нерасширенной форме некооперативного взаимодействия предполагаемое последовательное выражение властных отношений и следование схеме поведения, соответствующей раз и навсегда закреплённой роли, с целью осуществления доминирования, на процесс речевого производства и выбор стратегий влияния влияют только вышеописанные

ситуационные и контекстуальные факторы. При этом сравнение с прескрипциями производится вне учета возможностей корректировки своих исходных целей.

Нормальное некооперативное взаимодействие представляет собой некий «чистый» институциональный тип дискурса, который ещё не осложняется попытками участников коммуникации адаптировать исходную иллокуцию и скорректировать её текущими задачами и применением для из решения различных допустимых стратегий. Такая алгоритмизированная коммуникация в контаминированном взаимодействии может наблюдаться в двух случаях: 1) жёсткая заданность последовательности и формы действий на этикетном социально-ритуальном начальном этапе обращения гражданина в социальную службу; 2) финализирующая последовательность шаблонных фраз и действий при завершении коммуникации в случае положительного решения вопроса. При подобном развитии событий коммуникативное взаимодействие выстраивается по следующему алгоритму:

1. Непосредственные участники коммуникации на начальном этапе, не имея скрытых намерений и прогнозируя только идеальный (положительный) исход, решают воспользоваться той или иной стратегией из предлагаемых в качестве допустимых в прескрипционных и инскрипционных актах S_i . Эффективность конкретной стратегии агент и клиент определяют сами на основе имеющегося опыта. Дискурсивная ситуация как общее пространство взаимодействия будет включать все, а не только избранные, стратегические векторы непосредственных и возможных участников взаимодействия $S=(S_1, S_2, \dots S_n)$, ведь при условии неверного избрания начального адресата клиентом при обращении, социальный работник может смениться, но фиксация проблемы и факта обращения согласно прескрипциям должна производиться на каждом этапе, т.е. в дискурсивном событии может присутствовать несколько начальных этапов, соответствующих повторным обращениям.

2. На втором этапе, при условии успешного прохождения первого, наблюдается модификация исходно избранной стратегии взаимодействия на основе первичного восприятия значимости предъявленной проблемы, т.е. реализация функции $H_i(S)$, описывающей координацию информации, полученной при том или ином коммуникативном акте, с имеющимися предварительными ожиданиями и прескрипциями и инскрипциями. В данном случае эффективность первого этапа и возможность эффективного консолидационного взаимодействия определяется представителем класса агентов на основе сравнения с закрепленной моделью, а клиентом на основе эмпирической верификации, т.е. наблюдения за тем удовлетворяется или отклоняется его просьба. При завершении данного этапа происходит его закрепление в объективной реальности с сохранением исходных целей и начальных актуальных ролей участников коммуникации. Таким образом, закрепляется доминирующая роль агента и ему предоставляется повышенный доступ к управлению развитием дискурса и возможности реализовывать властные отношения в виде контроля действий клиента (реальных и коммуникативных).

По результатам наблюдения за ситуациями непосредственного взаимодействия социальных работников и граждан необходимо подчеркнуть, что анализ дальнейшего взаимодействия в рамках неосложненной некооперативной модели представляется весьма проблематичным, поскольку на вышеописанном втором нормированном этапе обычно происходит не только коррекция стратегии, но и адаптация текущих задач, что влечет модификацию исходных целей. Иллокутивные цели в рамках гибридной некооперативной коммуникации постоянно модифицируются с учетом не только контекста, но и намеренного внимания к пространствам целеполагания других участников коммуникации. Последовательные коммуникативные ходы даже на уровне простого взаимодействия в пространстве коммуникации, соответствующей нормам и правилам институционального общения, предполагают накопление у участников

коммуникации модельных образцов и разрешенных схем их модификации или переключения с одного алгоритма на другой. В этом заключается понимание «живых как жизнь» дискурсивных социальных практик, сопровождаемых сменой всех субстанциональных (значимых) элементов и их взаимовлиянием, что, очевидно, вызывается постоянным дополнением акциденций (случайных проявлений). Таким образом, прогнозирование и намеренное нарушение закреплённой последовательности действий должно включаться в анализ как дополнительная переменная, способствующая более точному моделированию процессов экспликации доминирования. Формирование новой системы описания с дополнительными переменными хотя и усложняет формульное представление, а также существенно снижает точность прогнозирования развития в относительном соотношении особенно на начальных этапах, что происходит в силу учета погрешностей при смене векторов развития дискурса, но существенно конкретизирует описание самих стратегий и проясняет факторы, лежащие в основе их выбора и наполнения новыми тактиками и приемами.

Такая модель некооперативного взаимодействия называется развернутой и разделяет дискурсивное событие на конкретные коммуникативные акты, которые могут быть терминальными (ведущими к созданию общей значимости и осознанию необходимости конкретной стратегии) и нетерминальными (предполагающими дальнейшее членение для консолидации). Кроме того, для каждого из актов определяется его значимость для создания конечного продукта – объединения некооперативных исходных в кооперативный результат на основе намерения его достичь. Значимость коммуникативного акта в этом случае будет соответствовать месту лежащих за ним иллокуций на вертикальной шкале, учитывающей цели всех участников коммуникации *I*, по степени их совпадения с прескрипциями.

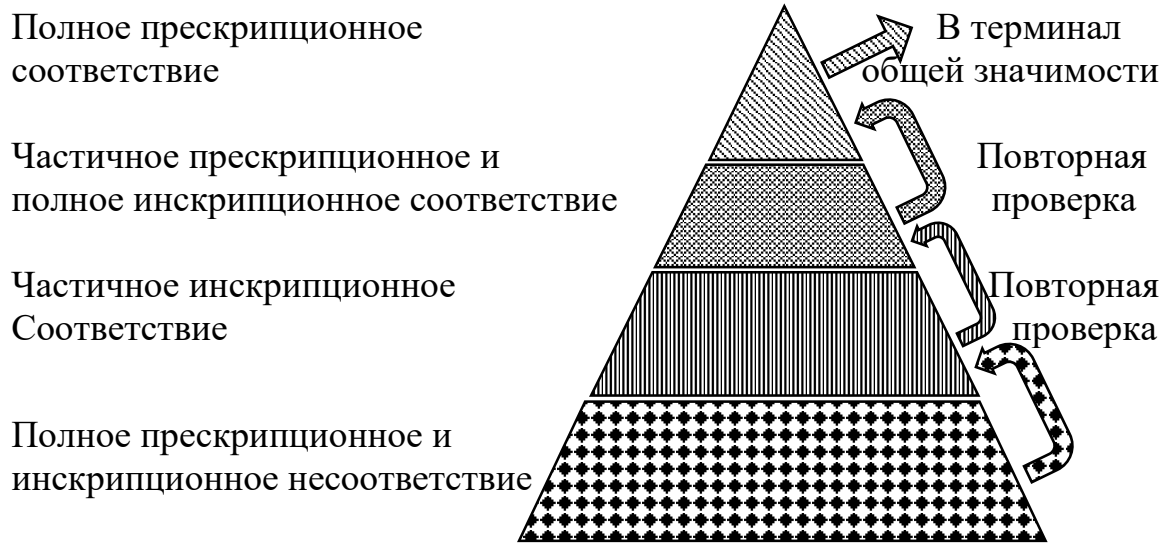


Рисунок 2 – Иерархическая шкала иллокутивных целей участников гибридного взаимодействия

Как видно из описания, представляемая шкала напоминает построение дерева зависимостей в вербоцентрической концепции Н. Хомского [Демьянков, 1990], однако «ветви» в данном случае представлены областями иллокуции, являющимися нетерминальными пространствами. Максимальное число несоответствий как закрепленным в прескрипционных актах, так и в области «неписанных правил» существует в пространстве индивидуальных значимостных доминант, что является корнем, имеющим только исходящие ребра, а входящие ветви выстраиваются лишь на основе рекурсии (сравнения исходно заданного с более высоким уровнем иерархии), а вершиной, не имеющей исходящих ребер, будет финальная позиция объединения ветвей. Начальная позиция каждого из участников коммуникации определяется закрепленными актуальными ролями и прописана в прескрипционных актах, на основе её осуществляется стратегический выбор, каждый последующий этап согласования позиций и сохранения или захвата доминирующих позиций является точкой модификации иллокуции и стратегии на основе опыта, полученного в ходе дискурсивного события, итоговая позиция отношений формируется на основе консолидации и выработки общей

области пересекающихся пространств целеполагания и предполагает более не изменяемые актуальные роли. На первый взгляд, интерпретационный аспект должен полностью снять все отсылки к формальному представлению значимостей и доминирующих позиций в качестве формальной модели, но следует лишь признать интенциональности и значимости реально существующими (субстанциональными), а понятие «синтаксической правильности» изменить на «правилосообразность» (прескрипционное и коллективное соответствие) и модель экспликации властных отношений и иллокутивных целей возможно формализовать.

Начальный и процессуальный этапы ознакомления с актуальной ролью и выбора стратегии создают множество нетерминальных позиций как по модификации исходного пространства целеполагания, так и по определению уровня доминирования, возможного в своей роли. При этом количество этих нетерминальных позиций будет множиться с увеличением числа непосредственных участников коммуникации и сокращаться с увеличением желания сохранить исходные позиции и иллокуции. Таким образом, в развернутом некооперативном взаимодействии при демонстрации власти и сохранении степени управления дискурсом действуют две противоборствующие силы: 1) расширяющие пространство персонального влияния и 2) поддерживающие институциональное пространство исходного закрепления доминирующего положения агента.

Так, определяющей каждой нетерминальной исходной вершины v , будет выступать переменная i , т.е. некий участник коммуникации, следующий четкому алгоритму последовательности высказываний в диалоге. Этот говорящий первоначально выбирает из некоторого набора допустимых прескрипциями коммуникативных стратегий обеспечения доступа к управлению дискурсом S_v наиболее подходящую, по его мнению, и которая допускает возможность гибкой смены обеспечивающих её тактик и конкретных приемов реагирования на предшествующее высказывание и ситуацию общения в целом. Ветви, которые «произрастают» из случаев

несоответствия при сравнении целей, формы и эффекта произведенного высказывания с прескрипциями, будут принадлежать к перечню потенциально возможных, но не обязательно ситуативно реализуемых $S \in S_v$, они будут описывать отношение вербализуемой иллокуции к прескрипциям и инскрипциям, определять его место в дискурсивном событии и значимость для уровня доминирования.

При учете допускаемых всеми участниками коммуникации, а также предусмотренных прескрипциями «демократизации» возможностей изменения исходных целей, смены тематики, формы интенсификации властных позиций, наряду с ситуативно возникающими ошибками каждого из коммуникантов при определении верной стратегии на начальном этапе, нетерминальные позиции формируют те области, в которых возможны изменения целей и стратегий их реализации. Так создается в конкретном дискурсивном событии сопутствующий изначальному перечень моделей, содержащих новые формы и механизмы прогнозирования результатов коммуникативных актов и предлагающих новые варианты тактического наполнения стратегий.

В случае абсолютной (основанной на знании инскрипционных схем) или относительной (основанной на следовании прескрипциям) уверенности адекватности выбора стратегии и наполняющих её тактик финализация коммуникативного акта происходит уже на первом этапе, возникает терминальная позиция v , которая служит в качестве алгоритма для дальнейшего развертывания коммуникации в сходных коммуникативных актах при относительной уверенности обоих непосредственных участников, и распространяет свое действие на иные акты дискурсивной ситуации в случае абсолютной уверенности. Расширительные компоненты схемы в данном случае будут определяться по формуле $H_i(v)$, они же будут вводиться в коллективное пространство и в случае достаточного распространения и стереотипизации коммуникативных действий могут быть включены в

прескрипции третичного агента, сформировав новый тип закрепления ролей, определяющих уровень доступа к управлению дискурсом.

Каждый отдельный коммуникативный акт, возникающий в общей дискурсивной ситуации, может содержать минимум четыре возможности развития:

1. Формирование начальной позиции по реализации доминирования согласованной с прескрипциями и инскрипциями.

2. Ветвь сравнения цели и выбранной стратегии сохранения или захвата доминирования как реализацию нетерминальной позиции. Ветвь сравнения базируется на личных предпочтениях, а потому может существенно отличаться от терминала, а также частично (в тактиках и приемах) не соответствовать «неписанным правилам», но она всегда включается в область возможных реакций $S \in S_v$. На втором этапе выбора тактик, наполняющих конкретную стратегию экспликации властных отношений каждым из участников осуществляется «поиск адекватного равновесного соответствия в комбинировании различных приемов» [Бредихин, Пелевина, 2019, с. 29]. При этом определение этих позиций является решающим, ведь они выступают в качестве исходных для производства следующего высказывания S_n , который призван закрепить эту позицию.

3. Если же на втором этапе не формируется четкой уверенности и признания позиций доминирования и подчинения, что определяется на основании несоответствий коммуникативных действий, возникает необходимость повтора третьего этапа с новыми переменными позициями. Таким образом, исходные позиции в зависимости от их соответствия общему признанию доминирующей роли будут создавать всё новые переменные, т.е. разрушать консолидационный процесс.

4. Для этапа финализации отдельного акта некооперативного взаимодействия важным условием является хотя бы внешнее коммуникативно транслируемое признание терминальной позиции v как

отправной точки, в которой каждый из участников коммуникации обладает закрепленной позицией и общим на этом этапе когнитивным активом.

При анализе такого многопланового взаимодействия критический дискурс-анализ неизбежно распадается на три этапа, главным объектом в которых является тот или иной фокус иллокуции, что постулируется в поздних работах Н. Фэркло [Fairclough, 2003, p. 99], однако для внедрения в систему дополнительных оппозиций необходима модификация данных шагов посредством введения специфических приемов сравнения ситуационно возникающих на основе компонентов фраз-стимулов и фраз-реакций каждого из коммуникантов.

На первом этапе диалектико-реляционного анализа конфликтотенная ситуация в объективной реальности сравнивается с её представлением в тексте для прояснения степени адекватности прескрипциям и инскрипциям фраз-реакций. Подобный компаративный анализ феноменов из различных систем межличностного взаимодействия возможен только в рамках принятия допущения, что текстовая реальность представляется отражением реальности социального конфликта. Так как глубинные властные отношения не поддаются прямому выражению, а существуют в текстовых средствах только через интенсификацию контролирующих функций *tertiariiis agens*, данный этап анализа неизбежно модифицируется приемами интерпретативного метода. Именно введение интерпретационного компонента позволяет вскрыть особенности первой дихотомии в коммуникативных актах, которые производятся прежде всего представителями класса агентов, как абсолютно шаблонными и схематичными формами реализации социальной власти. Для такого толкования дискурсивного пространства в область анализа входят диалектические отношения собственно самого события обращения в социальную службу и сопровождающего его состояния признания значимости как предшествующего, так и наличного события, что и формирует, и дает возможность контролировать развитие дискурса. А сама вербальная составляющая дискурсивной практики при этом определяется и

осуществляется не только институциональными структурами (*tertiarii agents*), но и субъектами-агентами [Fairclough, 2003, p. 22], конкретными социальными работниками. На этом этапе происходит выявление и описание механизмов материализации целеустановок третичного агента, а также определяется источник последующей модификации отношений в некооперативном взаимодействии, т.е. анализируются начальные посылки к подстраиванию кодов. Конкретная реализуемая в единичном общении дискурсивная практика и общие установки социальной структуры выступают в качестве взаимодополняющих областей – третичный агент создает условия и контролирует развитие дискурсивного события, которое в свою очередь выстраивает по динамичным схемам социальную и коммуникативную реальность [Fairclough, Wodak, 1997].

Анализируя текстовую реальность столкновения семиотических систем социального института и клиента при посредничестве представителя класса агентов невозможно избежать стилистического дискурсивного анализа образов и способов поведения и производства социальной жизни, имеющих семиотическую природу, к которым опять-таки подключается интерпретационный анализ, на основе которого осуществляется сравнение мировоззренческих (коллективных) и мировидческих (персональных) компонентов. Таким образом, на первом этапе диалектико-реляционного модифицированного анализа производится описание порядка гибридного дискурса как специфического конкретизированного в моменте состояния дискурсивной среды во взаимообусловленности объективной и текстовой реальностей.

Второй этап осуществления критического дискурс-анализа рассматриваемого типа связан с описанием экстра- и паралингвистических составляющих дискурсивного события, а также с выявлением их соответствий в вербальном представлении и возможностями их синергетического взаимодействия. Рассмотрение стимул-реактивного взаимодействия в пространстве проксемики, мимики, кинесики, таксиса,

тенса и дейксиса в рамках субъективной модальности и индивидуальной интерпретации производится с учетом нормирования этих параметров третичным агентом и позволяет выявить точки асимметрии субъектно-объектного и субъектно-субъектного взаимодействия, а значит, и различные формы выражения властных отношений.

Третий этап диалектико-реляционного анализа характеризуется наивысшей степенью междисциплинарности исследования коммуникации, осложненной присутствием модерлирующей силы. Именно на этом завершающем этапе определяется роль дискурсивных практик в формировании социального пространства как области изменения ценностно-ориентационных систем всех трех сторон некооперативного взаимодействия, вхождение новых схем в прескрипции и инскрипции.

Наиболее сильной стороной диалектико-реляционного направления критического дискурс-анализа можно считать его междисциплинарность, способствующую всестороннему описанию хотя и сходных в иллокутивном плане, но всё же принадлежащих как различным системам, элементов кодирования, реализующих властные отношения на основе диаметрально противоположных способов доминирования – конфликтивизации и гармонизации общения. Привлечение к анализу не только дискурсологических методов, но и теории речевых актов, лингвопрагматики, элементов конверсационного и нарративного анализа, методологии социальных исследований, стилистики и т.д. позволяет с высокой степенью достоверности описать многуровневые, а часто и разнонаправленные процессы в коммуникации социальной работы.

Таким образом, мы полагаем, что модификация этапов и приемов диалектико-реляционного направления анализа возможностей экспликации глубинных властных отношений в гибридных видах дискурса является объективной необходимостью, расширяющей возможности описания многопланового взаимодействия с учетом осложняющих факторов

дополнительных бинарных оппозиций, вводимых в расширенное пространство социальной реальности.

Выводы по первой главе

Анализ теоретических работ по проблемам критического дискурс-анализа и вопросам его практического применения к исследованию дискурсивных практик различных видов и типов, базирующихся прежде всего на экспликации социального статуса и реализации доминирующих позиций в управлении коммуникацией, позволил сделать вывод о необходимости системного применения различных приемов дискурсологических, герменевтико-интерпретационных и когнитивных направлений современной лингвистической методологии. Наиболее действенным при анализе классификационных признаков специфической гибридной коммуникации социальной работы с населением оказывается диалектико-реляционный и дискурсивно-модусный подход, с присущей им направленностью на выявление интенций тематической, целевой и значимостной дискурсивизации, отношений между различными конститuentами дискурсивной практики и их вербальной представленностью, а также анализом их роли в выборе коммуникативной стратегии и формального структурирования текстов.

Совокупность классифицирующих параметров дает основание полагать, что дискурс социальной работы с населением является одним из прототипических образцов гибридного, тяготеющего к институционализации, дискурса, который нуждается в выявлении и анализе специфических способов вербализации и трансляции ключевого функционально-прагматического компонента – доступа к управлению векторами развития дискурса.

Гибридный дискурс социальной работы представляет собой макроречевой акт, который призван реализовать различные намерения

участников коммуникации: асертивное (продиктованное необходимостью консолидации усилий по решению общих задач), директивное (продиктованное необходимостью реализации доступа к управлению дискурсом) и комиссивное (продиктованное необходимостью снижения исходной конфликтности некооперативного взаимодействия). При этом участники коммуникации репрезентируют различные актуальные роли, представляющие социальные институты и физические лица в роли контрагентов по отношению как к обличенному властью и большими возможностями доступа к управлению дискурсом, так и к самому общественному институту (третичному агенту) в целом, формирующими и изменяющему формы протекания коммуникативных действий.

Базой создания консолидации в некооперативной гибридной коммуникации является создание общего пространства релевантности на основе индивидуальных пертинентностей непосредственных участников коммуникации. Главными составляющими частных пертинентностей являются актуальная, интерпретативная и мотивационная значимость, формирующие единую область значимости иллокутивных целей и оценивания эффективности коммуникативных действий по их достижению. Общее пространство целеполагания обеспечивается модерирующей функцией третичного агента (социальной службы) и унифицирует утилитарность (решение частных задач в конкретной ситуации) и прецедентность ситуаций для создания новых моделей социального взаимодействия и фиксации их в прескрипциях и инскрипциях. Реализация основного принципа сотрудничества Г. П. Грайса и последовательный осознанный выбор стратегий и тактик следования максимам и субмаксимам ориентируется на сверхзадачу по кооперации и дополнительности коммуникативных усилий агентов и клиентов.

Для четкого выявления механизмов и способов обеспечения доступа к управлению дискурсом социальной работы единое дискурсивное событие необходимо расчленить на отдельные коммуникативные акты и выявить их

принадлежность к уровням и этапам коммуникативного действия. Согласно теории развернутого некооперативного взаимодействия коммуникативное событие развивается в четырёх потенциальных направлениях: 1) начальная позиция доминирования или подчинения полностью согласуется с прескрипциями и инскрипциями, 2) формирование прескрипционного соответствия на основе согласованного сравнения инскрипционных соответствий, 3) формирование новых исходных позиций для поиска прескрипционных и инскрипционных соответствий на основе коррекции, 4) финализация акта некооперативного взаимодействия на основе признания терминальной позиции с закреплением позиции и общим когнитивным активом.

Основными характеристиками гибридного дискурса социальной работы являются: наличие тройственного фокуса построения и контроля за коммуникативными актами – двух непосредственных (агент-социальный работник и клиент) и одного общего дискретного третичного агента (социальная служба); постоянное переключение формальных кодов и схем речевого соответствия схемам поведения предписанной актуальной роли, экспликации социального статуса, реализации доступа к управлению дискурсом с исходных формальных социально-ритуальных на процессуальные персонально-ориентированные, а также финализация в формальной институциональной форме двойной фиксации (устной и письменной).

Глава 2. Стратегическое тактическое варьирование в процессе управления развитием дискурса социальной работы

Рассмотрение феномена контаминированности персональных и институциональных характеристик дискурсивных практик социального взаимодействия на первый взгляд не имеет смысла, так как обеспечение социальных гарантий класса клиентов оформляется строго регламентированными коммуникативными действиями, сопровождающими конвенционализированную последовательность реальных действий. Таким образом, рассматриваемый нами дискурс социальной работы с населением как особый подвид профессионального дискурса отвечает всем критериальным признакам институциональной коммуникации – инициального целеполагания с прогнозируемой полной реализацией иллокуции и наличия двух эксплицитованных сторон, представляющих преимущественно одновекторные статусно-ролевые отношения (субъект – объект). В части участников коммуникативно-деятельностного процесса дискурса социальной работы не возникает вопросов – интеракция происходит именно в рамках действий представителей двух классов (агентов и клиентов), при этом агентское участие носит в общем виде реквестивный и инъюнктивный характер, который существенно смягчается инскрипциями третичного агента. Выделение же исходной иллокуции и необходимости вербализовать её также не вызывает затруднений, при этом инициация коммуникативных и реальных действий осуществляется именно клиентом. Однако приобретение доминантной иллокутивной целью клиента статуса разделенной и необходимость перформативности в самом широком смысле как «овеществления» объекта волеизъявления придают указанному выше однонаправленному вектору синергичный характер. Агент и клиент коммуникативного процесса «объединяют» свои усилия в достижении доминантной цели, что осуществляется на базе области объединения сфер целеполагания и использования определенных стратегий и тактик

гармонизации коммуникации и резонирования релевантности (объединения пертинентностных аспектов всех видов информации в общее поле). Схематически данный процесс можно представить следующим образом:

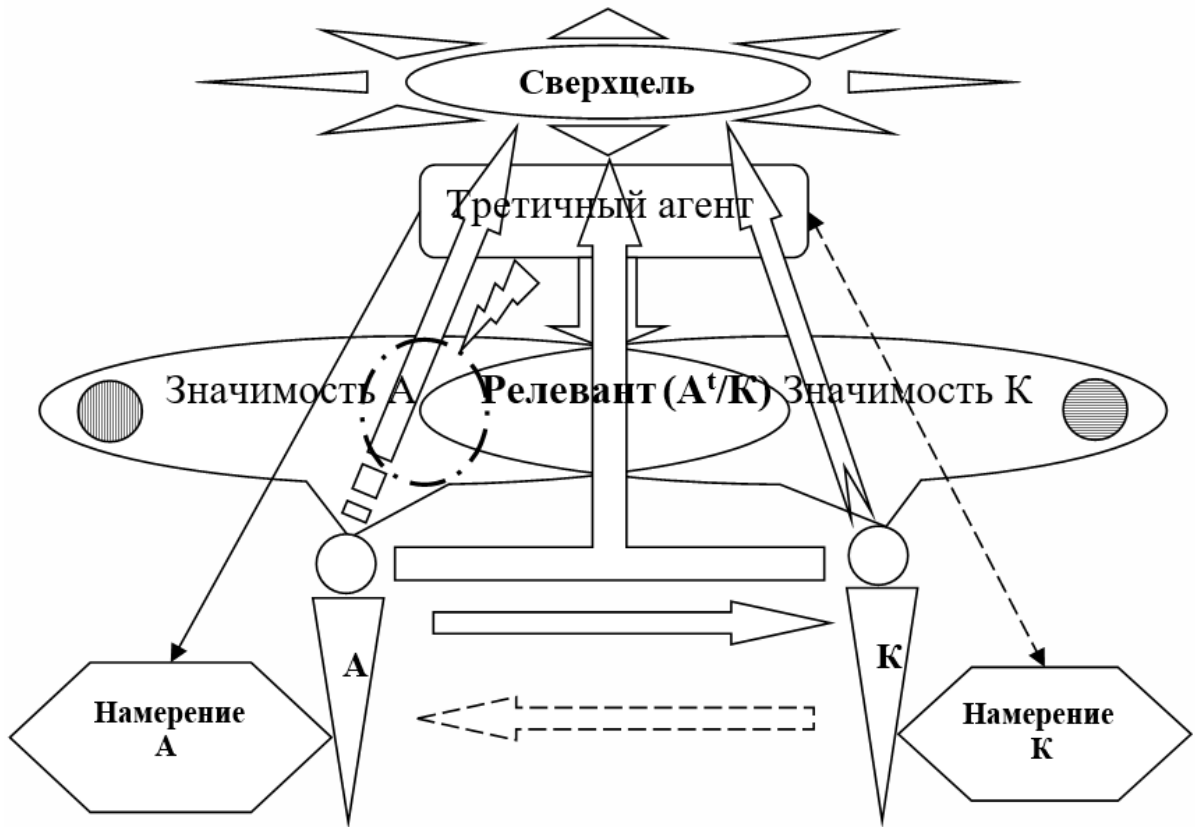


Рисунок 3 – Схема контаминации иллокутивных целей в процессе создания релевантного пространства перлокуции

Как наглядно продемонстрировано на схеме, интенциональная направленность агента как сотрудника служб на достижение общей цели будет обязательно опосредоваться конвенционализированными паттернами коммуникативного и реального поведения, детерминированными инструктивными и модерирующими функциями третичного агента. Эти функции реализуются не только в прямом взаимодействии персонализированного представителя надзирающих органов, но и в самих прототекстах, обеспечивающих институциональность и конвенциональность реальных и коммуникативных действий. Стремление же к достижению максимально возможной степени иллокутивно-перлокутивного соответствия

для клиента не является регламентированным, но при этом ограничивается тем же влиянием *tertiarius agens*, но уже в рамках менасивов. Преодоление границ, накладываемых конвенциями реализации желаемого, как со стороны «вынужденной» патернизации представителя класса агентов, так и со стороны социумного обезличенного третичного агента, обеспечивает двунаправленная связь (в условиях реального социального действия) иллюкутивных целей клиента и примарной задачи по удовлетворению их *tertiarius agens*, а также формирование области релевантного пересечения личностных значимостей двух эксплицитных участников коммуникации. В данном случае решающую роль играет широта фоновых знаний и аргументативной компетенции коммуникантов, а также возможность их постоянного обращения к не персонализированному пространству третичного агента в поисках конвенций, позволяющих расширить собственную область пертинентности. Такой критерий, как «осведомленность», закономерно зависит от возрастных и социальных характеристик [Стегачев, 2010; Стернин, 2012], но не демонстрирует корреляции с гендерными особенностями [Fast, Reimer, Funder, 2008], что было доказано множеством психо- и социолингвистических исследований на материале различных лингвокультур в рамках гибридных дискурсивных формаций.

2.1. Степень доступа к управлению развитием дискурса как ключевой фактор обеспечения функциональности высказывания

В настоящее время имеются достаточно обширные данные о существовании неустойчивых дискурсивных практик в рамках экспликации степени доступа к управлению развитием дискурса контаминированного типа, которые, однако, не получили должной систематизации и не подвергались критическому анализу. Данные вариативные практики могут сочетаться с действиями, нормами и убеждениями, имеющими потенциал для

институционализации устойчивости в различных масштабах. Неинституциональный дискурс-анализ позволил с достаточной степенью достоверности описать точки стабильности и вариативности коммуникативных действий различных уровней, в рамках которых воспроизводство существующих институциональных правил и создание, распространение и внедрение новых получают свое распространение, а также создать достаточно полный перечень сопутствующих явлений в подобного рода гибридной коммуникации. Управление и модерирование развернутого некооперативного взаимодействия в качестве системного фактора формирования, структурирования и прогнозирования коммуникативных реакций является, прежде всего, целецентричным, целеориентированным, т.е. представляет собой «целенаправленное воздействие, включающее целеполагание и целеосуществление» [Инютин].

При анализе, прежде всего, необходимо определить возможности применения новых институциональных теорий в анализе дискурсивных практик, например, неинституционалистские подходы в социологии, ориентированные на анализ широкого круга организационных субъектов, правил и механизмов управления, носителей и критериев устойчивости/вариативности процессов, связанных с институциональной изменчивостью в рамках процессов, для которых социальная практика экспликации актуальных социальных ролей не рассматривается как жестко детерминированная данность, а требует тщательного изучения [DiMaggio, Powell, 1983]. В то же время комплексный анализ дает возможность изучить все многообразие отношений между гетерогенными эмпирически подтверждаемыми явлениями (текст, дискурсивная практика, социальная практика), однако лишь включение в него герменевтико-ноэматического метода позволяет выделить в качестве главного аспекта те средства, с помощью которых осуществляется доминирование в той или иной сфере коммуникативной деятельности, в нашем случае, в связи с доминированием или маргинализацией определенных субъектов коммуникации, связанных с

перспективами сохранения исходной или «захвата» неконвенционализированной инициативы в управлении развитием дискурса.

Экспликация собственного уровня доступа к управлению развитием дискурса, т.е. реализация властных отношений, является одним из способов манипуляции объективными и коммуникативными действиями контркоммуниканта [Астафурова, Олянич, 2008]. Функциональная сфера высказываний подобного типа не ограничивается агентным общением и не является прерогативой представителя актуальной роли агента социального института. Однако необходимо подчеркнуть, что реализуется этот тип воздействия чаще всего именно данными участниками коммуникативного действия.

В качестве главной задачи агента можно определить оказание влияния на объективное и коммуникативное поведение группы клиентов, в результате которого происходит актуализация предписанной третичным агентом социальной роли персонифицированного непосредственного представителя института социальной работы и помощи, а также следование нормам и правилам взаимодействия с социальным институтом. Например, в инициальных фразах начального этапа некооперативного взаимодействия с гражданином, обратившимся по поводу решения какого-либо вопроса, агент зачастую подчеркивает и дополнительно подкрепляет апелляциями к авторитету и хеджами актуальную роль доминирующего компетентного агента.

- Знаете ли, как специалист, достаточно давно работающий с подобными обращениями и знакомый с практикой отказов по выплатам на основе «на скорую руку» собранного пакета документов, я бы посоветовал Вам... [Личный архив исследователя].

В данном микроконтексте достаточно пространного пояснения сотрудника социальной службы в качестве вводной аргументации в процессе проверки поданного пакета документов наблюдается стратегия самопрезентации, подчеркивающая в процессе использования прямых тактик

самопродвижения и экземплификации, а также косвенной тактики снятия ответственности, компетенцию и доминирующее положение продуцента. Повышение авторитета и экспликация (неаргументированная) компетентности достигается посредством применения конкретизаторов *достаточно давно работающий* и *знакомый с практикой отказов*, маркирующих *специалиста*, способного не только помочь в достижении цели, но и предотвратить возможные сложности в коммуникации с другими представителями класса агентов.

Введение в официальное пояснение устойчивого выражения *на скорую руку* добавляет непосредственности и обеспечивает реализацию интимизационного компонента, повышающего степень доверия к продуценту. Использование элементов интимизации (просторечия, аллюзий к прецедентам, устойчивых выражений, непосредственных обращений и т.п.) существенно расширяет пространство суггестии и усиливает перлокутивный эффект. Данные элементы интенционально включаются в высказывания, выстроенные по конвенционализированным третичным агентом моделям, с целью нивелировки «обратного хода», т.е. непринятия содержания алгоритмов, содержащихся в директивных актах. Таким образом, примарная функция сдерживания коммуникации от распада и создание четких функциональных ограничений, которые продиктованы наличием общей области пространства целеполагания, реализуется именно благодаря обоюдному агент-клиентскому стремлению к повышению степени доступа к управлению развитием дискурса.

Следует подчеркнуть особую роль так называемых «знаков-процессивов» в обеспечении функциональности и сохранении регулируемости алгоритмической последовательности и схем действия как основе обеспечения агентского доступа к управлению коммуникативным взаимодействием. Знаки-процессивы представляют собой вербальное представление системообразующих ритуальных действий, но чаще всего осуществляются в форме инструктивов, позволяющих либо закрепить в

сознании клиента некоторую конвенцию третичного агента как условия достижения клиентских целей обращения, так сказать «с наименьшим сопротивлением», либо ознакомить с порядком и формализованными элементами представления аргументативных оснований реализации вербализованной цели. Именно они являются базой структурирования всей семиотической системы социально-ритуального дискурса, – «процессивы характеризуют конвенционально закреплённую последовательность ритуала и выполняют регулирующую функцию» [Астафурова, 2025, с. 57].

В иных случаях клиент наталкивается на использование агентом тактик, которые на первый взгляд нивелируют доминирующее положение ввиду признания сотрудником социальной службы некомпетентности в том или ином вопросе. Однако косвенное снятие ответственности и уклонение от ответа также могут обеспечить увеличение степени доступа к управлению развитием дальнейшей коммуникации, поскольку реализуют прогностическую стратегию отвода критики, ещё до использования контркоммуникантом тактик обвинения и констатации некомпетентности.

- Я понимаю, что по каждому вопросу, наверное, Вы привыкли уже обращаться в Комитет, но вообще льготы по уплате транспортного налога предоставляем не мы, а налоговая инспекция по месту жительства... Да и написать туда вообще можно через личный кабинет налогоплательщика по Госуслугам... [Личный архив исследователя].

Исходные фразы о «понимании причин обращения», подчеркивающие компетентность агента, и о «привычке клиента», которая является косвенной тактикой отвода критики и обличения в общей стратегии дискредитации уже самого гражданина, обратившегося за помощью, подкрепляются псевдоаргументативными отсылками к другим службам и возможностям решения проблемной ситуации – *налоговая инспекция по месту жительства, личный кабинет налогоплательщика, Госуслуги*. Функциональная прагматика усилительных перечислений знакомых, но в то же время не являющихся привычными контркоммуникантами для

большинства представителей класса клиентов государственных служб, состоит не только в снятии с себя ответственности, т.е. прямом хеджировании, но и в реализации тактики «сбивания с толку». В процессе амплификации поликомпонентных номенов реципиент теряет вектор и отходит от заранее продуманного алгоритма вербального представления собственных иллокуций, что способствует «захвату» доступа к управлению коммуникацией агентом служб социальной защиты. Таким образом, функционирование алгоритма, избранного непосредственным агентом и закрепленного в качестве последовательности действий третичным агентом, обеспечивается именно намеренным управлением и сохранением доминирующей роли.

Следует, однако, упомянуть, что внедрение в аргументированный отказ от реализации целей обращения факультативных пояснений и информирования клиента о социальном институте, осуществляющем деятельность по поставленному вопросу, а также о способах экспликации (в дистанционном формате) инициальной коммуникативной иллокуции, служит в качестве компонента, снижающего конфликтность прямого отказа. В данном случае детальные комментарии интерпретируются клиентом как маркер интимизации значимости проблемной ситуации социальным работником и стремление помочь в её разрешении, т.е. служат в качестве синтона, прогнозирующего адекватный (мягкий) ответ контркоммуниканта. Кроме того, адвисив в скрытой форме (*написать туда вообще можно через личный кабинет налогоплательщика по Госуслугам*) отвечает требованиям третичного агента, регламентирующим обязанности сотрудников как в реальных, так и в коммуникативных действиях – ***«социальный работник должен сохранять невозмутимость и спокойствие в любой сложившейся ситуации, содействовать в получении помощи гражданам»*** [Профстандарт социального работника]. Прототекстовые импликации возможного и частотного делиберативного характера непосредственной коммуникации в рамках социального института намеренно заложены в акте третичного агента

и основаны на реальной практике взаимодействия, которая на основе такого «прогнозируемого срыва» может корректироваться и адаптироваться.

Необходимо подчеркнуть, что адаптацию в этом случае проходят как действия в объективной реальности, так и сам характер и содержание коммуникативного взаимодействия. Адаптация осуществляется по векторам, исходно конвенционализированным в прототекстах третичного агента, имеющих характер легализованной и легитимизированной среди всех участников дискурса нормы. В данном аспекте ключевым компонентом является возможность и изменение степени доступа к управлению векторами дискурсопорождения (собственного и клиентского), регулирование применяемых дискурсивных практик и реестров общения, что, однако, не предполагает нарушения схематизмов вербальной и паравербальной репрезентации инструктивов и инвитивов. В этом аспекте группа власти (служащие социальных институтов) влияет не только на сами коды общения, но и на концептуально-валёрную систему группы клиентов, формируя у неё базу соподчинения в рамках неспособности свободно и в привычном для бытийного вида личностно-ориентированного типа дискурса порядке осуществлять коммуникативные действия. Группа клиентов при этом выводится из привычной зоны коммуникативного комфорта (смена реестра общения, уровней коммуникативного действия, тактик и стратегий коммуникации и т.п.). Степень доступа исходно регулируется прототекстами, конвенциями, традициями социального института без учета уровня «комфортности» общения для непосредственных участников и представляет одним из базовых условий обеспечения бесперебойного функционирования данного института.

Невозможно нивелировать всё множество средств коммуникативной базы гибридного дискурса, поскольку восприятие его структуры лишь в двух группах в их жесткой противопоставленности по критерию степени доступа к реализации социальной власти не будет полной. Как мы уже упоминали ранее, каждый из контркоммуникантов в пространстве дискурса социальной

работы с населением не только может быть типизирован градуально, но и как непосредственно (агент), так и опосредованно (клиент) испытывает регулятивное влияние третьего дистантного контркоммуниканта – социального института, нормирующего в том числе и коммуникативное поведение.

В качестве примера подобных высказываний, эксплицирующих высокий уровень доступа к управлению развитием дискурса, можно привести беседу руководителей в рамках какого-либо социального института со служащими. Достаточно жесткая иерархия в уровне реализации социальной власти при агент-агентской коммуникации у служащих эксплицируется в высказываниях руководителей или же самих специалистов, например:

There'll be six experts on the project, all of them picked on the basis of seniority [Social Security Administration]. – По данному проекту будет назначено шесть экспертов, которые будут выбраны на основе занимаемой должности (перевод автора – Ю.Б.).

В приведенном примере наблюдается коннотация безапеллятивности, не предполагающая дальнейших прений по вопросу, что эксплицируется не только формой изъявительного наклонения в будущем времени, но и подчеркивается критерием отбора экспертов *on the basis of seniority*, при этом в переводе сохраняется как форма высказывания, так и выбор лексических средств с учетом лингвокультурных особенностей переводящего языка в рамках обеспечения конвенций официально-делового стиля коммуникации. Следует указать, что декларативная форма в данном случае не вызывает отторжение содержания высказывания реципиента, ни в русской, ни в англосаксонской лингвокультурной традиции аргументативного профессионального дискурса. На основании этого можно сделать вывод о принятии прескрипций, инскрипций и конвенций каждым из осведомленных контркоммуникантов «правил игры» вне зависимости от принадлежности к лингвокультурному сообществу. Таким образом, именно профессиональные идентитарные компоненты контркоммуникантов, предполагающие рост

количества и внедрения репрезентированных в сознании всех представителей одного социального института признаков профессиональной деятельности и интенциональная адаптация ситуативных целеустановок под нормы взаимодействия [Багиян, Ширяева, 2018, с. 216], являются контрапунктом адекватной рецепции различных форм вербализации (в их речеактовых, стратегических и тактических вариациях).

Иерархия служащих системы социальных институтов выстраивается от главы комитета и непосредственно взаимодействующих с коллективами начальников структурных подразделений (отделов) к рядовым главным и ведущим специалистам, и, несмотря на то, что каждое из звеньев этой цепи реализует некоторые потенции в управлении дискурсом, коммуникативные действия внутри иерархии также строго ранжированы. Ярким примером может служить стандартная ситуация внутреннего перемещения архивных дел в комитете труда и социальной защиты:

Глава комитета: *Пошевеливайтесь, госпожа ведущий специалист.*

Ведущий специалист: *Я ещё не закончила с внесением дела в архивный фонд.*

Глава комитета: *Не обсуждается! Я уже сказала, пошевеливайтесь.*
[Личный архив исследователя].

Анализ коммуникативной ситуации доказывает, что начальник отдела комитета, обладающий гораздо более высоким актуальным статусом в системе социального института, весьма свободно, иногда не придерживаясь элементарных этических и правовых норм профессиональной коммуникации, «приказывает» другому агенту (ведущему специалисту), актуальный статус которого ниже в рамках представленной ситуации семиозиса. При рецепции подобных неконвенциональных высказываний с использованием просторечных и иногда сленговых лексем в общем пространстве целеполагания частная пертинентность подчиняется общей значимости в иерархии приоритетных задач, а эмотивизация экспликации той или иной задачи способствует интенсификации степени значимости, устанавливаемой

на основе доминирующего коммуникативного агента. При этом рецепционное снижение эмотивной нагрузки и перераспределение её в целевые области производится посредством интерпретативной нивелировки регистра общения. Личностные психоэмоциональные реакции и их экспликация сдерживаются исполнением предписаний к коммуникативным действиям, свойственным той или иной актуальной роли.

Безусловно, что наибольшими различиями обладают статусно-ролевые характеристики в агент-клиентской коммуникации, причем, чем выше актуальная социальная роль агента и чем выше притязания клиента, тем больший диссонанс в степени доступа наблюдается. Следует отметить, что при этом их непосредственное взаимодействие (главы комитета и рядового клиента) практически не осуществляется, но даже в этом случае наблюдается парадоксальная ситуация диссонанса коммуникативных действий (должностное лицо остается в рамках социально-ритуального вида институционального типа, а клиент выходит на бытийный вид личностно-ориентированного типа дискурса). Подобная смена, даже «слом» кодов общения специфицирует данную коммуникацию как гибридную. При этом каждый из контркоммуникантов руководствуется своей модальностью «модальность – это то, что даёт возможность содержанию текста прирасти ситуацией, главным в порождении смысла, иначе содержание не работает в мире» [Бредихин, 2013], не оказывает влияния на экстралингвистическую ситуацию. Третичный агент и его прототексты, формируя общее пространство целеполагания, соотносят коммуникативную и социальную реальность, что дает возможность создания и модальных корреляций, т.е. обеспечивает функциональность речевых механизмов степени доступа к развитию коммуникации.

Большинство современных авторитетных исследователей в области социолингвистики отмечают наличие специфической «идеологии» каждой из социальных групп [Dijk, 2006 а, р. 127], членение контркоммуникантов на агентов и клиентов в гибридной, тяготеющей к институционализации,

коммуникации также соответствует данному параметру. Эта концептуально-валёрная идеологическая база является одним из важнейших компонентов воспроизводства властных отношений. Следуя в данном вопросе за Т. А. ван Дейком, можно описать идеологию класса служащих и класса клиентов [Dijk, 1995, p. 249-250]. Активация в рамках коммуникативного взаимодействия актуальной социальной роли клиента устанавливается весьма просто, без предъявления специфических требований и выполнения каких-либо действий, для вхождения в класс клиентов достаточно гражданину любого социального статуса обратиться за предоставлением какой-либо социальной услуги в соответствующий социальный институт. Но для вхождения в класс агентов (служащих определенного социального института) не просто быть сотрудником каких-либо государственных структур, обличающих своего представителя неким видом социальной власти, но и иметь соответствующее образование, сформированные умения и навыки (в том числе коммуникативные) и опыт работы. Кроме того, входящий в класс агентов коммуникант должен быть потенциально готов к восприятию новых функциональных ограничений коммуникативных моделей, в которых он привык производить взаимодействие, «акты интендирования» соответствуют мене ролей и модификации уровня доступа к управлению дискурсивными практиками [Brand, 1984]. В рамках назначения на некоторую должность один из контркоммуникантов автоматически входит в класс агентов. Т.е. принадлежность той или иной социальной роли не является антропогенно-регулируемым, оно прописывается извне, а, следовательно, его можно охарактеризовать как интенционально-вариативное, более того смена актуальных ролей одного и того же индивида происходит в обществе постоянно ввиду того, что каждый человек так или иначе задействован в работе тех или иных социальных институтов (зачастую по данной причине происходит агент-клиентская интерференция коммуникативных кодов).

Особенно интересным для анализа представляется экспликация конфликтогенных аспектов реализации властных отношений, не связанной

напрямую с демонстрацией принадлежности к той или иной актуальной социальной роли в конкретно порождаемом гибридном дискурсе, но неизменно учитывающая статусные характеристики вне рамок институциональных отношений «агент – клиент». Пресловутый «социальный порядок» коммуникативных форм экспликации степени доступа нормируется идентитарными факторами отождествления контркоммуникантом себя с той или иной группой класса агентов или отнесение себя к классу клиентов, т.е. поиску и последовательному продвижению своего места в групповой иерархии [Зюбина, 2024, с. 71]. Рассматриваемые ситуации возможны только в условиях актуализации компонентов общей разделяемой концептуально-валёрной системы и едином психотипе актантов в коммуникативном акте. Например:

Специалист комитета: – ***Я сама решу, какие копии Ваших документов можно принять, а какие нет!***

Гражданин: – *Ну, ничего, мир тесен, придёте и Вы ко мне на прием...*

Специалист комитета: – *Конечно... а где Вы работаете?*

Гражданин: – *Да Ваши соседи, в «пенсионном», могли бы и по упрощенке сделать.*

Специалист комитета: – *Ну, ладно, рука руку моет...* [Личный архив исследователя].

Необходимо подчеркнуть, что объективная и коммуникативная деятельность класса агентов заключается как в обеспечении нужд и притязаний класса клиентов, так и в поддержании адекватного функционирования системы социального института. Эта вторая функция и осуществляется с помощью воспроизводства властных взаимоотношений в рамках поддержания порядка и нормированности экстралингвистических и коммуникативных действий, конвенциональные аспекты которых определяются третьим дистантным контркоммуникантом – собственно абстрактным социальным институтом как единой разделенной концептуально-валёрной системой. Ф. Зимбардо в своей работе в ходе

эксперимента пришел к выводу, что действия некоторых респондентов, направленные на защиту прав и свобод клиентов в рамках неправомерных действий представителей группы агентов, иногда воспринимаются другими членами класса клиентов негативно и часто вызывают конфликты в среде испытуемых [Zimbardo, 2007]. Агрессивное коммуникативное поведение в единой среде клиентов обуславливается тем фактом, что «наказание» (объективными действиями или в коммуникативной форме), как правило, накладывается не на конкретного заявителя, а на всех представителей данной актуальной социальной роли. Подобное наблюдение ведет к разрушению привычной стереотипной модели двухфокусного членения, когда «продуцент или реципиент не может с уверенностью создать алгоритм единственно верной, непротиворечивой, однозначной семантической модели» [Бредихин, 2013] и происходит смена ролей и дискурсивных кодов. Такие «сломы» регистра коммуникации зачастую вызывают трудности при интерпретации вербальных экспликаций степени доступа к управлению развитием коммуникации как изначально и навсегда определенного порядка общения в гибридном виде дискурса, так как кроме смены уровня эмотивизации, детерминируемого насущной необходимостью подчеркнуть значимость собственных иллокуций, следует учитывать и эмфазу или намеренное снижение эмотивности (нарочитую вежливость, переход на канцелярский язык и т.д.), смену функционально-прагматических характеристик вербальной коммуникации, а значит, ставит вопрос о ядерном положении данного фактора в ряду необходимых и достаточных условий объединения усилий контркоммуникантов в достижении цели.

Рассмотрим достаточно репрезентативный отрывок из открытого письма с требованием о предоставлении и продлении действия номера и карты социального страхования, взятого из переписки одного из граждан с ответственным за сектор социального страхования:

To clarify the purposes of my appeal, I would like to focus on the duties of employees of your sector, which include informing the owner and replacing the

*card upon request within a month after the request, directly prescribed in the act on providing information about the Social Security number and supporting documents directly to the **Federal Trade Commission**...*[Social Security Administration]. – *Для прояснения целей своего обращения я бы хотел остановиться на прямо прописанных в акте о предоставлении информации о номере социального страхования и подтверждающих документах непосредственно в **Федеральную комиссию по торговле** обязанностях служащих вашего сектора, в которые входит информирование владельца и повторный выпуск карты по первому требованию в течение месяца после обращения...* (перевод автора – Ю.Б.).

«Захват» доступа к управлению дискурсом в данном случае обеспечивается клиентом на основе намеренной экспликации собственного «квалифицированного» статуса осведомленного продуцента, т.е. выдвижения значимых для сотрудника социальных служб аргументов как объединяющих области целеполагания факторов. Данные элементы оказываются маркированными не только выбором клишированных фраз, но и усложненным, нехарактерным для первичного обращения синтаксисом, внедрением в текст письма эргонимов и хрематонимов, описывающих социальную реальность взаимодействия, и придающих обращению официальный характер. Начальная фраза текста – *To clarify the purposes of my appeal...* – четко определяет позицию клиента как доминирующего актора, задающего тематику и форму, а также вектор развития коммуникации. При этом вводится и тип аргументативного дистантного взаимодействия, не дающий возможности формализации ответа-реакции на подобное обращение, а стимулирующий активный поиск конвенционализированных в актах третичного агента условий отклонения или удовлетворения требований, выдвигаемых клиентом. Таким образом, в данном микроконтексте наблюдается четкая смена доступа управления дискурсом в рамках клиентской фокусности, которая производится (как следует из общего гипертекста обращений и ответов административного

органа) после получения нескольких формальных «отписок» на делиберативном этапе взаимодействия с использованием механизма «рефлексивной игры», заключающейся в имитации официального обращения как маркера осведомленности клиента.

Градация экспликаторных возможностей властных характеристик основывается не только на степени доступа непосредственно к инструментам социальной власти (возможности свободного действия в объективной реальности), но и на степени доступа к управлению направлением развития дискурса. Однако в рамках системы различных социальных институтов и свободной смене агент-клиентских отношений варьирование характеристик в актуальных статусных ролях контркоммуникантов можно считать достаточно размытым ввиду постоянной смены уровней коммуникативных действий и смены кодов общения, однако, это не мешает построению ярко выраженного «двуполярного мира» на первом (начальном) и завершающем (финальном) этапах коммуникации в процессе объективного взаимодействия, что находит свое отражение в институциональных компонентах гибридного вида дискурса как такового.

Таким образом, степень доступа к управлению развитием дискурса представляется одним из ключевых факторов обеспечения функциональности и сохранности векторов интерпретации высказываний в гибридной исходно некооперативной коммуникации. Следует отметить, что не только инициальная прототекстовая детерминация доминирования агента как активного модератора коммуникативного взаимодействия, легализованная в актах третичного агента, является действенным механизмом делиберативности. Но и процессуальная смена роли коммуникативного актора и необходимость «захвата» доступа для интенсификации клиентской фокусировки создает равновесие, формирующее пространство для сохранения единой области целеполагания и её реализации, консолидации когнитивных, экспликаторных, действенных усилий по достижению результата взаимодействия. Смена доминирующего

коммуниканта в управлении развитием дискурса осуществляется в основном в бифуркационных точках перехода интеракции от одного этапа к другому и маркируется конвенционализированными актами (жесткими схемами) на начальном и финальном этапах коммуникации, и вариативными стратегиями и тактиками (мягкими паттернами) на делиберативном.

2.2. Коммуникативные стратегии третичного агента в обеспечении доступа к управлению коммуникацией

На данном этапе исследования закономерным является рассмотрение языковых системных отношений с позиций экспликации доминирующей позиции, закрепления актуальных ролей и предписывания повышенной степени доступа к управлению коммуникацией в рамках проявления институциональности в текстах прескриптивных актов, порождаемых третичными агентами в дискурсе социальной работы с населением. Прескрипции – нормы и конвенции коммуникативного и реального поведения для представителей класса агентов, а также директивы для класса клиентов, являющиеся главным условием достижения целей обращения в социальные службы представляют собой в рассматриваемом гибридном дискурсе прототексты деперсонализированного третичного агента, описывающие как общую стратегию и принципы, так и частные тактики и приемы реализации примарной цели, а именно сохранение функциональности социального института в целом в рамках актуализации в коллективном пространстве частных значимостей граждан.

Свидетельством всё возрастающего интереса к данной проблематике в современной дискурсологии и коммуникативистике является ряд работ, посвященных профессиональной коммуникации. Чаще всего дискурсивные практики анализируются в аспекте их институциональности, причем не только вербальной экспликации актуальной роли или статуса непосредственным участником коммуникации, но и форм

конвенционализации и легитимизации иерархии властных отношений в прототекстах, а значит, наделяния доминирующего коммуниканта повышенной степенью доступа к управлению векторами развития дискурса, данная характеристика рассматривается в рамках конкретного социального института. Поскольку дискурсивное доминирование представляет собой легитимизированную в среде контркоммуникантов иерархию актуальных ролей и отношений их манифестантов, предполагающую конкуренцию и перманентные попытки захвата приоритетных позиций в условиях как конфронтационного, так и кооперационного взаимодействия [Давлетчина, 2005, с. 19], то анализ способов смены доминирующих позиций и увеличения степени доступа должен предполагать описание как интеракционных аспектов, так и способов иерархизации исходных позиций. Следует отметить оправданность привлечения к анализу не только лингвистических, но и экстралингвистических факторов.

В данном параграфе мы предпримем попытку описания и анализа дискурсообразующей характеристики институциональности в гибридном дискурсе социальной работы, а также рассмотрим ключевые элементы стратегемно-тактического варьирования в процессе предшествующего дискурсивному событию распределения статусных ролей агентов и клиентов и их характеристик, закрепленных в конвенционализирующих текстах третичного агента. Доминантой при исследовании статусно-ролевого общения представляется положение об актуальности данного феномена и виртуальной характеристике собственно текста как результата экстра- и интралингвистического дискурсивного взаимодействия – дискурс предстает как реальное речевое событие с его текстами (абстрактными ментальными конструктами) реализуемыми в дискурсивных практиках [Dijk, 2008]. Таким образом, каждый дискурс реализуется только в процессе реальной деятельности по константному смысло- и речепроизводству в предложенных в нашем случае социальным институтом условиях мультимодальной и мультифокальной некооперативной коммуникации.

Отдельно следует оговорить условия смен доминантных коммуникативных позиций, не влияющих на инструктивную алгоритмизированную часть реальных интеракций (фактический порядок приема документов, обращений, реализацию требований и т.п.). Подобные не закрепленные в актах третичного агента мены происходят по причине частого несовпадения статусных и актуальных, предписанных конкретным социальным институтом ролей участников коммуникации. В данном случае именно экстралингвистический социальный статус контркоммуниканта детерминируется обязательным наличием «престижа», а актуальная роль исходного доминирования определяется прескриптивным актом в инскриптивной (прописанный и легализованный) форме [Мирошникова, 2023, с. 9-10], т.е. характеризуется наличием предданной «власти». Сосуществование данных двух социальных и коммуникативно значимых характеристик субъекта реализуется в большинстве случаев коммуникативного взаимодействия в институте социальных служб, но в отдельных ситуациях при намеренной экспликации клиентом заведомо более высокого социального статуса (реального или имагинативного) «власть может иметь место без престижа, а престиж – без власти» [Bierstedt, 1950, с. 731]. Ядерную область коммуникативного доминирования составляет именно степень доступа к управлению развитием дискурса, т.е. способность и возможность с помощью предписанного места в иерархии актуальных ролей и последовательной её экспликации, использования манипулятивных и суггестивных стратегий и тактик корректировать и направлять коммуникативные и реальные действия (как свои, так и контркоммуниканта) для достижения исходных целей. При этом следование инструкциям и директивам непосредственного агента не воспринимается как банальное подчинение чьим-то командам, соподчинение в данном случае носит исключительно целецентрический характер [Борисов, 2013].

Реальное взаимодействие в гибридном дискурсе социальной работы характеризуется повышенным уровнем коммуникативного противодействия

сохранению модельных схем и алгоритмических последовательностей вербальной репрезентации фаз или этапов достижения целей. Особенно ярко данные энтропийные явления выражены в клиентских речевых ходах. Поэтому главным элементом институционализации и сохранения функционального потенциала рассматриваемой дискурсивной практики является третичный агент (деперсонализированный социальный институт), который, следуя принципам жесткой структуризации и целенаправленности, формирует стратагемно-тактическое наполнение дискурсивного взаимодействия в его снятом, типизированном виде. Таким образом, создается закреплённый в прескриптивных актах «когнитивный план общения, посредством которого контролируется оптимальное решение коммуникативных задач говорящего в условиях непроинформированности по поводу действий партнера» [Иссерс, 2008, с. 56]. Этот общий план создает не просто ряд дискурсивных ходов и сопровождающих их событий, но определенную «дискурсивную формацию» как некую интегративную совокупность семантически и нарративно связанных текстов единого дискурса [Кубрякова, 2004]. Единые ситуативные и нарративные характеристики, формирующие одну дискурсивную формацию гибридного дискурса социальной работы, представлены в форме инскриптивных актов, описывающих и прогнозирующих протекание коммуникации. Для этого третичным агентом используются четкий перечень тактик манипулятивной стратегии, согласованный с типом воздействия лишь на когнитивную сферу.

Рассматривая коммуникативные стратегии в аспекте распределения согласно психоэмоциональным пространствам реализации воздействующей функции можно выделить три базовые таргетные сферы: когнитивную, аксиологическую и эмоциональную. При этом институциональная детерминация предполагает задействование в конвенционализирующих текстах только первых двух баз влияния, а значит, и соответствующий тип стратегий. Классическое распределение стратегий на рациональные (имеющие в качестве центральной области апелляции когнитивную сферу),

эмоциональные (нивелирующие когнитивную в аспекте снятия барьера критического мышления и активизирующие позитивную или негативную область эмоциональной оценки), смешанные (совмещающие на основе бленда таргетные области с выделением доминантной апеллятивной сферы) [Полуйкова, 2010, с. 64], диктует необходимость выбора третичным агентом только первого типа рациональных стратегий.

Функциональная специфика каждого из типов стратегического варьирования практически не различается и содержит три плана реализации:

- 1) первичная, основанная на дискурсивной компетенции ориентировка в распределении узловых точек коммуникативной ситуации, определение видовой стратификации и систематизация дискурсивных компонентов;
- 2) прогнозирование коммуникативных и реальных действий контркоммуникантов как базовое метасредство отнесения избираемых приемов и стратегий к конкретной дискурсивной формации и их коррекции [Богин, 2001, с. 112];
- 3) создание общего плана и структурирование последовательности коммуникативных решений продуцента коммуникативных действий и его соподчинение доминантной цели и частным прагматическим задачам [Молявина, 2022, с. 97].

В рамках рассмотрения языковой специфики того или иного типа дискурса Т. ван Дейк учитывает некоторые социальные аспекты: иллокутивные цели контркоммуникантов, аксиологическое пространство и его структурные особенности участников общения (возрастную, гендерную, социальную, культурную и профессиональную аспектуализацию), ролевую и статусную детерминацию и т.д., подобные факторы неизменно должны оставлять свой «информационный след» в комплексе текстов осуществляющегося дискурса [Сусов, 2007, с. 40]. Соответственно, на первый план в экспликации иерархичности, стандартизованности, клишированности и нормативности выступают признаки консеквентности и

интра- и экстралингвистической обусловленности высказываний (текстов) конкретных дискурсивных практик. Исходя из вышеизложенного, институциональные компоненты проявляются в дискурсе, совершаемом в процессе взаимодействия в рамках социальных институтов, а сама коммуникация является неотъемлемой частью данного института, в порождении, прежде всего, не сообщения о каком-либо факте или феномене, а порождении социального смысла и создании пространства коллективной значимости.

Институциональность гибридного типа дискурса проявляется в его конвенциональности, культурно-обусловленном, нормативном речевом взаимодействии контркоммуникантов, эксплицирующих определенные социально-значимые роли и таким образом конструирующих не только сам дискурс, но и социальный институт.

Поскольку институциональные признаки дискурса охватывают вербализационные аспекты (система языка и речевая практика, равно как и текст), следует подчеркнуть наличие некоей системы профессионально-ориентированных знаков и способов кодирования. Дискурс социальной работы в своей начально-институциональной части, как базовый этап актуализации предписанных ролей и прескрипции схем действия (моделей поведения и коммуникации) и выступает не как инструмент означивания, но как некий «режим работы», или способ реализации «правилосообразной» деятельности как принятой сообществом «формы жизни» и ключевого фактора обеспечения «жизнедеятельности» социального института [Оглезнев, 2020, с. 35], соответствующей конвенциям дискурсивной формации – конструктивистский компонент семиозиса, предполагающий конструирование, реконструирование и деконструкцию социокультурной реальности, что обеспечивает восприятие, адекватную интерпретацию и последующую трансляцию агентами и клиентами адекватных ситуации «актов интендирования» [Богин, 1992, с. 94].

Каждый социальный институт в аспекте коммуникативного действия возможно рассматривать в качестве некоей совокупности относительно

устойчивых, традиционно сложившихся как формальных, так и неформальных правил и норм, регламентирующих определенную сферу общественных коммуникативных отношений. В свете этого институциональность в дискурсивных практиках как предмет анализа предстает не столько иерархической системой элементов, сколько всей совокупностью норм их взаимодействия данных компонентов, так называемой «системой правил рассеивания» [Фуко, 2004, с. 129].

В нашей модели анализа дискурса социальной работы необходимыми элементами можно считать: формы вербализации статусных ролей членов института, т.е. приемы и способы знаковой экспликации идеологии контркоммуникантов, зафиксированных, распределенных и считающихся необходимыми и приемлемыми в границах институционального общения (например, обращение заявителя в государственные службы или ответ данных служб по официальным каналам, объявление решения в форме официального ответа по рассмотрению дела заявителя); дискурсивные средства общественного членения, т.е. разделенные в общественном сознании стереотипные способы формирования различий между классами (например, институционально-маркированная лексика – «заявитель – сотрудник государственной службы», «честный чиновник – коррумпированный чиновник» и т.п.); способы и схемы детерминирования и конвенционализации смыслов различных типов коммуникативных взаимоотношений (например, внутренние регламенты, положения, законы); специфические жанрово-стилистические характеристики дискурсивных практик (академический или медицинский дискурс, дискурс социальной работы и т.п.); и наиболее востребованный для контаминированного типа компонент анализа – сопоставление контрверсности / контрадикторности / сопоставимости различных элементов дискурсов дифференциальных типов (присутствие личностноориентированных элементов в институциональной коммуникации и их функционально-прагматическая нагрузка). Подобное комплексное моделирование с введением дополнительного компонента

анализа позволяет выявить специфические черты реализации степени доступа к управлению векторами развития коммуникации, определяемые различными вариативными факторами: а) телеологическим (иллокутивным), б) бытийным, в) лингвистическим, г) когнитивным, д) ситуативно-контекстуальным, е) коммуникативным (перлокутивным).

Рассмотрим некоторые конкретные примеры микроконтекстов, репрезентирующих исходное закрепление статусной роли агента и клиента некооперативного взаимодействия в дискурсе социальной работы с населением, представленные в актах третичного агента.

Например, в самом начале Административного регламента четко очерчивается круг лиц, способных выступать заявителями, т.е. клиентами, в рамках топикально детерминированного общения с органами социальной защиты.

Заявителями являются граждане Российской Федерации, имеющие регистрацию по месту жительства, а также иностранные граждане, если это предусмотрено международными договорами Российской Федерации...
[Приказ КТиСЗН администрации г. Ставрополя от 09.01.2020 N1-од].

Создавая на основе жесткой прескрипции требований, обязательных к исполнению, третичный агент интенционально формирует базу участников коммуникативного взаимодействия, потенциально обладающих дискурсивными и коммуникативными компетенциями и готовностью принятия конвенционализированных схем действия. При этом в жесткой декларативной форме свершившегося факта, что подкрепляется использованием бытийного глагола состояния в дуративной форме несовершенного вида настоящего времени *являются*, реализуется рациональная прогностическая стратегия институционализации и прогнозирования, формируемая с помощью тактики разъяснения. Аргументативные тактики, фиксирующие фактическое положение дел в качестве модельного образца, являются доминирующими в процессе описания компонентов дискурсивной формации в конвенциях третичного

агента. Кроме того, однозначно закрепляется и перечень более конкретизированных условий соответствия статусу клиента в сходных дискурсивных ситуациях (*пользователи жилого помещения; наниматели жилого помещения; члены жилищного или жилищно-строительного кооператива; собственники жилого помещения, члены семьи нанимателя жилого помещения*). Тактика конкретизации транслируемой когнитивной информации создает основу модерирования допуска к дискурсивным событиям не только для непосредственного агента (сотрудника социальных служб), но и для клиента, стремящегося эксплицировать маску компетентности, для получения более высокой степени доступа.

В рамках прогностической стратегии производится учет и фиксация специфических случаев клиентской идентификации и обличения актуальной ролью: *От имени заявителя может выступать лицо...* [Там же]. В данном случае в отличие от стереотипных случаев фиксируется не эпистемическая модальность уверенности, но деонтическая модальность возможной репрезентации актуальной роли.

В некоторых дискурсивных ситуациях достаточно трудно четко определить вид и тип кодов, применяемых в гибридном дискурсе социальной работы с населением, если они не закрепляются в конвенционализированных актах третичного агента, например, стихийно формируемые классы (например, общность клиентов в очереди приемного кабинета, ситуативно объединенных одной целью и эксплицирующих темпорально и локально обусловленную иллокуцию). Подобный тип коммуникации не является в полной мере ни персональным, ни институциональным, смена кодов происходит постоянно в рамках попыток увеличить степень доступа к регулированию дискурса, производится на различных уровнях текстовой иерархии, что является одним из наиболее действенных средств конфликто- или синтогенеза в институционально-лимитируемом гибридном дискурсе [Бредихин, Бредихина, 2017, с. 80].

Рассматриваемый тип дискурсивной практики может быть обозначен как специфический вид дискурса институционализации с гетерогенным составом адресатов, которые, помимо прочих различий, обладают исходной разницей в актуальной предписанной роли и непересекающимися иллокутивными пространствами. В связи с этим графическая модель инскрипции третичного агента может быть представлена в рамках модифицированной расширенной модели производства ситуативно и тематически детерминированного набора текстов основателя концепции полисистем, профессора Тель-Авивского университета И. Эвена-Зоара (Even-Zohar, 1990) (рисунок 4).



Рисунок 4 – Расширенная модель коммуникативного взаимодействия И. Эвен-Зоара

В рамках модификации стандартной схемы наблюдается расширение и дублирование адресата в двух ипостасях компетентного и профанного реципиента инскриптивного текста. При этом они выступают не только как «потребители» текстового продукта, но и в качестве активного транслятора – агент, ситуативного интерпретатора социально значимой информации – клиент. Институциональный контекст представляет собой условия трансляции прескрипций, формируемые конкретным социальным институтом. Канал варьируется от инскриптивно-директивного в государственных актах до его опосредования в непосредственном агент-

клиентском взаимодействии, а пятно контакта представляет собой топикальное единство контркоммуникантов и создает общую область целеполагания. Кодовые элементы обеспечиваются разделенным языковым и семиотическим пространством (общими дискурсивными, речевыми, поведенческими компетенциями) [Even-Zohar, 1990].

Ещё одним аспектом, подвергающимся институционализации в актах третичного агента, является внешнеконтекстуальный элемент топикального, локального и темпорального структурирования сферы коммуникативного взаимодействия. В данном случае стратегия постановки темы обеспечивается наиболее эффективной тактикой презентации, важной для очерчивания круга подлежащих рассмотрению проблем, возможностей инициации общения и способам его осуществления.

Распоряжение от 14.12.2023 № 20РВ-353 «Об утверждении Порядка рассмотрения документов о награждении знаком «Материнская слава», ознакомиться с правилами подачи документов и записаться на консультацию можно на официальном сайте [Порядок рассмотрения документов о награждении знаком «Материнская слава»].

В современных условиях цифровизации информирование о нормативах и необходимых и достаточных условиях вступления в коммуникативное взаимодействие с государственными органами осуществляется в онлайн-формате на порталах различных служб. В связи с этим тактика информирования реализуется в форме сжатого указания на тематическую и канальную детерминацию создания дискурсивного события. В рассматриваемом микроконтексте с целью обеспечения соответствия конвенциям формального общения не просто определяется тематика прогнозируемого взаимодействия – *порядок рассмотрения документов о награждении знаком «Материнская слава»*, но и закрепляется доминирующее положение компетентного непосредственного участника дальнейшей интеракции, т.е. агента. Представление более высокой степени доступа обеспечивается с помощью приведения идентификационных данных

регламента (номера, даты утверждения и буквенного кода, маркирующего иерархию распоряжений согласно соподчинению госструктур). Данное указание создает гипертекст в форме ряда гиперссылок на инскриптивные акты с детальным описанием алгоритма действий с жесткими хронологическими рамками, ограничивающими максимальные сроки социального и коммуникативного взаимодействия.

...на основании письменного заявления граждан..., заинтересованных в награждении знаком «Материнская слава», и документов, представленных кандидатом <...>, необходимых для оформления наградного листа <...>, готовит комплект документов о награждении и направляет их в Министерство на согласование посредством закрытого контура электронной системы согласования документов (далее – закрытый контур) [Распоряжение от 14.12.2023 № 20РВ-353].

Приведенный пример ярко демонстрирует полярную представленность деонтической модальности «долженствование – возможность» в инскриптивных текстах для различных типов адресата. Так, непосредственному агенту в форме декларативов вменяется некоторая обязанность по соблюдению алгоритма действий (*готовит, направляет*), в то же самое время клиент может сам определить свое пространство целеполагания и действия (*может, заинтересованный* и т.п.). В данном предложении содержится также указание на форму (канал) внутрикорпоративной коммуникации *закрытый контур*, что четко определяет доминирующую позицию представителей класса агентов, как имеющих доступ к дополнительному каналу взаимодействия, *закрытому* для клиентов.

Следует отметить, что распоряжения, направленные, прежде всего, на регуляцию деятельности представителей класса агентов, устанавливают иерархию «внутрикорпоративных» отношений в рамках социального института, т.е. адресату, который в них прямо указывается, дается прямая

директива без возможности делиберации. Экспликация приказа осуществляется в рамках реализации стратегии «следование служебной дисциплине» [Уланов, 2023, с. 142] и обеспечивается в актах третичного агента формой безапелляционного инфинитива (*направить, обеспечить, создать*), сопровождаемого маркированием темпорального пространства реализации.

*Управлению по работе с документами и обеспечения деятельности Министерства социального развития Московской области **направить копию настоящего распоряжения:***

- в 7-дневный срок после дня первого официального опубликования

- в течение 5 рабочих дней со дня его регистрации в прокуратуру

[Распоряжение от 14.12.2023 № 20РВ-353].

В то же время доминирующие позиции в управлении социальными и коммуникативными действиями, т.е. динамикой и вектором дискурсивного события, отдаются непосредственному агенту.

Следует отметить, что круг клиентов определяется в оппозиции классу агентов, что подразумевает использование тактики размежевания, которая помогает в обеспечении нескольких стратегий – прогнозирования и информирования. При реализации стратегии информирования на начальном этапе применяется специфическая тактика «свой круг» [Красильникова, Кузьминых, 2021, с. 283], которая позволяет аргументировать и легитимизировать доминирующую актуальную роль непосредственного агента в его деперсонализированном виде – упоминание конкретной организации социального обслуживания населения (*министерство, управление, комитет* и т.п.) – причем повышение уровня доступа к управлению дискурсом обеспечивается именно расширением области «наделения правами», а не «возложения обязанностей».

*Министерство при рассмотрении документов о награждении **вправе запрашивать** от направивших документы дополнительную информацию, в том числе документы (сведения) и их копии, **в целях подтверждения***

достоверности сведений, содержащихся в документах о награждении
[Распоряжение от 14.12.2023 № 20РВ-353].

В приведенном микроконтексте, имеющем форму разъяснительного декларатива, устанавливается *право* представителя класса агентов требовать исполнения прескрипций от клиентов – *запросить* – дополнительные подтверждающие документы. В данном случае третичный агент не просто ввергает дополнительные способы контроля и коррекции поведения социальному работнику, но и прогнозирует немодельное поведение (представление недостоверных сведений) клиента. Следует сразу же оговориться, что прогнозирование конфликтного развития коммуникации, которое может быть вызвано противодействием клиентов требованиям агента, предусматривается на основе частотной реальной практики и нивелируется посредством введения разъясняющего элемента косвенного сатисфактива – *в целях подтверждения достоверности сведений*.

Необходимо отметить, что в инскрипционных актах обязательным структурным компонентом является директивная персонализация третичного агента, а точнее, его контролирующих функций. Этот композиционный элемент обычно финализирует текст и носит скрытый менасивный (предупредительный для контролирующего лица) характер.

Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя министра социального развития Московской области ФИО
[Распоряжение от 14.12.2023 № 20РВ-353].

В данном примере в рамках стратегии прогнозирования на основе аргументативного, основанного на имеющихся конвенциях и закреплении доминирующей позиции руководителя того или иного структурного подразделения в должностных инструкциях и приказах, которые можно рассматривать как прототексты, реализуется не только тактика персонализации, но и тактика «свой круг». Данная тактика подчеркивает принадлежность «модератора» к классу агентов посредством прямого номинирования должности. Кроме того, приведение в финальной части

инскриптивного акта высшего агента апелляции задает вектор последующих обращений клиента в случае срыва попыток кооперации. Таким образом, не просто обозначается приоритет класса агентов в управлении развитием коммуникации, но и ограничивается область взаимодействия одним социальным институтом, не позволяя «выносить мусор за порог».

В рассматриваемых инскрипциях третичного агента четко определяются также компоненты внутреннего контекста: когнитивно-коммуникативные характеристики участников и содержательно-тематическое наполнение дискурсивной формации.

Представленные документы о награждении должны подтверждать, что... [Распоряжение от 14.12.2023 № 20РВ-353].

Далее приводится список характеристик (социальных, психоэмотивных и физических) потенциального участника коммуникации со стороны клиентов (*участие..., обеспечение..., поощрение..., достижения...* и т.п.). Параллельно дается тематическая детерминация социально значимых областей, входящих в содержательное пространство рассматриваемой дискурсивной формации:

- *...воспитание детей (грамоты, дипломы, благодарности образовательных учреждений);*
- *...общественной жизни муниципального образования...;*
- *...проверок правоохранительных органов...* [Распоряжение от 14.12.2023 № 20РВ-353].

На основе подробного списка тематических направлений детерминации дискурсивной практики создается детальная модель, выступающая образцом для сравнения и коррекции действий клиента как «правомерного» участника социального коммуникативного взаимодействия.

Достаточно убедительными нам представляются выводы, касающиеся рефлексивно-аксиологических элементов «не только на первом уровне абстракции, но и на последующих уровнях при феноменологической филологической рефлексии над выраженным в знаках и символах (языковых

единицах), текстах (ментальных конструктах)» [Аликаев, Бредихин, 2015, с. 121]. Подобная рефлексия происходит в процессе попыток агента и клиента при применении лично-ориентированного дискурса согласовать их с дискретным субъектом коммуникации. В двуфокусном процессе, включающем социального работника и гражданина, обращающегося в государственную социальную службу, всегда незримо присутствует и социальный институт, конвенциализирующая и институционализирующая как опосредованное (письменный или интерактивный онлайн-канал), так и непосредственное общение, именно поэтому в комплексную модель анализа гибридных дискурсивных практик вводятся компоненты первичного и вторичного рецензирования, равно как и обязательный аспект учета прогностической стратегии развития коммуникации. С точки зрения когнитивно-коммуникативных процессов дискурсопорождения, все вышесказанное позволяет определить гибридный дискурс как специфическую, объединяющую в топикально, ситуативно, хронологически и локально вариативном пространстве участников коммуникативного действия, характеризующихся гетерогенными сферами целеполагания, дискурсивную формацию. Данная дискурсивная формация представляет собой «поток различных дискурсов», контаминация которых осуществляется на основе прогностического характера, выделения узловых точек пересечения иллюкутивных пространств и социально значимых метасвязей. Каждый из актов рефлексии и согласования собственной позиции участников общения с инскриптивными актами третичного агента не представляет собой отклонение от нормы как таковое, а скорее является феноменом дискурсивной коррекции, возникающим в процессе порождения высказываний и может рассматриваться в качестве маркера рефлексивного контроля и модерации.

Институционализация гибридного дискурса обеспечивается актами третичного агента и вынужденностью непосредственных агентов и клиентов сравнивать и корректировать собственные действия и высказывания с модельными образцами, которые в них представлены. Дистантный

деперсонализированный агент выступает субъектом прескрипции и введения в общее пространство взаимодействия модельных образцов коммуникативного и реального поведения, следование которым призвано обеспечить консолидацию когнитивно-коммуникативных усилий непосредственных участников общения и вывести некооперативное взаимодействие на уровень кооперативного, позволяющего учесть и реализовать доминантные цели клиента и социального института. Ключевыми стратегиями институционализации гибридного дискурса социальной работы, используемой третичным агентом, являются рациональные стратегии информирования, прогнозирования и постановки проблемы, вариативно наполняемые тактиками разъяснения, конкретизации, «свой круг», идентификации участников, персонализации агента, презентации, определения канала. Речеактовое варьирование манифестируется прямой инскрипцией: декларативами, инструктивами, директивами и мягкими инъюнктивами, при маскировке прогнозируемой конфронтации используются косвенные менасивы и сатисфактивы.

2.3. Уровни коммуникативного действия в аспекте реализации иллюквативных целей контркоммуникантов в дискурсе социальной работы с населением

В рамках коммуникативных действий, реализуемых в дискурсе социальной работы с населением, прежде всего на начальном этапе, т.е. начальном формально-институциональном уровне коммуникативного взаимодействия агента и клиента, где первичным инициатором является именно клиент, специфика формирования тематики и вектора дальнейшего общения определяется именно исходным обращением. Иницирующие дальнейшую коммуникацию обращения клиентов выстраиваются на осознании и формулировании представителями класса клиентов в весьма ограниченном перечне жанров, для которых характерны соответствующие речевые акты «обращение», «жалоба», «заявление» и т.д. В качестве

конститутивных особенностей данных актов «зачинающих» некооперативное взаимодействие сотрудника социальной службы с гражданином выступают:

1) осознание «клиентом» – продуцентом первичного обращения в некую службу или государственный орган факта несоответствия собственного представления относительно каких-либо прав таковым со стороны государственных социальных служб, органов административного управления и т.п.; или же представление своего «бедственного» положения с целью его изменения или привлечения внимания к нему для получения некоторых преференций или изменения актуальной социальной роли. В данном случае следует отметить существенную роль инициатора как «просителя», что заведомо снижает его степень доступа к управлению дискурсом, однако дает возможность сформировать топикальную привязку коммуникативного взаимодействия в целом;

2) реализация иллокутивной цели информирования соответствующих служб или органов о факте данного осознания, разъяснение положения дел по рассматриваемому вопросу с использованием некоторых стратегий манипуляции и актуализации (повышения значимости целеустановок). При этом исходное формирование пространства значимости основывается на подчеркивании первичных задач социального института защиты и помощи населению;

3) интенциональность эмоциогенного речевого акта в рамках реализации соответствующего перлокутивного эффекта (вызвать сочувствие, попытки актуализировать некую социальную роль вне рамок наличествующей актуальной, придать значимость собственной аргументации, пробудить личную заинтересованность сотрудников в исполнении просьбы и т.п.). На основе вышеперечисленных приемов представитель класса клиентов стремится обозначить векторы обеспечения повышенного уровня доступа к управлению дискурсом, не приданные его актуальной роли в условиях стандартного институционального общения;

4) в качестве сопутствующей интенции можно охарактеризовать намеренную конфликтогенность речевых действий, а также вызывающую мимику и кинесику, сопутствующую подобным стратегиям в коммуникации. Перманентная смена некооперативных конфликтогенных моделей коммуникативного поведения и синтонных приемов гармонизации, демонстрирующих стремление к консолидации усилий, является одним из главных признаков рассматриваемой коммуникации;

5) реализация фатики – привлечение внимания работников социальных служб в рамках дефектного усвоения модели получения особого статуса, получения преференций в реализации объективной цели, актуализации виртуальной социальной роли вне актуальной присущей (иногда с помощью стратегий угрозы и конфронтации). В данном случае наблюдается конвергенция степени доступа и доминирования в коммуникативном пространстве, при этом необходимо подчеркнуть, что доступ к управлению не связан с объективным доминирующим положением «модератора», предписанным третичным агентом и закрепленным в конвенциях. Привлечение реального или «маскировочного» статуса вне рассматриваемой коммуникативной ситуации и является попыткой ввести признаки статусного доминирования в управление дальнейшим развитием взаимодействия;

6) интенсификация иллокутивных целей при неоднократном упоминании конкретных фактов сложившейся ситуации, зачастую происходит «эффект коммуникативной фиксации» – повторение в некоторой вариации единичного высказывания как некоей психоэмоциональной доминанты собственного действия в рамках постоянной его эмотивизации. Создание такой коммуникативной топикально-эмоциональной доминанты развернутого некооперативного взаимодействия происходит на основе постоянной смены логико-рациональных и эмоциональных регистров актуализации желаемого, при этом эмоциональное поле также подвергается трансформации – от негативного осознания к позитивной реализации.

Отграничивая гибридный вид дискурса социальной работы с населением от других видов институциональной коммуникации, мы, однако, вслед за В.И. Карасиком, допускаем возможность анализа рассматриваемого вида дискурса в одной плоскости с другими видами институционального дискурса – научным, политическим, юридическим, медико-педагогическим и др. [Карасик, 2000 а, с. 13]. Более того, в большинстве данных видов институционального общения возможен переход в плоскость контаминированного дискурса в зависимости от форм и регистров трансляции различных видов информации и смены актуальных ролей в коммуникативном взаимодействии, однако следует подчеркнуть, что гораздо более типичен данный вид для дискурса социальной работы. Этот факт можно объяснить не только перманентной сменой регистров общения и последовательным переключением стратегий и тактик влияния на восприятие и интерпретацию получаемых тем или иным участником когнитивных, оперативных и эмоциональных компонентов информационного потока, но и заложенной в самой природе социально значимого практико-ориентированного взаимодействия возможности активизации скрытых потенций по увеличению степени доступа к управлению коммуникацией, зиждущемся не только на основаниях доминирования агента, но и на самой алетической возможности и деонтической допустимости «захвата» влияния на развитие диалогического взаимодействия. Специфика институциональных параметров в социально-значимой гибридной коммуникации заключается в комбинации прагматических и коммуникативных аспектов дискурсивных практик как главного условия экспликации конвенционального и его взаимодействия с индивидуально-личностным, подобное взаимодействие в его синергии образует специфические формы вербализации значимости как промежуточных задач, так и конечных целей коммуникации (значимости разрешения проблемной ситуации в итоговом достижении кооперативного общения и консолидации усилий). Эти комбинаторные формы представлены на четырех различных, часто взаимопроникающих уровнях

коммуникативного действия, причем индикация как актуальных, так и актуализируемых виртуальных (маскировочных) статусных-ролей в подобном гибридном дискурсе осуществляется как на уровне непосредственных (в плоскости «клиент – агент»), так и на уровне опосредованных контактов (в плоскости «клиент – социальный институт») [Карасик, 2002 б, с. 45-46].

На первом уровне манипуляции субъект общения (клиент) может рассматривать контркоммуниканта (представляющего конвенциональные нормы и правила взаимодействия, установленные социальным институтом – чаще всего это агент коммуникации) в двух ипостасях, либо как средство достижения необходимого эффекта, который будет реализован в объективной реальности, либо в качестве помехи в рамках достижения перлокутивного эффекта (реализации желаемого в объективной реальности). При этом «контрарность» коммуникативных действий агента на начальном этапе осознается в рамках заданного доопытным путем стереотипа и не получает эмпирической верификации, хотя присутствие в интенциях и бэкграунде агента доминантной цели сохранения функциональности социального института, безусловно, имплицитно и в языковых структурах [Гумбрехт, 2006], – представитель социальной службы может и вынужден зачастую реализовывать принципы формальной вежливости (по Дж. Личу) [Leech, 2014], предписанные конвенциональными актами третичного агента. На данном этапе реализуется коммуникативная модель «партнерство», которая заключается в сообщении желаемого и информировании контркоммуниканта о сути проблемы. По сути данная коммуникативная модель представляет собой базу кооперативного взаимодействия, если бы исходные послышки инициализации общения не формировались сферой осознания «несправедливости» и противостояния двух классов: компетентного и наивного. Коммуникативная связь согласно этой модели представлена источником (адресантом) и приемником (адресатом) информации, причем данная связь может осуществляться как

непосредственно (при личном общении в письменной и устной форме, в случае, когда известен агент коммуникации), так и опосредованно (в той или иной форме, когда обращение направлено некоему социальному институту в его коллективной форме, чаще всего на имя руководителя того или иного органа власти, а ответная коммуникация ведется от имени разных представителей социального института). Статус коммуникативного действия будет обусловлен его целевыми доминантами и результатами, получающими свою реализацию уже в объективной реальности, например:

Dear Ms. ...! I have to inform you about a blatant violation of my rights regarding non-compliance with payment calculation rules. I already have some information on the topic, for example on the disability allowance. However, it is not consistent and does not cover the whole period of 2015. On extra payments, I mean for example the one-off payment to pensioners or housing services and utilities allowance, etc. [Social Security Administration]. – Уважаемая ...! Вынуждена сообщить Вам о вопиющем нарушении моих прав в части несоблюдения норм расчета выплат. У меня уже есть некоторая информация по данному вопросу, например, о порядке выплат по инвалидности, но не систематизированная и не за весь период начисления в 2015 году. По вопросу дополнительных платежей, я имею в виду, например, единовременные денежные выплаты пенсионерам или компенсации расходов на ЖКХ и пр. (перевод автора – Ю.Б.).

В данном случае продуцент (клиент) часто использует целый ряд манипулятивных стратегий для реализации своих иллокутивных целей, что, однако, чаще всего происходит неосознанно, а потому этот подвид гибридного дискурса совершенно точно описывается Кевином Стенсоном: «the client's discourse as involving a primitive and ad hoc stringing together of representations of concrete experiences, with little attempt at manipulating abstractions» [Stenson, 1993, p. 74] – *дискурс клиента (следует понимать) как вовлечение (в коммуникацию) примитивной и ad hoc (по случаю верной) репрезентации собственного опыта, с точечным включением манипулятивных обобщений* (перевод автора – Ю.Б.). В

интерпретации В.И. Карасика данный уровень направлен на экспликацию персонально-статусного значения, что наиболее четко выражается в использовании личных и притяжательных местоимений первого лица, что является наиболее выраженным дейктическим признаком персонально-статусного комплекса [Карасик, 2002 б, с. 230-231]. Персонализация третичного агента (управления или комитета по социальной работе с населением) осуществляется не просто на основе конкретизации (упоминание и адресация в определенную организацию), но и в рамках личной адресованности письма руководителю, общие данные о котором представлены в директории официального сайта организации. На этих основаниях персонально-статусная фокусировка создает эффект непосредственного взаимодействия и вызывает в сознании продуцента (клиента) уверенность в персонализированной ответственности конкретного человека за рассмотрение обращения и контроль его исполнения. Объяснить данный феномен псевдоперсонализации можно «некомпетентностью» клиента в вопросах продвижения и ротации запросов и обращений в различных бюрократических структурах.

При трансляции высказываний данного уровня необходимо четко определиться с лингвокультурной спецификой экспликации личностных компонентов манипулятивного аспекта, т.е. в рамках какого регистра производится усиление воздействующей составляющей. Так в дистантно родственных русском и английском языках это происходит сходным образом при помощи личных местоимений и дейктиков имманентного осознания разной степени уверенности: «я думаю», «считаю, что...», «как мне кажется». Данные дискурсивные маркеры неуверенности, делиберативности, снижения эпистемической ответственности за вербализуемые утверждения имеют форму хеджей предположительной пропозиции. Таким образом, на рассматриваемом начальном формальном уровне доминирующей представляется стратегия субъективизации, выдвигающая фигуру клиента как инициатора дальнейшей коммуникации на первый план, что дает возможность не только представить вводную информацию в качестве

субъективного мнения, но и открыть возможность обсуждения и разъяснения для агента, а также не нивелирует альтернативных точек зрения [Светаилов, 2024, с. 158].

Как можно заметить, коммуникативная модель «партнерство» отнюдь не означает осознанного взаимодействия по реализации целей общения, она лишь нивелирует открытую конфронтацию и усиливает начальную синтонность коммуникативных действий в начальный (инициирующий) период общения. Кроме того, на начальном этапе всегда происходит четкая детерминация топика и соотносимого с ним в социальном институте как деперсонализированного, так и персонализированного адресата.

Клиент: *Здравствуйте, к кому пройти?*

Специалист: *Здравствуйте, по какому вопросу, проходите, присаживайтесь* [Личный архив исследователя].

В приведенном микроконтексте запрос о конкретизации адресата, озвученный в форме квестива клиентом, получает дополнительную тематическую привязку в формальном реквестиве социального работника, приглашающего к продолжению общения *проходите, присаживайтесь*, но и одновременно ищущего возможность снятия с себя ответственности и необходимости вступить в коммуникацию *по какому вопросу*.

При переходе на второй уровень «рефлексивной игры» каждый из контркоммуникантов на основе собственных фоновых знаний учитывает возможности контраргументации другого субъекта коммуникации. В данном случае клиентский бэкграунд характеризуется амбивалентностью наивных и компетентных представлений, которые он может получить целенаправленно изучив акты третичного агента. Речь идет о коммуникативных действиях как клиента, так и агента, ориентирующихся, однако, на конвенциональные нормы ведения беседы. Непосредственные участники не признают доминанты оппонентов и стремятся к реализации собственной цели и блокированию целей контрагента. Со стороны клиента этой целью является получение желаемого результата в объективной реальности, а в случае агента – поддержание

функционирования социального института. Таким образом на этом уровне применяется «двусторонняя асимметричная» модель с примарной доминантой убеждения. Коммуникативные связи представлены источником (клиентом), приемником (агентом – коллективным или индивидуальным представителем социального института) и первичной обратной связью (реакция официальных инстанций по изложенному объекту коммуникации – соотнесение их с конвенциональными нормами и правилами в обеспечении функционирования социального института). Коммуникативное действие субъекта при этом носит комплексный характер, определяемый отношениями, обусловленными ситуацией обращения (жалоба, обращение, требование и т.п.). Следует отметить предельную концентрацию признаков реализации статусно-оценочных значений на этом уровне коммуникативного действия, в частности экспликация позиции «Сильного Позитивиста» в лице представителя социального института и «Слабого Позитивиста» в лице клиента, эксплицирующего собственную, часто не аргументированную позицию, иногда клиент реализует позицию «Слабого Негативиста» [Карасик, 2002 б, с. 262].

Например: ***Я знаю о существовании указа президента Российской Федерации о назначении дополнительных выплат по компенсации расходов на капитальный ремонт, об этом сообщали по телевидению, почему работники комитета не произвели перерасчет*** [Личный архив исследователя].

Или в рамках англоязычной лингвокультуры, где трансляция уверенности в необходимости рассмотрения вопроса происходит с более высоким уровнем доступа, что обеспечивается генерализацией объекта хеджирования *open sources*, представляющих неконкретизированный «более авторитетный» источник, чем упоминаемый в русскоязычном примере телеформат.

*Following **the open sources**, I'm aware of the **Decree of the Social Security Committee** which stands for extra funds for veterans' insurance costs as part of changes related to the local regulation of certain Medicare items. As far as I*

understand, I need to recalculate pension payments in terms of disability and veteran's income... [Social Security Administration]. – Из открытых источников я узнал о постановлении Комитета социального обеспечения, которое предусматривает дополнительное финансирование расходов по страхованию ветеранов в рамках изменений, касающихся локального регулирования некоторых пунктов Medicare (Национальной программы медицинского страхования). Насколько я понимаю, мне необходим перерасчёт пенсионных выплат в части инвалидных и ветеранских поступлений... (перевод автора – Ю.Б.).

При этом интенсификация значимости в русскоязычной лингвокультуре происходит на основе персонификации первоисточника, а в американской в рамках противоположной стратегии деперсонификации *argumentum ad verecundiam* (апелляции к авторитету).

На данном уровне аргументация, как видно из приведенных примеров, не обязательно подкрепляется авторитетными в рамках конвенциональных действий источниками, чаще всего отсылка производится к неким абстрактным фактам, якобы имевшим место в отношении рассматриваемого вопроса. В процессе трансляции подобные аллюзии эфемерного характера должны сохраняться для экспликации степени аргументативного воздействия.

Открытым остается вопрос об эмпирической верификации аргументов, представленных на этом дуративном уровне «рефлексивной игры», обеспечивающих фиксацию вектора развития коммуникации не только в топикальном формате, но и в области подтверждения эпистемической модальности «уверенность», реализующейся на основе объективного и имагинативного медийно-фиксируемого положения дел.

Тактики интенсификации мнимых позиций и актуализации ложной информации, применяемые в стратегии на повышение, которая является характерной для клиентских как исходных продуктивных, так и вторичных реактивных высказываний на прямые директивы агента, может способствовать повышению степени доступа к управлению дискурсом в

ситуации, когда представитель социальной службы обладает ограниченным информационным активом и доступом к прескрипциям. Данные условия могут быть реализованы при «неопытности» агента и исходной подготовленности к реализации доминирования клиента (высокий социальный статус, юридическая компетентность, связи в организации). При этом экспликация вышеописанных аргументов к пафосу может быть как позитивной (обещания), так и негативной (угрозы).

Клиент: *Значит так, или вы сейчас мне объясняете, кто из вас присвоил мои деньги, или я пишу заявление в полицию, иду в министерство и администрацию, слава Богу я тоже не последний человек ... знаю, а он на вас тут управу найдет* [Личный архив исследователя].

В вышеприведенном микроконтексте наблюдается имагинативная оценочная топиальная привязка обращения вкупе со стратегией на повышение, реализуемой в квазифактическом представлении внекоммуникативного статуса, которое приводится в форме генерализованной литоты *не последний человек*, что не поддается проверке. Кроме того, наличие в жестком менасиве упоминаний нескольких государственных органов (различных ветвей власти) призвано усилить позиции и повысить уровень доступа к управлению коммуникацией.

Частотность представления недостоверных данных в стратегии запугивания, иногда применяемой как клиентами, так и агентами дискурса социальной работы, существенно увеличивается и обеспечивается главным образом тактикой апелляции к срыву коммуникации и недостижению целей. Обман выстраивается с помощью манипулирования информацией, которая заведомо неизвестна другим участникам коммуникации [Ширяева, 2024, с. 365], ссылок на прескрипционные акты и т.д. Эти «смысловые скважины», задействующие бэкграунд фактологической информации, обеспечивающей дополнительные области «маскировочного» или реального аргументирования, существенно увеличивают асимметрию когнитивных

активов контркоммуникантов и дают преимущества при обеспечении повышенной степени доступа к управлению дискурсом социальной работы как в области объективного реагирования, так и в сфере вербальной экспликации примеряемой и интенсифицируемой актуальной роли. При этом необходимо отметить, что «скважность» текстовой ткани как отсутствие эксплицированности информации формируется на основе осознанного речевого хода продуцента для создания либо условий интенсификации когнитивных усилий адресата по распрямлению авторской интенции [Жинкин, 1982, с. 84], либо для компетентностной дискредитации контркоммуниканта и демонстрации доминирующей позиции с абсолютной нивелировкой его альтернативной позиции как равноправного участника взаимодействия. Актуализация доминантной роли уже предписанной коммуникативной ситуацией «ведущий – ведомый» и закреплённой в конвенциях третичного агента происходит в данном случае в рамках нарушения максимы количества информации (по Г. П. Грайсу), предоставляемой противной стороне агентом дискурсивного взаимодействия, владеющим дополнительной информацией по рассматриваемому вопросу, но использующим тактику умалчивания, либо намеренно уводящим разговор в другое направление – смена топика [Зюбина, 2024, с. 25].

Клиент: У нас очень старый фонд. Документы на жильё я Вам предоставляла, когда впервые оформляла ЖКУ. Адрес у нас тот же, а вот количество людей у нас менялось. Дедушка умер, потом прописались к нам сестра с ребёнком. Это указывать обязательно?

Специалист: Там пишете Ваши ФИО и адрес. Далее информацию о справке МСЭ. Вообще в соответствии с новым Регламентом Вам необходимо было сделать некоторые копии и заверить их, чтобы ускорить процесс, но так уж и быть, должна же я помочь, что мы не люди здесь...
[Личный архив исследователя].

Так, в финальной фразе агента не только дается информация о несуществующем «Регламенте», позволяющая существенно снизить

трудозатраты, но и данная маскировочная смена топика дает возможность использовать генерализующую стратегию на повышение с целью повысить уровень доверия клиента к себе и классу агентов вообще.

Третьим уровнем общения в дискурсе социальной работы с населением зачастую является «консолидационный», характеризующийся признанием всеми контркоммуникантами аргументов других участников и согласование общей позиции в решении рассматриваемой проблемы, данный уровень включает также выработку обязательных для всех участников коммуникации норм и условий согласования, что требует от всех непосредственных участников коммуникации последовательного соблюдения всех максим принципа кооперации Г. П. Грайса с ориентацией на принцип вежливости Дж. Лича с доминантной фокусировкой на максиме согласия. В рамках учета конвенциональных норм и правил, регламентирующих действия клиента и агента в объективной реальности и их коммуникативное взаимодействие, выстраивается вторичная конвенциональная система, позволяющая создать адекватные условия семиозиса и определяющая векторы развития дискурса. Каждый из контркоммуникантов при этом эксплицитно доносит желательные к реализации «правила» взаимодействия и осуществляет «мягкую» коррекцию потенциально конфликтных тактик другого участника общения. При этом «двусторонняя асимметричная» модель в идеальных условиях сменяется на «двустороннюю симметричную», детерминируя общее стремление к решению сложившейся ситуации, например:

In accordance with your appeal there has been made reassessment that is of negative nature, therefore the continuation of allowances in reduced amount is possible within the next quarter of the current year [Social Security Administration]. – В рамках Вашего обращения был произведен перерасчет, который носит отрицательный характер, в связи с чем возможно продолжение выплат в сокращенном объеме в течение следующего квартала текущего года (перевод автора – Ю.Б.).

Отметим, что инициальная фраза гармонизирующего коммуникацию высказывания агента создает впечатление, что итоговое действие в объективной реальности, – описываемый перерасчет, осуществлялось на основании влияния на векторы развития дискурса именно клиента. А некоторые хеджи *возможно*, смягчают потенциальное противодействие декларативной форме сокращения денежных выплат. Таким образом, удачное использование смягчающей некатегоричной и неимпозитивной тактики [Ларина, 2009, с. 178] не только способствует достижению кооперативного уровня, но и существенно повышает «маскировочную» роль клиента при снижении степени эмотивности [Тахтарова, 2012, с. 1810].

Следует отметить, что уже на этом этапе, столкновение институциональных и персональных элементов практически нивелируется за счет интенциональной цели достичь взаимопонимания и использования специфических стратегий «this strategy operates within the medium of citizen exchange discourse. This technique of alignment is a dimension of the wider process of alignment, whereby governmental strategies try to link individual aspirations with collective goals» [Stenson, 1993, p. 51] – *данная стратегия используется в сфере персонального гражданского дискурса. Эта техника «выравнивания» представляет собой одну из сторон более широкого процесса «консолидации», при котором институциональные стратегии пытаются привести в соответствие индивидуальную и коллективную иллокутивные цели* (перевод автора – Ю.Б.). Выравнивание в данном случае происходит не только в рамках учета конрпозиций каждого из участников коммуникации, но и в части снятия условий трансляции доминирования по причине достижения целей адресата и адресанта, осознаваемых как общие и единые на финальном этапе консолидации коммуникативных усилий.

Следует отметить, что на данном уровне вступает в силу принцип нацеленной на адресата вежливости, который выполняет при этом коннотативную функцию (данные коннотаты могут реализовать различные перлокутивные эффекты, как синтонные, так и конфликтогенные, которые

при этом не всегда будут адекватны иллюкативной цели). Следует отметить и одновременную экспликацию в коммуникативном поведении обоих контркоммуникантов нарочитой «скромности» (истинной или симулированной), которая демонстрирует позицию продуцента высказывания, выступающего как субъект, не заслуживающий внешней демонстрации признательности в рамках конкретной ситуации общения.

*Специалист: Пока мы с Вами разговаривали, я приблизительно!!! рассчитала период Ваших удержаний. Это будет около шести-семи месяцев. Это небольшой период. **Вы не расстраивайтесь! Мы же в любом случае на Вашей стороне** и постараемся свести к минимуму и сроки и удерживаемые суммы, но обратный расчёт иногда не позволяет...*

Клиент: Ну, уже радует! А что делать, ничего не поделать! Хорошо. До свидания! Конечно, спасибо Вам лично большое, без Ваших раскладок я бы, наверное, ещё месяц пороги обивала и так и не выяснила бы...

*Специалист: **Перестаньте, не стоит никакой благодарности**, я тоже в подобных ситуациях сто раз оказывалась, а кто поймёт и навстречу-то пойдёт [Личный архив исследователя].*

«Скромность» как критериальный показатель консолидации относится к продуценту, выполняя так называемую эмоциональную функцию [Fenclova, Horova, 2017, p. 43]. Повышение эмотивности высказываний весьма характерно для гибридных видов дискурса, данный факт необходимо учитывать в процессе гармонизации исходно некооперативного взаимодействия для сохранения так называемой дуги напряжения в единстве последовательных высказываний.

Четвертый уровень коммуникативных действий в рамках гибридного дискурса, как правило, не находит реализации в его письменной опосредованной форме по причине строгой регламентированности формата запросно-ответной формы деловой коммуникации (исключая общение в формате блога или электронной переписки по личной почте). Однако при устном общении «клиент – агент» возможен переход на данный «интенционально-

нравственный» этап. Он представляет собой высший уровень субъектно-субъектных отношений, что в свою очередь может изменить вид дискурса с социально-ритуального институционального на бытийный вид личностно-ориентированного типа со всеми его характерными спецификаторами, в том числе и неформальной лексикой, обеспечивающей синтонность дружеской коммуникации. В некоторых случаях смена официального регистра маркирует именно смену субъектно-объектной формации на субъектно-субъектную с формальной экспликацией «интерперсонально», а не «интерстатусно» заряженной информации [Курьян, 2013, с. 114]. Таким образом, в рамках рассмотрения всех возможных видов социально-ориентированной коммуникации конститутивными признаками дискурса социальной работы являются: трехфокусный принцип построения коммуникации – два непосредственных и недискретных субъекта (клиент и агент) и один общий разделенный дискретный субъект (социальный институт как незримый участник коммуникативного действия); потенциальная и нередко реализуемая возможность смены вида и типа дискурса, заключающаяся в смене «когнитивного кода с инхоативно-формально-институционального на дуративно-персонально-бытийный и в некоторых случаях снова на финально-формально-институциональный» [Бредихина, 2017, с. 90]. На этом уровне контркоммуниканты репрезентируют внутреннюю убежденность в аргументированности и правильности совместных действий по решению внекоммуникативной задачи и определяют эту убежденность как результат добровольного согласования и принятия последовательности действий. Данный уровень предполагает выстраивание коммуникации по «двусторонней симметричной» модели с формальными языковыми маркерами достижения взаимопонимания. Выявляемые здесь коммуникативные связи – это субъект 1 (клиент) – субъект 2 (социальный работник) – обратная связь. Данная коммуникация носит комплексный деятельностный характер по осознанию концептуально-валерной системы контркоммуникантов и вживанию в ценностные импликации друг друга, что, собственно, и определяет степень и

характер взаимопонимания – «these emphasized the need to recognize and foster the emotional needs of the client» [Stenson, 1993, p. 51] – *все это придает особое значение необходимости учета и признания эмотивных целеустановок клиента* (перевод автора – Ю.Б.). В ситуации, когда актуальные социальные роли должны соблюдаться (в рассматриваемом типе дискурса, по крайней мере в его институциональной части), степень взаимопонимания и адекватного коммуникативного действия зависит от того, насколько субъект 2 включается во внеязыковую ситуацию субъекта 1 и от степени готовности контркоммуникантов идти на взаимные уступки, согласуя при этом все коммуникативные действия с формальными регуляторами, представленными законами, внутренними инструкциями, нормами и правилами конвенционально принятого реестра общения для обеспечения адекватного функционирования социального института и т.д.

Например: Сотрудник комитета труда и социальной защиты населения:

The member of Labour and Social Policy Committee: *Now it is clear that following the given schedule of payments and deductions, the law will be observed and the rights of the beneficiary will not be violated.*

Client: *Yea, exactly, now you have informed me and I can accept the reassessment, given the fact that the allowance is retained in almost full amount* [Social Security Administration].

Теперь ясно, что при соблюдении данного графика выплат и удержаний будет соблюдена законность и Вы как их получатель не будете ущемлены в своих правах.

Клиент: *Да, правда, теперь Вы меня проинформировали и я соглашусь с таким пересчетом, тем более что выплаты сохраняются практически в полном объеме* (перевод автора – Ю.Б.).

В вышеприведенном микроконтексте финализация исходно некооперативного по причине сокращения выплат по медицинской страховке взаимодействия гармонизация и консолидация коммуникативных усилий эксплицированы как в высказывании агента, транслирующего реализацию

своих целей по соблюдению конвенций третичного агента *the law will be observed*, однако с фиксацией декларатива о соблюдении прав клиента *the rights of the beneficiary will not be violated*, так и в формальном согласии клиента *Yea, exactly,..* подкрепляемом прямой вербализацией *accept* и конкретизирующим прояснением причины принятия результатов взаимодействия *the allowance is retained*. Следует отметить, что дальнейшая детализации причин принятия консолидационного решения *in almost full amount* всё же оставляет пространство для возвращения клиента к уровню «рефлексивной игры».

Подчеркнем, что явное присутствие «Я» (субъективного, ситуативного) выводит проявление «скромности» в коммуникативном поведении в гибридном дискурсе на новый уровень – продуцент высказывания как бы приглашает контркоммуниканта не только к совместному решению проблемы, но и выходит на более тесный лично-ориентированный тип коммуникации. Более тесный контакт и увеличение синтонных характеристик коммуникации не эксплицируются формальной сменой регистра общения – регламентированное общение в вежливой форме на «Вы» полностью сохраняется. На фоне сохранения формы происходит интимизация высказывания посредством использования стратегий убеждения и доверительности *«будет соблюдена законность и Вы как их получатель не будете ущемлены в своих правах»*, *«Вы меня проинформировали и я соглашусь»*. В данном случае экспликация «Я» может считаться более подходящей, чем завуалированное доминантой третьего опосредованного контркоммуниканта (социального института) высказывания, по сути, воспринимаемые клиентом как субъективные не аргументированные, скрытые за кажущимися объективными выражениями [Fenclova, Horova, 2017, p. 43]. Мы хотели бы подчеркнуть этот момент и добавить, что «Я», обычно рассматриваемое как симптом субъективности, является не только более подходящим в данном типе дискурса на интенционально-нравственном уровне, но и более точным, вследствие того, что оно более объективно. Действительно, авторское «Мы», используемое иногда в подобных высказываниях для

обозначения совокупности действия с третьим (опосредованным) контркоммуникантом и разделенности концептуально-валерной системы, может быть интерпретировано реципиентом как инклюзивное «мы» (т.е. попытка включить в данную систему и его самого), т.е. как средство манипуляции. В некооперативном взаимодействии же подобное инклюзивное «мы» воспринимается как средство давления и может разрушить даже достигнутый эффект взаимопонимания, работая не в качестве синтона, а, наоборот, повышая степень конфликтности. Инклюзивное «мы» сложно интерпретировать как «то, что Я думаю, соответствует тому, что Ты думаешь / Мы думаем». Объективизированное же «Я» делает продуцента высказывания исключительно ответственным за его утверждение «это Я, кто предлагает, утверждает, убежден в том, что ...» [Fenclova, Horova, 2017, p. 43]. При использовании подобных конструкций в условиях далеких от достижения консолидационного уровня следует учитывать лексические возможности компенсации эмотивной нейтрализации синтонных коннотативных смыслов.

Таким образом, на основе анализа наиболее частотных коммуникативных ходов, маркирующих реализацию степени доступа к управлению развитием гибридного дискурса социальной работы, были выявлены четыре уровня (этапа) коммуникативного действия, способствующие достижению интенциональных целей как агентов, так и клиентов:

1) манипулятивный, способствующий презентации топика и идентификации адресата в рамках формирования первичного некооперативного вектора. Именно на этом уровне при формальном взаимодействии определяется как реальная актуальная, так и «маскировочная» роли контркоммуникантов и обеспечивается первичная фиксация степени доступа – топикальная детерминация за клиентом, процессуальная ситуативная детерминация за агентом;

2) уровень «рефлексивной игры», дающий возможность агенту укрепить доминирующие позиции в коммуникации, но в то же время предполагающий потенциальный «захват» клиентом повышенной степени

доступа к управлению коммуникацией, реализующийся с помощью интенсификации «маскировочной» роли компетентного контркоммуниканта. Кроме того, аффективно-аргументативные компоненты интенсификации доступа зачастую сопровождаются аргументами к пафосу и апелляцией к авторитету смягчаемые хеджинговыми конструкциями снятия эпистемической ответственности;

3) консолидационный уровень характеризуется конвергенцией пространств целеполагания и вербальным маркированием формального согласия с доводами оппонентов, что конвенционализирует в коммуникативной ситуации «правила» взаимодействия, интенционально транслирует вежливость с фокусировкой на «максиме скромности»;

4) «интенционально-нравственный» уровень обеспечивается переходом социально-ритуального институционального общения на бытийный вид личностно-ориентированного типа дискурсивного взаимодействия, что вербализуется сменой регистра и предельной интимизацией с использованием «Я»-структур субъективной эмпатийной аргументации.

2.4. Агент-продуктивные способы экспликации степени доступа к управлению дискурсом социальной работы с населением

Способы экспликации степени доступа к управлению развитием дискурса и стратегемно-тактическое варьирование в обеспечении «захвата» доминирующей коммуникативной позиции, существенно повышающей возможности прогнозирования финализации, зависят не только от рассмотренных выше уровней коммуникативного действия, которые предполагают последовательную смену прескрипций с жестких на мягкие, а также увеличение реактивного пространства адаптации областей целеполагания, но и от специфики смены доминантных коммуникативных позиций и расположения точек бифуркации, позволяющих повысить степень доступа. Кроме того, факторы зависимости (разноуровневой) агента и клиента

от инскрипций третичного агента, выступает субъектом дискурсивной коррекции, конвенционализирующим исходно некооперативное общение.

Вербальные маркеры степени доступа к управлению дискурсом, используемые непосредственными агентами, ввиду установки жестких паттернов в инскрипциях третичного агента носят преимущественно легитимизированный характер, обладают признаками импозитивности в инструктивных аспектах регулирования действий клиента. Особенностью персональных и эмотивных приемов по «захвату» и повышению 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. В то же время кинесический и мимесический аспекты подкрепления вербального маркирования степени доступа ввиду их симпатической обусловленности и частой стохастической проявленности являются схожими у обоих классов непосредственных контркоммуникантов.

Рассмотрим основные способы и приемы поддержания, маркирования и повышения степени доступа к управлению дискурсом социальной работы в органичной связке с актуальной или «маскировочной» коммуникативной ролью на различных уровнях коммуникативного действия. В первую очередь обратимся к перспективному компоненту структурирования коммуникативного и реального взаимодействия ввиду объективной необходимости консолидации усилий и переходу от исходно некооперативных форм коммуникации, основанных на разнице периферийных областей сфер целеполагания, к кооперации, а значит, прогнозированию позитивного и удовлетворяющего потребности всех контркоммуникантов исхода взаимодействия.

Как уже описывалось выше, множество типов некооперативной коммуникации, в том числе и дискурс социальной работы с населением, характеризуется не только триадичностью («агент – клиент – третичный агент») взаимовлияния, но и необходимостью реализации жестких паттернов,

превращающих уровни коммуникативного действия в алгоритм, обеспечивающий успешность или, при его несоблюдении, провал коммуникации и отсутствие самой возможности достичь поставленных целей. Сами паттерны создаются в инскриптивных директивных актах третичного агента, но их реализация и функция модерирования действий и реакций клиента всецело лежит на плечах непосредственного агента (сотрудника социальной службы). Когнитивный актив агента как профессионального компетентного контркоммуниканта, обличенного исходной доминирующей позицией, включает базу инскриптивных актов третичного агента, что позволяет в различных речевых актах не только минимизировать собственную эпистемическую ответственность за импозитивность коррекции и контроля действий клиента, повысить значимость транслируемых целей и выстроить логико-рациональную аргументацию, но и обеспечить максимальную степень доступа к управлению дискурсом. Импликации и реминисценции в сжатой форме к инскрипциям и конвенциям легитимизирующим и легализующим коммуникативные действия агента позволяют не только следовать алгоритмам, ведущим к достижению целей, но и сформировать коммуникативную ситуацию «ролевого неравенства» с четкими границами, маркирующими агент-клиентскую асимметрию [Формановская, 2002, с. 146].

Специалист: Здравствуйте! Вы обратились верно! Ваши паспорт и свидетельство об инвалидности, пожалуйста.

Клиент: Сейчас. Вот все, что я взял! Вот паспорт, вот моя справка.

Специалист: Да, понятно. Вам надо предоставить нам полный пакет документов для оформления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. Для этого Вам необходимо собрать и принести к нам следующие документы (специалист дает в руки гражданина перечень документов и объясняет все по пунктам): паспорт, розовое свидетельство о признании Вас инвалидом, номер лицевого счета,

который Вы укажете в заявлении, СНИЛС у нас загружается автоматически. **Все!** [Личный архив исследователя].

Приведенный микроконтекст представляет собой завершенное коммуникативное действие первого манипулятивного уровня на начальном этапе некооперативного взаимодействия, что детерминирует присутствие максимального количества институциональных бехабитивных элементов, которые достаточно четко фиксируют доминирующую позицию агента и позволяют ему в рамках инструктивного акта описать последовательность действий клиента. Категоричность иницилирующих фраз, создаваемая парцелляцией, дробящей топики безапелляционным инъюнктивом в номинативной форме, который смягчается только бехабитивом *пожалуйста*, маркирует максимальную степень доступа к управлению дискурсом. Кроме того, поддержание этого уровня осуществляется во второй фразе в реквестиве, однозначно транслирующем алетичку и деонтику необходимости и обязанности следовать алгоритму для достижения целей.

В то же время признание соподчиненной позиции клиентом вербализуется парцеллированными конструкциями, лишь номинирующими совершаемые действия (передачу документов), которые можно трактовать как дейктики, т.е. на начальном этапе клиентом даже не предпринимается попыток запроса обоснования алгоритмизации.

Инструкция по контролю действий клиента подкрепляется скрытым перформативом, сопровождаемым не только номинированием конкретных пунктов перечня, но и реальным действием по передаче списка требуемых документов, а повтор основного топики как цели взаимодействия *оформление компенсации расходов* является автореференциальным актом отсылки к определенному регламенту по работе именно с данным вопросом. Использование метафорических профессионализмов, признанных и легитимизированных в сообществе социальных работников *розовое свидетельство*, не только подчеркивает компетентность агента, но и ввиду облегченного распрямечивания референта клиентом интимизирует

значимость требуемых действий, т.е. повышает уровень доверия к агенту, увеличивает степень доступа к управлению дискурсом. Бехабитив, финализирующий коммуникацию, с соответствующей акцентуацией создает впечатление безапелляционности представленной агентом последовательности действий, однако требования третичного агента о детальном разъяснении и вежливом обращении с гражданами в любых ситуациях обуславливает возвращение к инструктивной форме.

Специалист: *Нет, не надо, у нас недавно были изменения в краевом постановлении, мы теперь некоторые, необходимые нам, документы запрашиваем сами. По возможности, возьмите, пожалуйста, и копии этих документов, если у Вас нет такой возможности, то мы сделаем все здесь. Как только Вы соберете все, что я Вам сказала, вот подчеркнула в памятке, то, подходите в приемные кабинеты, указанные здесь, ниже, в будни с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00. Только внимательно, не попадите в перерыв, иначе придется подождать!* [Личный архив исследователя].

В данном случае с переходом на уровень «рефлексивной игры» происходит не только внедрение нарративов и констативов (первая фраза), но и попытка снятия эпистемической ответственности и сокращения собственных усилий в форме мягкого реквестива с автореактивом условности и факультативности выполнения требования о предоставлении копий. «Маскировка» требования происходит в рамках акта соотнесения его значимости с инскрипциями третичного агента, поскольку данный прескриптив (негласная и не легализованная в актах третичного агента конвенция) не может быть подкреплена валидными аргументами, агент снимает его инъюнктивность бехабитивами и вводными *по возможности, пожалуйста*.

Смена микротопика с инструктивного, подчеркивающего темпоральный компонент реализации степени доступа посредством вербализации времени работы, на менасивный в форме мягкого

предупреждения *Только внимательно, не попадите в перерыв, иначе придется подождать!* создает условия для интерпретации клиентом этого коммуникативного хода как интимизирующего, маркирующего заботу о нём. Именно подобная смена жесткого коммуникативного паттерна на мягкий динамичный обеспечивает фон дальнейшего общения как пространства трансляции принципа «ролевого равенства», предоставляющего возможность клиенту создавать новые микротопики и эксплицировать частные задачи в процессе реализации главной цели, т.е. создает предпосылки для достижения иллюкутивно-перлокутивного соответствия.

Следует дополнительно отметить, что постоянное маркирование и интенсификация доступа к управлению дискурсом со стороны агента в процессе взаимодействия при попытках алгоритмизировать консолидационный процесс по достижению различных целей в рамках асимметрии агент-клиентского общения не обеспечивает должного уровня эффективности. Гораздо большим потенциалом в этом аспекте обладает метастратегия перманентной смены декларативных, декларативно-экспрессивных и информативно-дескриптивных форм трансляции иллюкуции, последние из которых на основе формальной нивелировки безапелляционных предписаний дают возможность клиенту обеспечить повышение собственной степени доступа и осуществить попытку «захвата» доминирующей позиции не в оперативном контроле, но, по крайней мере, в варьировании действий, сокращении тайминга и введении новых топикальных детерминант. Создание пространства псевдовыбора на основе следования именно логичным, аргументированным моделям, позволяет существенно снизить исходное неприятие, скрыть в косвенных речевых актах прямую манипуляцию и тем самым, гармонизировать коммуникацию. Достигается это не только с помощью мены «масок» директивного фрейма, но и применения субъективно-модальных элементов (взятие повышенной эпистемической ответственности) или, наоборот, реминисценций к

третичному агенту (снижения или снятия эпистемической ответственности) [Бредихина, Борисова, 2024, с. 4182].

Интерактивность как включенность в генерацию, трансляцию и вербализацию компонентов целеполагания в рассматриваемом дискурсе социальной работы, представляющем собой развернутое исходно некооперативное взаимодействие, обеспечивает, несмотря на асимметрию исходных целей, сохранность узлов иллокутивного динамического фрейма, конкретизируя и «овеществляя» их в частных задачах [Никонова, 2016, с. 186-187]. Сохранение доминантной цели коммуникации и нивелировка мягкими паттернами актуализации неизбежности совершения транслируемых алгоритмов ввиду экспликации в форме аргументативов и нарративов, а также снабжение их инвитивными и инъюнктивными конструкциями, транслирует «правильность» и единственную возможность выстраивания коммуникации с переходом от одного уровня к другому для удовлетворения потребностей клиента в рамках сохранения функциональности социального института. Строится подобная аргументация вне зависимости от прямой или имплицитной формы директивности по схеме «следуя указанию, достигнешь желаемого – игнорируя призыв, не получишь требуемого». При этом непосредственная вербализация этой модели фразопостроения агентом (работником социальной службы), безусловно, вызовет у клиента ощущение нарушения его прав на «свободную волю». Подобные прямые директивы (требование, приказ, угроза) подспудно задействуют дерогативную область оценивания, ведь навязывание чужой воли отвергается самой природой человека, который к тому же в условиях обращения в государственные органы социальной защиты уже проблематизировал ситуацию и определил её как некоторое нарушение своих прав. А создание интерактивного коммуникативного пространства как иллюзии совместного принятия решений по определению последовательности действий, удовлетворяющих обе стороны и соответствующих нормативным актам (инскрипциям и прескрипциям

третичного агента), уже на начальном социально-ритуальном этапе в рамках манипулятивного уровня и уровня «рефлексивной игры» в нескольких повторах и рекурсии ключевого топоса в детализированном представлении позволяет нивелировать реакцию отторжения и снизить конфликтогенность самого факта контроля и модерирования [Bredikhin, Bredikhina, Serebryakova, Marchenko, 2018]. В результате «маскировки» директивности и облигаторности проспекции и прогнозирования исхода коммуникации только в условиях исполнения инструкций алгоритмизация действий клиента воспринимается как его собственная, выведенная на основе логической аргументации и личного опыта по взаимодействию с органами государственной власти, модель поведения и представления требований, что существенно повышает эффективность предоставляемого агентом для реализации образца и схемы действия [Аникин, 2006, с. 177].

Поскольку, как было сказано выше, специфика снижения конфликтогенного потенциала исходно некооперативного общения диктует необходимость использования косвенных речевых актов для трансляции прескрипций третичного агента, что доказывается превалирующим числом маскировочных директивов (741 случай контекстуального употребления) над прямыми приказами, требованиями и угрозами (42 случая), гетерогенное по степени и семантике иллокуции пространство предписывающих речевых высказываний необходимо подвергнуть более дробной классификации. Ключевым признаком нивелировки прямой директивности и обеспечения «соучастия» клиента в коммуникативном действии, а также предоставление ему определенного уровня степени доступа является митигативность (смягчающий характер) стратегий и тактик. Наибольшей эффективностью в аспекте митигативизации обладают различные модификации, транслирующие интимизационные компоненты, некатегоричность и неопределенность в реализации прескрипций с сохранением облигаторности инскрипций, сопровождаемых хеджингвыми конструкциями по снижению эпистемической ответственности непосредственных конркоммуникантов,

редукция напряженности и контрастности своего мнения, идиоматичность и метафоричность [Ахметзянова, 2024, с. 40]. Итак, в исследовательской картотеке было представлено множество маскировочных высказываний, эксплицирующих примарно-директивную иллокуцию, которые можно разделить на следующие крупные группы:

1. **Инвитивы** представляют собой мягкие формы вербализации прескрипционного акта, способствующего достижению общей цели, объединяющей частные задачи и значимости в асимметричном агент-клиентском пространстве целеполагания. Возможность интимизации и повышения степени доступа в данном случае реализуется посредством расширения зоны доверия на основе комитативной формы инструкции, экспликации последовательности шагов как совместно совершаемого действия.

Специалист (начальный социально-ритуальный этап, манипулятивный уровень коммуникативного действия – первичный прием документов): *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) [Личный архив исследователя].

В приведенном микроконтексте *ad hoc* совместность предписанных действий эксплицируется не только стандартным способом – употреблением местоимения *мы*, но и комитативной формой инвитивного глагола *давайте*. Разговорные элементы *пройдемся по списку* в данном инструктиве способствуют интимизации обязательных действий и вводят их в пространство значимости клиента. Подкрепление совместной значимости сверки документов не только для агента коммуникации (соблюдение требований к приему документов, выполнение регламента работы, обеспечение эффективного функционирования социального института), но и

для клиента – сокращение временных и материальных затрат для удовлетворения его обращения, происходит в рамках подчеркивания общей релевантности закрепленной последовательности действий на основе намеренной «передачи» степени доступа к управлению дискурсом *Вы меня проконтролируете*. В то же время внедрение в бифуркационный узел, маркируемый этой фразой, модифицированного фразеологизма *одна пара глаз хорошо, а две лучше* придает высказыванию ироничную коннотацию и, по сути, 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*. При этом необходимость представления документов также хеджируется деперсонализацией деонтики обязанности *требуемых*.

Сходные элементы инвитивности транслируются в телефонном разговоре специалиста уже на дуративном этапе консолидационного уровня коммуникативного действия.

Специалист: (дуративный этап, уровень «рефлексивной игры» – повторная запись на прием): *Кажется, мы с Вами уже разговаривали по телефону! Я лично, несколько дней назад, с Вами разговаривала. Все даты мы с Вами записали. Определились с Вами со временем и порядком открытия счета, куда наши выплаты будут поступать...* [Личный архив исследователя].

Кроме уже описанных выше способов объединения пространств целеполагания и интимизации значимостных компонентов (комитативности и мы-формы) в приведенном примере наблюдается хедж делиберативности, предлагающий клиенту осуществить дополнительную коррекцию *кажется*, маркирующую переход актуальной роли модератора и искусственно повышающий степень доступа клиента к управлению дискурсом. Следует подчеркнуть, что во фразе-подхвате он нивелируется и агент всё же

фиксирует свою доминирующую позицию на основе жесткого конвиктива *я лично*.

2. **Иньюнктивы** носят более категоричный по сравнению с инвитивами характер трансляции алетики и деонтики как маркеров степени доступа к управлению развитием дискурса, их можно дефинировать как непосредственное побуждение к исполнению прескрипций и инскрипций. Одним из наиболее важных аспектов использования иньюнктивов является обеспечение жесткой последовательности совершения коммуникативных и реальных 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*** [Личный архив исследователя].

В представленном микроконтексте высказывания специалиста комитета прямой иньюнктив сопровождается формальным бехабитивом *Пожалуйста*, смягчающим требование совершить определенные действия, которые предписаны конвенционализированными актами третичного агента. Таким образом, смягчение представляется существенным компонентом экспликации жестких паттернов прескрипции ввиду именно инскрипции *tertiariis agens* о соблюдении норм вежливого общения. Следует также указать на разъяснительные конструкции, представленные в придаточном условия и оправдывающими требование агента к клиенту. Это прояснение реализуется в форме аргументатива, который призван не только апеллировать к логико-рациональной сфере целеполагания клиента, но и содержит своеобразный косвенный промисив (обещание произвести правильный расчёт, в котором и заинтересован клиент). При этом пояснения снабжены хеджем в форме прямой отсылки к государственному органу

(третичному агенту) обеспечивающему инскрипцию и легитимизацию действий и требований непосредственного агента. Общее пространство релевантности прескрипций обеспечивается использованием местоимения множественного числа в первом лице *мы*, что имплицитно не только доминантную цель агента взаимодействия следовать процедурам, сохраняющим функционал социального института, но и имплицитно вовлекает в общее пространство целеполагания значимые компоненты клиента.

Иньюнктивы являются мощным средством повторного «захвата» доступа к управлению развитием коммуникации в случае частичной утраты доминирующей позиции в условиях авторитарного «маскировочного» или демонстративно-аккузативного коммуникативного поведения клиента, использующего преимущественно стратегию на понижение, реализуемую с помощью тактик обвинения, дискредитации и др. в приемах метафоризации, эмоционально-оценочной эпитетации, инвиктивного номинирования, пейоративов, риторических апелляций к авторитету [Хлопотунов, 2019, с. 63].

Специалист (дуративный этап, уровень «рефлексивной игры» – выяснение времени и причины транзакции): *А Вы напишите! И не нарушайте, пожалуйста, мое личное пространство. Стул для приема граждан находится не рядом со специалистом, а сбоку от стола. Прошу Вас занять это место!* [Личный архив исследователя].

Формальное сохранение компонентов смягчения *пожалуйста* не переводит категоричное импозитивное высказывание в разряд просьбы, в данном случае это лишь дань инскрипциям третичного агента. По сути вся фраза в её восприятии в качестве целостного коммуникативного акта может интерпретироваться как указание на место в иерархии данной коммуникативной ситуации, а прояснение соподчиненного положения клиента вербализуется описанием местонахождения стула для *приема граждан* и указанием на то, что положение клиента не предполагает

«ролевого равенства» (*не рядом со специалистом*). Таким образом, проксемика и кинесический код указания на место дополнительно подчеркивают повышенную степень доступа к управлению коммуникацией.

3. **Адвисивы** являются одной из наиболее мягких форм алгоритмизации коммуникативных действий, обеспечивающих позитивную прогностику консолидации усилий по достижению целей некооперативной коммуникации. Данный вид речеактового оформления последовательности или адресности действий клиента внедряет в транслируемые инскрипции третичного агента субъективное участие и оценку непосредственного агента на основе обратных хеджей, повышающих эпистемическую ответственность. Однако именно на основе этого повышения существенно расширяется 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...***

В данном случае структура и наполнение адвисива весьма стандартно, он содержит модальную конструкцию с глаголом в безличной форме со смягчающей категоричность частицей *бы*. Избрание глагольной конструкции с субъективно оценочной коннотацией *стоило бы* практически в прямом номинировании маркирует значимость исполнения прескрипций в целевом пространстве самого клиента. Кроме того, снабжение совета хеджинговой конструкцией *Я думаю* существенно расширяет область интимизации всего высказывания и подкрепляет интенсификацию личной заинтересованности агента в достижении цели, которую преследует клиент при обращении, на основе чего достигается расширение области пересечения пертинентностных

пространств в коллективной релевантности. Данное пересечение частных значимостей усиливается в финальной фразе консолидационного уровня коммуникативного действия, строящейся по форме констатации условий удовлетворения требований клиента с отсылкой к вербально представленным количественным данным (*MPOT*). Внедренный бехабитив *к сожалению* достаточно ярко эксплицирует собственное отношение агента к возможности «недостижения» целей клиента, что интерпретируется адресатом как интимизирующее средство, создающее общую релевантность проблематизируемой ситуации. В приведенном примере, как и в адвисивах вообще, достаточно редко можно встретить хеджи, минимизирующие эпистемическую ответственность как степень признания адресантом себя в качестве автора коммуникативного действия (Чепурная, Красса, 2013, с. 205).

Специалист (финальный этап, интенционально-нравственный уровень коммуникативного действия – пояснения после принятия решения о выплатах): *Да, я вижу, что Ваша справка об инвалидности действует с 15 декабря 2014 года, а Вы к нам обратились только в январе этого года. Согласно действующему Порядку предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан нашего края, компенсация на ЖКУ назначается гражданину с 1-го числа месяца, в котором зарегистрировано заявление со всеми документами в полном объеме, но не ранее дня наступления права на получение компенсации на ЖКУ. Вот, посмотрите, я Вам покажу. Вот, читайте! ... Просто совет Вам на будущее, если решили подавать заявление, не тяните, приходите в этом же месяце!* [Личный архив исследователя].

В данном микроконтексте адвисив прямо маркируется прямым вербализатором *совет Вам*, а интенция в оказании помощи и эмпатия дополнительно подчеркиваются кинесическими (указанием и демонстрацией инскрипционных актов третичного агента) и вербальными дейктиками. Снятие эпистемической ответственности осуществляется прямым хеджем с

указанием на конкретную регламентирующую норму в форме клишированного канцеляризма *Согласно действующему Порядку предоставления мер социальной поддержки.*

При этом обратные хеджи, повышающие собственное участие в конвиктивизации содержания именно в адвесивных речевых актах, представляют существенный компонент повышения доверия клиента к агенту дискурса. На основе применения адвисивных тактик смягчения на финальном этапе непосредственного взаимодействия осуществляется переход к двусторонне симметричной коммуникации на интенционально-нравственном уровне, что создает предпосылки приоритетной адресации клиента именно к данному специалисту при следующем обращении.

4. **Инструктив** как в своей непосредственной, так и опосредованной форме является наиболее востребованным в процессе алгоритмизации последовательности действий клиента в гибридном дискурсе, поскольку включает не просто требование или рекомендацию по осуществлению действий, но и зачастую 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 [Личный архив исследователя].

Как видно из примера, каждый инструктив содержит множество хеджей, которые призваны не только снять эпистемическую ответственность с адресанта, но и прояснить последовательность описываемых действий, дать основания легитимизации требований непосредственного актора взаимодействия. Пространные инструкции зачастую включают в себя несколько речеактовых вариаций (от инвитивов *давайте Вы сначала* и коммитативов *мы обозначим* до инъюнктивов *Вот, смотрите*), сохраняя нарративно-инструктивную иллокуцию на протяжении всего разъяснения. При этом описание алгоритма представляет собой не просто своеобразную инструкцию по удовлетворению обращения клиента, но выглядит как эксплицированный внутренний монолог продуцента, который отмечает каждый этап конвенционализированной инскрипциями третичного агента 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. Каждый инструктив характеризуется конвергенцией алетической и деонтической (*должен, нужно*) модальностей, которые выражают отношение к инскрипционной норме третичного агента. Возможность и невозможность реализации требований клиента как компонента алетической модальности существует в инструктиве имплицитно в форме комитативных конструкций (*мы заполним, пойдём дальше, мы обозначим*). Подобные пространные инструктивные пояснения практически всегда содержат менасивы в форме аргументаций, поясняющих тот или иной исход рассмотрения заявления, т.е. содержащих перспекцию, основанную на опыте компетентного агента коммуникации, которые действуют как предупреждения клиенту о возможных последствиях отклонения от предписанной последовательности действий (*если мы не снимем из системы предыдущее заявление, то она не даст нам сформировать новое*).

Комплексные инструктивы, характеризующиеся повышенной степенью импозитивности, маркируют повышенную степень доступа к управлению дискурсом в рамках взаимодействия двух компетентных агентов с инскриптивно фиксированными актуальными ролями (начальник – подчиненный).

Руководитель отдела (начальный социально-ритуальный этап, манипулятивный уровень коммуникативного действия – формирование поручений): *Да. К нам поступило письмо от минтруда от П... М... Т... **Вот! Надо четко все отработать. Возможно, ему надо позвонить, узнать ситуацию и даже съездить к нему на адрес. Все сверить, привести в соответствие. Приступайте сегодня*** [Личный архив исследователя].

В вышеприведенном инструктиве отсутствует персонализированная адресация, что создает коллективное пространство релевантности накладываемой обязанности, хотя кинесические и проксемические элементы однозначно указывают на конкретного реципиента. Кроме того, адресация подкрепляется дейктиком *Вот!* Прямой безапелляционный инъюнктив маркирует хронологическую деонтику по началу работы, которая смягчается алетическим хеджем *возможно*, маркирующим передачу доступа к организации дальнейших действий от доминирующего контркоммуниканта соподчиненному.

5. Ещё одной действенной формой прескрипции и алгоритмизации действий в дискурсе социальной работы со стороны агента служит **реквестив**, выражающий просьбу совершить какое-либо действие, зачастую 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) [Личный архив исследователя].

В данном микроконтексте реквестив представлен в своей наиболее мягкой форме с использованием волюнтативного модального глагола в сослагательном наклонении *хотела бы*, и конкретизацией эксплицируемой просьбы с интенсификацией её важности как для агента (соответствие формы предоставляемого документа), так и для клиента (увеличение размера выплаты). В случае прямого номинирования реквестива *просить* значительная часть доступа к управлению дискурсом передается клиенту, таким образом происходит снижение эпистемической ответственности с агента в случае нарушения алгоритма взаимодействия. Присутствие условной конструкции *если..., то...* вводит дополнительные компоненты прояснения необходимости следования предписаниям в форме менасива (предупреждения) с актуализацией *выгоды* для клиента исполнения конвенционализированной последовательности действий и исполнения просьбы агента.

В пояснении к реквестиву содержится ассоциативная модификация исходного прецедентного феномена о повышении выплат, которая не только была озвучена Президентом, но и конвенционализирована в меме «Решение принято!» с визуальным рядом, который присутствует в качестве распечатки над столом ведущего специалиста. 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 персонально-

ориентированного общения, что способствует реализации принципа «ролевого равенства».

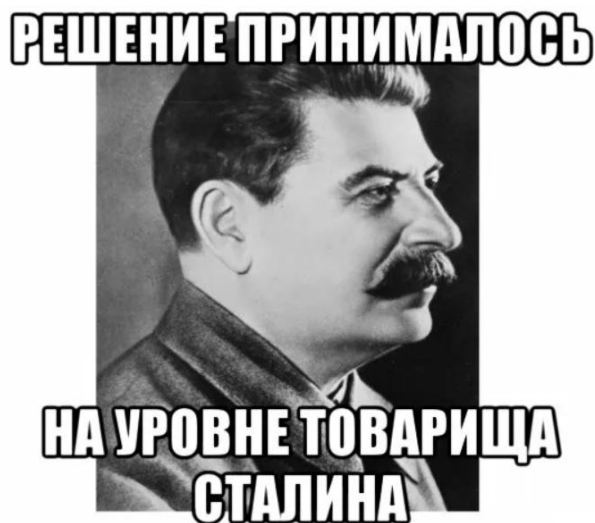


Рисунок 5 – Мем-демотиватор как визуальный маркер высокой степени доступа к управлению дискурсом

Целый ряд прецедентных элементов, которые аллюзивно, чаще на основе апелляции к авторитету (*argumentum ad verecundiam*), репрезентированному в общедоступных источниках (телевидение, публикации в СМИ и т.п.), связаны с проблематизируемой в обращении клиента ситуацией, формируют модифицируемый комплексный прецедентный феномен, который способен объединить частные значимости и легитимизировать прескрипцию для клиента.

Отдельного внимания в рамках анализа языковых приемов обеспечения повышенного уровня доступа к управлению развитием коммуникации заслуживают специфические дискурсивные маркеры, реализация функционально-прагматического потенциала которых существенно повышает возможности сохранения топикальной направленности и консолидирует коммуникативные усилия агента в достижении доминантных коллективно релевантных целей общения. Следует указать, что опосредование состава употребляемых маркеров происходит с учетом гендерного, ролевого, профессионального, когнитивного, возрастного и

других фокусов. Кроме того, одной из ключевых детерминант является степень стандартизованности ситуации семиозиса, несмотря на всё многообразие подходов, большинство ученых выделяют три базовые группы критериальных характеристик исследуемых маркеров: лексико-семантические, когниопрагматические и коммуникативно-функциональные [Каменский, 2023].

Если говорить о прагматических маркерах в лексико-семантическом ключе, то можно подчеркнуть их десемантизированный статус, т.е. они выступают в качестве формальных средств когезии, мнемического замещения, хезитации и т.п. Полем функционирования большинства десемантизированных на первый взгляд компонентов является именно устная непосредственная коммуникация, характеризующаяся по большей части отсутствием ситуации «даунтайма» как хронологического гэпа для применения феноменологической рефлексии и намеренного обдумывания и подбора речевых единиц [Пугоева, Манаенко, 2023, с. 96-97]. Следует также отметить, что появление таких компонентов имплицитно маркирует аттенциональный фокус продуцента, т.е. отношение агентов гибридного дискурса к процессуальным и формальным компонентам сохранения топики [Богоявленская и др., 2023, с. 12].

Перечень интенциональных (намеренно имплементируемых) дискурсивных маркеров в инструктивном общении агентов аргументативного институционального дискурса социальной работы в основном ограничивается формальным структурированием прескрипции или перформатизации (*прежде всего, вероятно, итак, теперь, во-первых, во-вторых* и др.). В указанном случае каждый из перечисленных дискурсивных маркеров приобретает коннотацию прескриптивности в дополнение к функциональному пространству когезивной связки. Здесь не осуществляется экспликация отношения продуцента к объекту описания, т.е. отсутствуют модальные классификаторы, даже в случае употребления в речи модальных глаголов.

Специалист: ***Во-первых, Вам нужно было собрать пакет документов, перечень которых есть на сайте Комитета...*** [Личный архив исследователя].

В вышеприведенном примере экспликация субъективной модальности нивелируется общим содержанием прескриптивности, степень необходимости следования «схемам действия» [Богин, 2001] видится скорее в качестве скрытого отрицания алетических характеристик (истинности/ложности) и придания высказыванию перформативных обертонов в аспекте действия согласно жесткому алгоритму достижения прагматических целей [Панова, 2020, с. 94] (сбор документов – подача заявления – проверка – рассмотрение проблемы – результат).

Прагматические маркеры в случае их функционирования в институциональном дискурсе социальной работы с населением могут рассматриваться как специфические конструкции интеракциональной межличностной и социумной (групповой) когезии. Они эксплицируют билатеральную контркоммуникативную фокусировку, а в случае перманентного присутствия *tertiariiis agens* как деперсонализированного коммуниканта, модерирующего социальное взаимодействие в условиях постоянной смены актуальных ролей, полилатеральную созависимость, а также тип коммуникативного акта. В основе своей это клишированные десемантизированные бехабитивы, регулирующие дальнейшее развитие дискурса (*пожалуйста, спасибо, как я могу судить, если я могу* и т.п.). В отличие от дискурсивных маркеров данные элементы не несут функциональной когезивной нагрузки и в структурировании уровней коммуникативной интеракции не участвуют.

Специалист: (при передаче пакета документов клиентом) ***Спасибо, как я полагаю, это весь запрашиваемый пакет?! Ведь, если я верно понимаю, по ФЗ-136 это вообще не наша прерогатива, Вам бы в Пенсионном Фонде справки навести*** [Личный архив исследователя].

Как видно из примера, сами по себе прагматические маркеры осуществляют здесь лишь фатическую функцию и обеспечивают фокусировку реципиента на хеджинговом характере транслируемого содержания. А саму аргументативную функцию по актуализации направленной рефлексии, т.е. фокусировке когнитивных и коммуникативных усилий, выполняет прямая отсылка к знаниевым, а не оперативным компонентам. Упоминание конкретного Федерального закона без его дефинитивного описания в определенной ситуации дискурсопорождения, детерминированного топикально, локально и темпорально, уже подразумевает необходимость дальнейшей детализации, которая должна быть произведена реципиентом. Так происходит введение дополнительных ассоциативных эпизодических элементов в общее содержание смысл высказывания, релевантного для обоих непосредственных участников коммуникации, а прагматические маркеры способствуют их интенсификации.

Следует отметить возрастающую роль семантического сдвига в рамках маркирования доминантных позиций высказывания в общей канве дискурсивизации [Каменский, 2023]. Так расширительные обертоны маркеров степени и меры релятивности излагаемых фактов, безусловно, способны обеспечить наибольший фокус внимания к ключевым синтагмам.

Специалист: *Как мне кажется, я **предельно точно** описал то, что Вам следует принести в качестве обоснования для подачи такого заявления на выплаты...* [Личный архив исследователя].

Можно сделать вывод о максимальной частотности дискурсивных и прагматических маркеров в дискурсе социальной работы с населением. При этом можно констатировать динамику функциональной семантики рассматриваемых единиц в зависимости от их дистрибуции. Наибольшей частотностью и функциональной нагрузкой в диалогических единствах характеризуются следующие типы маркеров (количественный подсчет

производился с использованием системы автоматической обработки текстов [Каменский, 2007]):

1. Маркеры эвиденциального хеджирования, передающие конвиктивность/делиберативность содержания с отсылкой на нормативные акты третичного агента (*как значитя в, согласно, указано, по результатам и т.д.*).

2. Маркеры генерализации исходных посылок, действующие совместно с маркерами, сходными с конструкциями первого типа, но уже персонализированными (отсылками к словам других участников коммуникации (*то есть, скажем так, вообще, в принципе, в целом и др.*)).

3. Маркеры эмотивно-волюнтативной детерминации, эксплицирующие, однако, не называющие область описания (*к сожалению, не в наших силах, хотелось бы и т.п.*). В большинстве случаев они маркируют состояние сожаления в условиях невозможности пертинентностно-релевантного перехода.

4. Маркеры аргументативной (логико-когнитивной) оценки описываемых объектов, они наиболее эффективны в делимитации конвиктивности и делиберативности (*фактически, конечно, разумеется, как правило и др.*).

5. Маркеры топикального шифтинга, обозначающие смену темы или модификацию алгоритма интерпретации, инкоации, инклюзии или финализации (*значит, таким образом, в том числе, в частности, кроме того и т.д.*).

6. Маркеры алгоритимизации коммуникативных и реальных действий (*во-первых, в первую очередь, в завершении, следующим шагом и т.п.*).

7. Маркеры эпизодического инсайта, обозначающие ad hoc решение проблемы (*кстати, а ведь ещё*).

8. Маркеры привлечения внимания, вокативные конструкции, используемые иногда с обращением, способствующие интенсификации и

фокусировки реципиента на предмете речи (*знаете, видите, понятно же* и др.).

9. Маркеры уровня, меры и степени эвиденциальности высказывания (*довольно, абсолютно, совсем, полностью* и т.д.).

Использование дискурсивных прагматических маркеров в речи агентов как специфических средств обозначения уровня доступа к управлению дискурсом способствует более четкому определению иллокутивной цели высказываний в постоянно меняющихся условиях и формах экспликации актуальных ролей. На основе автоматизированного анализа частотности трансляции теми или иными типами дискурсивных маркеров своей функциональной семантики была выявлена тенденция к семантическому сдвигу, расширению детерминативного потенциала в эмотивную или аргументативную сферу.

В связи с насущной необходимостью смягчения конвенционализированных инскрипций третичного агента директивная иллокуция реализуется в следующих стратагемно-тактических вариациях: 1) инвитивы, которые нацелены на объединение пространств целеполагания в форме экспликации комитативности; 2) инъюнктивы, эксплицирующие прямую рекомендацию, смягченную бехабитивами; 3) адвисивы, смягчающие инструкцию по осуществлению требуемых действий с использованием модальных глаголов и сослагательного наклонения; 4) инструктивы, представляющие собой наиболее детальное описание последовательности совершения действий и вербализацией результата; 5) реквестивы как наиболее мягкую форму просьбы. Инвитивная, инъюнктивная и инструктивная форма имплементации прескрипции снабжается хеджами, смягчающими эпистемическую ответственность непосредственного агента, в то время как реквестивы и адвисивы повышают эпистемическую ответственность, эксплицируя личную заинтересованность в достижении целей клиента. Каждая из тактик и стратегий, консолидирующих усилия по управлению развитием коммуникации для достижения целей

исходно конкурирующих контркоммуникантов может снабжаться мягким менасивным актом для конкретизации целевой сферы алгоритмизации действий. Таким образом, менасивы, вводимые агентами в пояснение в процессе легитимизации осуществления действий в определенной последовательности в дискурсе социальной работы всегда имеют форму мягкого предупреждения о последствиях и не выражают прямой угрозы, которая будет восприниматься как дополнительный конфликтоген.

Резюмируя вышесказанное, можно заключить, что ключевым иллокутивным фреймом, реализуемым в развернутой исходно некооперативной коммуникации, является прескрипция и декларация в качестве закрепленного алгоритма действий. При этом конвергенция пространств целеполагания реализуется в митигативных тактиках инвитава, адвисива, умеренно импозитивных тактиках инструктива и реквестива, а также жесткой импозитивной тактике иньюнктива. В процессе консолидации усилий и гармонизации агент-клиентской коммуникации на дуративном и финальном этапах взаимодействия на консолидационном и интенционально-нравственном уровнях практически полностью нивелируются прямые директивы (требование, приказ, угроза), способные расширить негативную оценку исходных прескрипций и привести к деструкции алгоритма последовательного прохождения этапов реализации целей коммуникантов.

2.5. Клиент-продуктивные приемы повышения степени доступа к управлению дискурсом

В рамках рассмотрения стратегемно-тактического и речеактового варьирования управления дискурсом гибридной некооперативной коммуникации ввиду активного участия отдельное место отводится клиент-продуктивным способам. Мультифокальность коммуникативных актов клиента основана на специфике непосредственного взаимодействия как с

конкретным агентом (представителем социальной службы), так и с присутствующими «наблюдающими» агентами, а, кроме того, с третичным агентом, персонализируемым в лице руководителя или представленным деперсонализовано в инскрипционных актах. Этот факт оказывает существенное влияние на сложную организацию и интенциональность когниовербального клиентского вектора «захвата» и удержания доминирующей коммуникативной позиции, позволяющей управлять развитием дискурса и прогнозировать позитивный исход некооперативного взаимодействия. Следует отметить, что динамичность и достаточно высокая скорость попыток повысить степень доступа, характеризующаяся сменой актуальных ролей ввиду сжатых временных рамок, отводимых для агент-клиентского взаимодействия (прежде всего приличном приеме граждан), диктует достаточно широкий набор приемов, используемых представителями класса клиентов на всех уровнях коммуникативного действия. Способы маркирования доминирующих позиций клиента вне зависимости от уровня его компетенции и глубины фоновых знаний инскрипций не продиктованы необходимостью перманентной коррекции в соответствии с моделями, предписанными третичным агентом. Они варьируются в зависимости от ситуативных, топикальных и мотивационных предпочтений и их вариаций в процессе протекания коммуникации.

Начальный этап инициализации взаимодействия как агентского, как было продемонстрировано выше, так и клиентского коммуникативного хода вследствие социумно детерминированных прескрипций, даже вне знания инскрипций третичного агента, традиционно носит социально-ритуальный характер. Бехабитивы приветствия и определения ключевого топика практически всегда определяются клиентом. Таким образом именно контркоммуниканта с соподчиненной актуальной ролью можно считать инициатором некооперативного взаимодействия и доминирующим участником в процессе сохранения топикального единства коммуникативной ситуации на всем её протяжении. Однако формы инициации коммуникации

варьируются от эмоциональных нарративов и сатисфактивов до прямых менасивов.

1. **Нарратив** представляет собой последовательное описание событий, призванное подвести контркоммуниканта к верной с точки зрения клиента интерпретации усилий по консолидации действий, а также продемонстрировать смену или сохранение топика для реализации собственных целей. В клиент-продуктивных вариациях данный способ повышения степени доступа зачастую приобретает эмоциональный характер.

Клиент (прерванный 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!** [Личный архив исследователя].

Как видно из приведенного микроконтекста, 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, который был обозначен в предшествующем взаимодействии, происходит без прямого номинирования, но с трансляцией значимых для клиента компонентов *успеем оформить до обеда*. Однако внутреннее убеждение и достигнутый на предыдущем этапе консолидационный уровень диктует клиенту необходимость смягчения, оформленного в виде инвитаива с коммитативной формой глагола *давайте*, транслирующего приглашение совершить некие действия, отвечающие интересам клиента и требующие от самого продуцента высказывания никаких усилий в объективной реальности. 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*, который призван напомнить агенту о достигнутых на первом этапе общения договоренностях и области

целеполагания, сформированной в ходе обсуждения перечня документов для предоставления выплат.

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?* [Личный архив исследователя].

В данном микроконтексте эмоциональный нарратив базируется не только на представлении определенной последовательности действий, совершенных клиентом, но и действует как аргументатив, проясняющий топик обращения в социальную службу. На основе нарративизации обеспечивается введение в каузативное, но не относящееся напрямую к решению вопросов иницируемой некооперативной коммуникации, пространство, что призвано транслировать частные потребности клиента в общее пространство целеполагания. Дополнительным компонентом, маркирующим доминирующую позицию и характерным скорее для интенционально-нравственного уровня является доверительное митигативное обращение *девочки!*, нивелирующее первичную реакцию отторжения и неприятия проблем клиента. Квеситивные акты, реализующие по сути тактику обвинения агентов (в персонализированной адресации, но предполагающей включение в пространство дискредитации всего социального института), приводятся в форме модифицированного повторяющегося вопроса с маркированием необычности произошедшего *что*

тут случилось? Таким образом, именно нарушение модельной схемы в реальности провоцирует представителя исходно соподчиненной актуальной роли к «захвату» доминирующей позиции. Снижение уровня стереотипности в развернутом некооперативном взаимодействии создает бифуркационные точки, позволяющие клиентам повысить степень доступа к управлению дискурсом социальной работы.

2. **Квеситив** является наиболее частотным приемом повышения степени доступа к управлению коммуникацией, поскольку дает возможность не только определить базовый топик и аспектуализировать и детализировать его компоненты, создавая необходимость для контркоммуниканта реагировать именно на заданный вопрос, не отклоняясь от темы разговора, заданной клиентом.

Как правило, исходный информационный посыл, являющийся триггером для формирования центрального вектора прогнозирования, в инициальной фразе обретает форму квеситива с экспликацией осознания какого-либо реального или фикционального нарушения имеющихся у клиента представлений о стереотипных моделях его взаимодействия с социальным институтом. Подобная форма на начальном этапе, принимаемая адресантом на основе корреляции конвенционализированной модели с неэксплицированными личными представлениями, формирует яркую концепцию будущности, в которой ему обязательно будет положено то, в чем до этого его «обделяли», и является маркером вхождения в развернутую некооперативную коммуникацию (первичное обращение в органы социальной защиты), т.е. локутивный акт представляет собой не объективацию проблемы, чего требует сам факт её предметного обсуждения и решения, но маркирование осознания её наличия, началом конфликтогенеза. Рассмотрим некоторые микроконтексты, вариативно представляющие репрезентативные способы инициирования некооперативного взаимодействия клиента и агента:

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?*** [Личный архив исследователя].

Центральным компонентом данного коммуникативного пространства является информация о положенной, но пока имеющей абстрактный образ выплате (ведь средства массовой информации сообщили). Попытка апелляции к авторитету и одновременное снятие с себя эпистемической ответственности осуществляется как с апелляцией к имагинативному, так и к эмпирическому пространству (упоминание СМИ и некоей соседки, уже получившей выплату). Следует указать, что репрезентативная форма этого сообщения не должна вводить в заблуждение при анализе, прежде всего она реализует функцию хеджирования, снятия с себя эпистемической ответственности, оправдания повода обращения. Репрезентатив *сказали, что всем положена компенсация*, как правило, представлен клиентом в акте высказывания официальным коммуникативным регистром, но уже в прамбуле предстоящей межличностной коммуникации адресат «диагностирует» степень восприятия реципиентом информации и наблюдает за его ответной эмоциональной реакцией, которая может сопровождаться физическими изменениями в мимике, кинесике, изменении тона и высоты голоса, во внешности в целом. При этом нестандартная разговорная форма бехабитива приветствия *Категорически приветствую!* сразу же маркирует доминирующее коммуникативное положение клиента, которое основано на актуализации социального статуса и непринятии предписанной коммуникативной роли, хотя данный статус и не вербализуется непосредственно. Осознанное подключение эмотивного декларатива ассертивного типа *все знакомые уже получили!* добавляет эмоционально-

экспрессивную окраску данной коммуникации. Тактика приведения примера *вот, например, моей соседке уже все выплатили!* 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 и включения в процесс решения проблемы для самого адресата (социального работника). Преследуя цель полного погружения агента социальной структуры в «наболевшее», клиент может внедрять тактику повтора, интенсифицируя и реактуализируя переформулированную им вербальную конструкцию несколько раз. Строго говоря, в соответствии с прагматическими условиями уместных высказываний повторение тождественных пропозиций, локализованных в едином высказывании, считается избыточным, слушающий уже знает повтор. «Таким образом, семантическое и прагматическое повторение также функционирует как риторический ход, а именно как ДОБАВЛЕНИЕ („одной и той же“) информации, которая определяет фонологический ритм или синтаксический параллелизм. Такой риторический ход будет функциональным по отношению к глобальной цели. Этот дополнительный „узелок на память“ окажется весьма полезным при поиске информации и сделает, следовательно, пропозицию/ассерцию более эффективной» [Дейк, 2000, с. 287-288].

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. Дискредитационная тактика обеспечивается и устойчивым разговорным выражением *чай гонять*, снижающим значимость и нивелирующим исходное коммуникативное доминирование агентов, которые, по мнению клиента, не способны ничего решить или предпринять какие-либо действия. При этом осознание немодельности и неперскриптивности реализуемых коммуникативных действий у клиента присутствует и именно в пояснениях

он их эксплицирует дабы нивелировать внутреннее противоречие или «скрыть» от третичного агента неконвенциональность собственного поведения [Лакан, 2021, с. 186]. Здесь происходит непроизвольное снятие клиентом модерирующей функции третичного агента, что позволяет существенно повысить степень доступа к управлению дискурсом.

Изменение и намеренная подмена центра *argumentum ad verecundiam*, маркируемые глаголами снятия эпистемической ответственности *слышал, сказали, известно* и др., или же конструкциями обратного хеджирования, способствующими трансляции уверенности и презентации компетентного коммуниканта [Светаилов, 2021, с. 165], достаточно четко определяют не только сами бифуркационные точки смены доминирующего субъекта, но и создают область легитимизации и коллективизации вектора интерпретации собственного положения или обсуждаемой проблемы. При этом трансляция этих условий не ограничивается начальным этапом и манипулятивным уровнем коммуникативного действия, но экстраполируется на дуративный этап и уровни «рефлексивной игры» и даже консолидационный. Они создают впечатление намеренной «уступки» и сохранения за агентом повышенной степени доступа, но в действительности «предписывают» сотруднику социальной службы не только топик взаимодействия, но и способ осуществления действий по реализации целей коммуникации (проверка, сопоставление с прецедентом – решением по сходному вопросу, коррекция согласно инскрипциям третичного агента и т.д.). Такие распространенные квеситивы вербализуют инструкцию, со сниженной конвиктивностью клиента, который не обладает достаточной когнитивной базой для проверки собственных утверждений, но стремится к «захвату» доминирующей позиции в управлении развитием коммуникации.

Клиент (дуративный этап, уровень «рефлексивной игры» – первичное обращение по вопросу выяснения задержки выплат): *Вы здесь мне, пожалуйста, про свои и вообще путаницу и смену руководства не говорите, а то грузите меня своими проблемами... Лучше разберитесь в том, что*

вот мне ежемесячную выплату всё никак не назначат, по этим... как его..? коммуналке на компенсацию... Я уж и у соседей всех спрашивала, и в банк обращалась, и через двор в Пенсионный ходила, ВСЕ говорят положена, а сказать что и где не могут. Мне кажется, что тут какие-то ваши намудридли. Выплат не производите, зато бумажки требуете! Поднимите мое дело, посмотрите, что раньше выплачивали, да и документы оттуда же можно взять, у меня не менялось ничего...
[Личный архив исследователя].

В вышеприведенном микроконтексте наличествуют множество как прямых, так и обратных хеджей, эксплицируемых в рамках тактики дискредитации *бумажки требуете, не производите* и инструкции *не говорите, не грузите, разберитесь*. Использование просторечных лексем с негативной коннотацией призвано расширить интимизационное пространство и создать видимость непосредственного общения, что переводит коммуникацию в персонально-ориентированный бытовой регистр, а значит, повышает степень доступа клиента. Инструктивный посыл высказывания маркируется не только рекомендуемой последовательностью действий агента по достижению желаемой цели клиента *поднимите дело, посмотрите, возьмите документы*, но и назидательной тональностью в форме категоричного адвисива оценочной семантики *лучше разберитесь*. Отдельные хезитативные компоненты, маркирующие отсутствие у клиента полной уверенности в правильности собственных рекомендаций и возможности их осуществления, нечетко определяют базовый топик коммуникации, что оставляет открытым вопрос о возможности дальнейшего закрепления доминирующей позиции, поскольку агент, обладающий большим когнитивным активом и возможностями по аргументации собственного доступа при прямом номинировании инскриптивных актов третичного агента. Акцентное выделение субстантивированного местоимения *ВСЕ*, представляет собой дополнительное подчеркивание коллективного пространства значимости обсуждаемого вопроса.

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!* [Личный архив исследователя].

В приведенном микроконтексте существующее соподчиненное положение маркируется несколькими сатисфактивами *простите старую! Я-то понимаю, что у вас и без меня дел по горло, но просветите* (извинительного характера) и *Буду век благодарна!* (промиссивного характера). В то же время диминутивная форма обращения *деточки* обеспечивает повышение эмпатии к клиенту со стороны агентов, что позволяет «маскировать» некооперативное взаимодействие. Констатация осведомленности о загруженности представителей класса агентов и повышение значимости их работы в коллективном и индивидуальном пространстве осуществляется в том числе в рамках употребления разговорных устойчивых выражений *дел по горло*. Хезитативные конструкции, снимающие эпистемическую ответственность с клиента, *мне кажется, почему-то, ну, как это* формируют условия для обязательной позитивной реакции на коммуникативные действия «неосведомленного» вопрошающего адресанта [Яковлева, 2021], что позволяет отметить повышение степени доступа к управлению дискурсом, несмотря на общую соподчиненную тональность высказывания.

Представленный утвердительный ассертив *недополучила выплаты* имеет иллюкативную направленность директива – «попытки», в которой адресант добивается того, чтобы слушающий совершил нечто [Серль, 1986, с. 231], что в рассматриваемом случае не противоречит его внутренней концепции. Манифестированная идея раскрывает лично актуальную для адресанта цель, которая заключается скорее не в выяснении действительного положения дел, а в создании эмпатии и повышении начисленных выплат. Надеюсь создать общее коммуникативное пространство (насыщенное положительными эмоциями), необходимое для ликвидации барьеров общения между участниками данного акта исходно некооперативного взаимодействия, клиент в любой момент готов лавировать в текущей коммуникации, 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*.

Следует отметить также сопутствующее нарушение проксемических конвенций – касание руки специалиста, сокращение дистанции, наклон в сторону агента; и мимесических стереотипов институционального общения – плач, заискивающее выражение лица, частое моргание и т.п.

Клиент (дуративный этап, уровень «рефлексивной игры» с внедрением интенционально-нравственных компонентов – первичное обращение по вопросу выяснения задержки выплат): *Ой, лапонька, а посмотри заодно, что там мне начисляется! Вот, подумала, надо к вам сходить на всякий случай, вдруг мне положено много денежек... Ну, подтвердите, господь Вас не забудет! А то скребу-скребу по крошечкам...*[Личный архив исследователя].

Тактика внесения неформальности, характерная большей частью для

доверительного общения на четвёртом уровне коммуникативного действия, используемая клиентом, скоординирована на избежание предвзятости со стороны специалиста, а внедрение им элементов юмора *вдруг мне положено много денежек* помогает преодолеть сдержанность, закрытость и добиться эффективной коммуникации. Обилие диминутивов *лапонька, денежка, крошечки* не просто маркирует соподчиненное положение, намеренно утрируемое с целью повышения аффекта и эмпатии, но и транслирует социальную коллективную значимость, вводя вертикальный контекст бедственного положения в качестве фона и формируя устойчивый характер подобного означивания [Чернявская, 2022, с. 61] в гибридной коммуникации. Всё общение клиента можно охарактеризовать как сатисфактивное, поскольку каждый из этапов (даже содержащих просьбы и инструкции) обрамляется извинениями и благодарностями.

Финальный этап в случае экспликации уверенности в продолжении кооперативного взаимодействия, достигнутого в результате общения, также маркируется сатисфактивами и апеллятивами, содержащими диминутивные единицы, номинирующие коллективного адресата.

Клиент (финальный этап, интенционально-нравственный уровень – завершение коммуникации по вопросу начисления компенсаций): *Как здорово! Ладно, девочки, спасибо вам большое! С прошедшими вас праздниками. Все объяснили. Молодцы! Все бы так... в конце месяца приду с документами мужа, он у меня не ходячий, можно же я занесу? Я пошла* [Личный архив исследователя].

Эмотив, вводящий высказывание клиента призван не только выразить внутренне состояние удовлетворенности достижением собственных целей, но и подчеркнуть достигнутое взаимопонимание в исходно некооперативном взаимодействии. Сатисфактивы благодарности, похвальбы и не относящийся к сути рассматриваемого вопроса ситуативный бехабитив *С прошедшими вас праздниками*, содержащие диминутивы *девочки* и парцеллированный вердиктив с семантикой одобрения действий *Молодцы!*, закрепляет в

сознании агентов высокую оценку, которая экстраполируется на коллектив конкретного отдела. При этом стратегия на повышение реализуется и в форме пожелания *все бы так*, которая имманентно предполагает апелляцию к имеющемуся негативному личному опыту клиента. Однако реализация в промисиве, который финализируется квеситивом формально требующим одобрения *можно же* (представляющим маркер гендерно-возрастного типа условного обещания) [Колоколова, 2009, с. 127], уверенности в предложении кооперативного общения по другим вопросам нивелирует неинтенционально возникший негативный компонент и фиксирует общность областей целеполагания.

Следует отметить ситуативность и некоторую рассогласованность коммуникативных действий клиента, которые не требуют обязательного сравнения с инскрипциями третичного агента, особенно, если таковые не отвечают частным мотивационным и актуальным значимостям [Бредихина, 2023]. В данном случае смягчение в зависимости от эмоционального и коммуникативного типа личности клиента может сменяться намеренным повышением уровня конфликтогенности, что может привести не только к простой смене топика, но и нивелировать усилия по достижению консолидационного уровня. При этом максимальное значение клиентом придается акцентуации даже не собственных целей, но дискредитации и запугиванию представителей класса агентов с целью «захвата» доминирующего положения.

4. **Менасивы** представляют собой максимально импозитивную некооперативную форму маркирования доминирующей позиции с одновременной демонстрацией соподчинения контркоммуниканта, которое обеспечивается не только и не столько трансляцией собственного внеситуативного социального статуса, сколько экспликацией иерархических отношений в самой структуре социального института (агент ← третичный агент).

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 нороят 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) [Личный архив исследователя].

Комплексный характер жесткого вида менасива, представленного в данном микроконтексте, позволяет утверждать, что подобная конвергенция разговорного импозитивного регистра даже в рамках гибридной коммуникации является результатом неэффективного использования на предшествующих митигативных стратегий повышения степени доступа к управлению дискурсом. Частная значимость по прояснению причин сокращения выплат и возврату к исходному уровню нивелируется и главенствующим становится ситуативно детерминированная задача по дискредитации агентов. Обилие фразеологических единиц *вывести на чистую воду, глаз да глаз, палец в рот не клади* призвано конвенционализировать индивидуальную клиентскую оценку и адресовано прежде всего не непосредственному участнику коммуникации (социальному работнику), а наблюдателям-клиентам с целью найти поддержку. Прямые инвективы *мелкие чиновники, хамки малолетние* существенно снижают предданную доминирующую позицию непосредственного контркоммуниканта и генерализуют класс агентов, осуществляющих прием граждан. Кроме того, осуществляется противопоставление их занимающим более высокое положение в иерархии социального взаимодействия агентам (руководителям), выступающим в качестве персонифицированного третичного агента. Прямые менасивы жесткой формы угрозы *пойду к руководителю, все расскажу, фамилии ваши все укажу* призваны

реализовать 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.*

Следует особо подчеркнуть множественные нелегитимизированные кинесемы и проксемы (стук кулаком по столу, похлопывание по плечу и т.п.) в качестве демонстрации доминирующих позиций. «Вербально-визуальный симбиоз, помимо когнитивных эффектов, оказывает мотивационное и персуазивное воздействие» [Тамерьян, Шаипова, 2024, с. 169], иногда диаметрально противоположное исходной иллокуции, но всегда яркое и мощное.

Большинство современных исследователей профессиональной коммуникации сходятся во мнении о необходимости исследования дискурсивных практик в их поликодовой репрезентации, т.е. подкреплении символически значимыми реальными действиями, мимесикой и кинесикой, доминирующего вербального кода. Классификация типов подкрепления включает в себя богатую палитру актуализации, от параллельного представления и взаимодополняемости, до противопоставления и создания на этой основе выделения значимого символического компонента [Litvishko, Shiryayeva et al., 2022, p. 36]. Определение доминирующей семиотической системы в гибридной коммуникации связано с дополнительными трудностями, поскольку невербальные системы кодирования не отражаются инскрипционными и прескрипционными актами третичного агента и не могут фиксироваться, что позволяет использовать их как самостоятельные элементы «захвата» управления дискурсом. Семиотические коды в их конвергенции представляют собой наиболее эффективный способ не только

маркирования уровня доступа к управлению коммуникацией и реализуемой в конкретном коммуникативном акте актуальной роли, а постоянные смены типов отношений между гетерогенными элементами позволяют существенно повысить резистентность исходной позиции.

Менасивные формы вне зависимости от их мягкой (предупредительной) или жесткой (угрожающей) реализации обладают максимальным конфликтогенным потенциалом в условиях необходимости реагировать на запугивание [Быстров, 2001, с.72]. При этом реактивная фраза агента не допускает снижения регистра, а наоборот должна производиться строго в соответствии с конвенциональным типом вежливого общения, демонстрировать компетентность и обеспечивать функциональный потенциал социального института.

Специалист (финальный этап, социально-ритуальный манипулятивный уровень – прощание с клиентом): *Вот и ладненько, а сейчас можете идти. Если у Вас ещё остались вопросы к нам, то пожалуйста, можете обращаться в любой удобной для Вас форме: лично, письменно, или звоните* [Личный архив исследователя].

Прояснение возможностей обращения, сформулированное в форме разрешительного инструктива, вновь возвращает некооперативное взаимодействие в русло конвенционального общения и подтверждает доминирующее положение агента.

Уже на начальном этапе коммуникации данная дуальная парадигма находится под пристальным наблюдением третичного агента социальной службы. Строго регламентированные коммуникативные действия социального института сдерживают самосильность развития всего процесса социально значимой, стремящейся к консолидационному уровню, но исходно некооперативной коммуникации, по сути, стремясь нивелировать энтропию. Именно на основании позитивного модерирования пересекающихся областей целеполагания и контроля за формами коммуникативной репрезентации становится возможным учет «интересов всех участников

межинституционального взаимодействия и одновременно возникает возможность апробации принимаемых решений с последующим их внедрением» [Гусейнова, Горожанов, 2024, с. 18] в дискурсивные практики. Институционализация единого регистра и порядка взаимодействия третичным агентом в конце концов представляется единственно возможным способом конвенционализации и легитимизации разнородных вербальных актов и иных способов кодирования степени доступа к управлению дискурсом. Устанавливается некий стандарт поведения, которому, в свою очередь, свойствен определенный набор типичных для данной сферы речевых событий, типичных моделей речевого поведения при исполнении тех или иных социальных ролей, типичной тематики общения [Кунцевич, 2005, с. 44].

Под пристальное рассмотрение ежеминутно попадают оба участника коммуникативного процесса: представитель социального института и клиент. Сценариев (сюжетных схем), как правило, у такого обращения несколько:

Агент (финальный этап, социально-ритуальный манипулятивный уровень – прояснение объема и порядка выплат): ***Вам, согласно Федерального закона, ежемесячно начисляется и выплачивается компенсация за коммунальные услуги. Все изменения, положенные Вам, будут производиться в автоматическом режиме. Если будет необходим дополнительный пакет документов, то мы Вам об этом обязательно сообщим!*** [Личный архив исследователя].

Агент (начальный этап, манипулятивный уровень – сбор первичного пакета документов): ***Для начисления ежемесячной денежной компенсации Вам необходимо предоставить в органы социальной службы пакет документов (перечень необходимого предоставлен)*** [Личный архив исследователя].

В представленных агентом матрично построенных официальных ассертивах «*Вам начисляется*», инструктивах «*Вам необходимо*», промиссивах «*Вам сообщим*», «*будут производиться*», содержится ответная

реакция гармонизации на стимул, который исходно, представляет собой вербализованный проблематизированный маркер провокативной коммуникации, которую можно прогнозировать и держать под контролем на основе интенционального иллюкутивного праймирования. Таким образом, можно подчеркнуть, что рефлексия сотрудника социальной службы оказывается «запертой» в рамках социального института и находящейся под пристальным вниманием «социальной службы» как модеризирующего фактора (третичного агента) всего процесса вербальной и невербальной коммуникации [Бредихина, 2024 а, с. 45].

5. Ещё одной формой косвенной экспликации степени доступа к управлению дискурсом являются **репрезентативы**, которые можно условно подразделить на две большие группы на основании иллюкуции согласия и отрицания. Направленная в адрес агента информация и будет являться маркером точки бифуркации при условии нацеленности клиента на:

1) полное согласие с представленной ему специалистом информацией и гармонизацию всей предстоящей коммуникации, зачастую реализуемой как петитарный репрезентатив, фиксирующего согласие с предложенным алгоритмом действий и запрашивающим в форме просьбы пояснения и дальнейшие инструкции.

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* [Личный архив исследователя].

2) конвиктивный декларатив, строящийся на уверенности в негативном исходе и транслирующем несоответствие ожиданий и реальности, нацеленный на дальнейший эмотивно и провокативно маркированный конфликт с использованием угроз и манипулятивных методов.

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!*** [Личный архив исследователя].

Попытка интеграции персонального и институционального дискурсов в рамках определенного государственного аппарата всегда будет иметь аналогичную конклюдентную – любой эгоцентричный перформанс представителя класса клиентов (граждан) всегда будет маркирован как несоответствующий, декодирован и пресечен строго регламентированным «институциональным голосом». Взаимовлияния и взаимозависимости лингвокогнитивных процессов дискурсивизации и субстанционального наполнения, материальных факторов их организации следует рассматривать как интердискурс [Бубнова, 2024, с. 24].

После утвердительного вердиктива *Я с вами не согласен!* представленный эмотивный ассертив *Так и знала* переходит в чистый эксплицированный комиссивный перформатив *Я обещаю, вы попляшете!* Имплементация ходов контраста *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 десемантизированной конструкции *Это позор!*, направленных на эффективный контроль за вниманием реципиента и подчеркивающих важность субъективной макроинформации, завершает эмоционально окрашенное вербальное воздействие на агента и позволяет клиенту маркировать «захват» эмотивного пространства, но существенно снижает возможности дальнейшей консолидации усилий. В текущий коммуникативный процесс включается скоординированная специалистом социальной службы яркая промиссивная экспрессия, соответствующая принципу «All's fair in love and war» («В любви и на войне все средства хороши»), с привлечением невербальных средств и вербальных тактик

(аффективные саккадические движения, угрожающие жесты и т.п.).

В некоторых случаях, в особенности при общении с некомпетентным или неопытным агентом, подобные импозитивные некооперативные формы повышения уровня доступа могут иметь достаточную эффективность.

Агент (финальный этап, манипулятивный уровень – демонстрация соподчинения): *Подождите! Не торопитесь! Все Вам начислят, если положено! Не переживайте!* [Личный архив исследователя].

Необходимость внедрения специалистом хода по смягчению противодействия *Все Вам начислят, если положено!* минимизирует возможность реализации экспрессивной интенции клиента, как основы будущих рисков событий. Позитивная реакция клиента на представленное уведомление сдерживает клиента и меняет его внутреннее состояние: эмоциональность подавляется, отношение к ситуации становится более лояльным, а коммуникативное поведение более прогнозируемым. Но даже в вышеприведенном микроконтексте хеджинговая конструкция *если положено* оставляет агенту некоторые «пути отхода» по сохранению возможности управлять продвижением заявления клиента в соответствии с инскрипциями третичного агента.

В представленных нами в данном параграфе клиент-продуктивных способах маркирования степени доступа и экспликации доминирующих позиций ярко демонстрируется попытка конвергенции элементов институционального и персонального общения как базы создания общей области пространства целеполагания и речеактового варьирования. Выбор «правильного» коммуникативного хода как адекватной моделям институциональной коммуникации формы достижения частных задач и повышения уровня доступа к управлению дискурсом является маркером дискурсивной компетенции как клиента, так и агента. Умение оперировать реминисценциями к психоэмоциональному пространству и способность владеть ситуацией характеризуют компетентных клиентов социального института в рассматриваемой области некооперативного взаимодействия и

являются примарными экспликаторами идентитарных компонентов дискурсивной компетенции контркоммуникантов. В то же время невозможность клиента модифицировать манипулятивные вербальные конструкции в неимпозитивную форму демонстрирует срыв попыток реализации повышения степени доступа и в конечном счете распад общего релятивного пространства.

В результате анализа стратегаемно-тактического и речеактового варьирования в аспекте реализации потенциала к манифестации исходных иллокуций и ситуативной и институционально детерминированной адаптации был определен перечень наиболее эффективных речевых актов прямой и скрытой реализации доступа к управлению векторами развития дискурса, осуществляемыми клиентами: нарративы, квеситивы, промисивы, декларативы, апеллятивы, сатисфактивы.

Выводы по второй главе

Степень доступа к управлению развитием некооперативного взаимодействия является базовым фактором обеспечения функциональности и сохранности векторов интерпретации высказываний для достижения целей, находящихся в области коллективной релевантности целеполагания. Наиболее эффективным способом создания пространства делиберативности как условия перехода от некооперативного взаимодействия к кооперативному, т.е. успешной реализации коммуникативных целей, является исходная прототекстовая определенность и закрепленность доминирующей позиции агента в инскрипциях третичного агента, а также конвенция формальной митигативности и импозитивности коммуникации в условиях исходной ситуации противодействия. Процессуальная смена актуальных ролей и топикальная клиентская фокусировка интерпретируются как полярные инскрипциям третичного агента векторы, поскольку формируют видимость «ролевого равенства», играющего решающую роль для консолидации

когнитивных, экспликаторных, действенных усилий по достижению результата взаимодействия. Бифуркационные точки снижения и повышения степени доступа к управлению дискурсом фиксируются на границах этапов (начального, дуративного и финального), а также в рамках смены уровня коммуникативного действия.

Инскриптивные и прескриптивные акты третичного агента транслируют жёсткие паттерны коммуникативного поведения, фиксирующие и легитимизирующие исходные актуальные роли контркоммуникантов, доминирующие и соподчиненные позиции, а также служащие в качестве основы сравнения и коррекции схем взаимодействия непосредственных участников коммуникации модельные образцы. Возможности конвергенции модальностей – алетика, деонтика и эпистемика долженствования, уверенности и возможности агента, равно как и аксиология и деонтика необходимости и допустимости клиентов, – эксплицируются в рациональных стратегиях третичного агента: информирование, прогнозирование, проблематизация, определение топика.

Процесс перехода от развернутого некооперативного типа к итоговой консолидации коммуникативных усилий в кооперативном «двусторонне симметричном» взаимодействии происходит на основе последовательного осуществления на различных этапах четырех уровней коммуникативного действия, способствующих достижению интенциональных целей как агентов, так и клиентов: 1) манипулятивном, презентующем и фиксирующем доминантный топик и идентифицирующей адресата на начальном формальном уровне, маркирующего исходную степень доступа к управлению дискурсом; 2) уровне «рефлексивной игры», укрепляющем реализованные позиции доминирования/соподчинения, или создающем бифуркационную точку смены актуальной роли и повышения уровня доступа; 3) консолидационном, формирующем области объединения частных пространств значимости и целеполагания на уровне формальной вербализации с легитимизацией «правил» взаимодействия и интенсификацией вежливости; 4)

«интенционально-нравственном» уровне коллективизации личностных значимостей и персонализации абстрактных долженствований и необходимостей с использованием «Я»-структур субъективной эмпатийной аргументации.

Агент-продуктивные маркеры уровня доступа к управлению дискурсом характеризуются смягчением исходной импозитивности, способствующей снятию коммуникативного барьера неприятия инструктивных интенций. Клиент-продуктивные стратегии маркированы вербальной экспликацией двух полярных форм самопрезентации: 1) смены актуально-ролевой позиции на основании трансляции реального или «маскировочного» социального статуса, 2) автохумилитация и некатегоричная суггестия в рамках аффективно-эмотивного расположения агента к себе и рассматриваемой ситуации.

Базовым агент-продуктивным механизмом экспликации степени доступа к управлению дискурсом служит снижение уровня импозитивности, обеспечиваемое инвитивными и адвисивными тактиками, характеризующимися повышенной митигативностью, инструктивными и реквестивными формами алгоритмизации, демонстрирующими умеренную импозитивность, а также в исключительных случаях инъюнктивами как жестким указанием на иерархию актуальных ролей. Отдельные менасивные компоненты, которые могут быть восприняты клиентами в качестве конфликтогенов, трансформируются из угроз в предупреждения, содержащие аллюзии к целям клиента и условиям их достижения.

Клиент-продуктивная двухвекторная вербализация степени доступа к управлению дискурсом осуществляется на основе стратегий трансляции социального статуса в рамках повышения и самопрезентации в импозитивных манипулятивных тактиках в форме менасива, конвиктивного декларатива; а также неимпозитивных стратегий смягчения и соглашательства в форме автохумилитативных нарративов, риторических квеситивов, апеллятивов, сатисфактивов, петитарных репрезентативов. Наибольшим нарушением конвенциональности коммуникативных действий характеризуется прямой

менасив и директив (угроза и приказ), которые не только ведут к деструкции коммуникативного события, но и являются примером наиболее неудачной формы реализации иллокутивно-перлокутивного соответствия.

Заключение

В проведенном диссертационном исследовании определены наиболее эффективные коммуникативные стратегии и речевые приемы обеспечения, трансляции и повышения степени доступа к управлению развитием дискурса. Актуальность предпринятому интегративному направлению дискурсивно-модусного и диалектико-реляционного анализа придают как сущностные, так и субстанциональные характеристики пограничной коммуникации.

При исходном некооперативном и даже противоборствующем положении двух непосредственных участников коммуникации, характеризующихся триадическим воспроизводством маркеров доминирования, – в инскрипциях третичного агента, прескрипциях непосредственного агента и модифицирующих манипуляциях клиента, наиболее востребованным является дискурсивно-институциональный способ коммуникативного действия по «навязыванию» своего алгоритма как реального, так и речевого взаимодействия. Дискурсивно-институциональный подход предполагает исходное априорное признание основных «правил игры», последовательно реализующихся в социальных и дискурсивных практиках, рождающих основу бифуркации по ситуативному созданию новых правил, их конвенционализации или деструкции на основе сравнения с основными. При этом новые правила в гибридном мультифокальном взаимодействии сохраняются, если их сущностные характеристики и форма внедрения не противоречит априори принятым и традиционным, т.е. происходит реинституционализация имеющихся базовых форм взаимодействия согласно конкретным условиям и регулятивным, нормативными, культурным и когнитивным правилами устойчивости.

Специфический гибридный вид дискурса социальной работы с населением является макроречевым, поликодовым и мультифокальным коммуникативным актом, обеспечивающим реализацию исходных и ситуативно модифицируемых иллокуций участников коммуникации на

основе создания общего релевантного пространства целеполагания, при необходимости коррекции собственных речевых действий в соответствии с прескрипциями и инскрипциями третичного агента, а также трансляции или смены актуальных ролей, который в процессе взаимодействия определяет коллективно значимые области и способствует созданию оптимальных условий достижения целей общения в рамках формирования консолидационной коммуникации. Рассматриваемый вид гибридной дискурсивной формации отличается от чистых типов институционального дискурса ввиду его полимодального полидискурсивного характера, включения в пространство общения основных признаков социально-ритуального вида институционального типа и бытийно-бытовых элементов персонально-ориентированного дискурса, смены исходных доминирующих позиций и актуальных коммуникативных ролей.

Общее пространство целеполагания как ключевое условие достижения кооперативной формы коммуникации и одновременно результат взаимодействия является практикоцентрическим осмыслением объективной и коммуникативной деятельности каждого контркоммуниканта в рамках избрания наиболее ситуативно и контекстуально эффективных стратегий, тактик и средств имплементации частных пертинентностей в единую область релевантности. Сама форма экспликации индивидуальных значимостей в гибридном дискурсе облигаторно включает не только волюнтаристические и аксиологические аспекты, но и элементы и параметры иллокутивных девиаций, прямо не запрещенных третичным агентом. Как представители класса клиентов, так и непосредственные агенты соотносят целевые установки и ценностные ориентации с прескрипциями, инскрипциями, конвенциями и нормами гласно и негласно регулируемыми развернутое некооперативное взаимодействие.

Ввиду осложнённости релятивного пространства целеполагания, полимодальности и мультифокальности дискурса социальной работы наиболее адекватной методологией анализа экспликации и модификации

степени доступа к управлению коммуникацией становится комплексный подход, сочетающий дискурсивно-модусный анализ, позволяющий определить как индивидуальные, так и конвергентные области иллюкутивного пространства контркоммуникантов, а диалектико-реляционное направление критического дискурс-анализа, способствующее выявлению ситуативно и контекстуально детерминированных маркеров различных систем кодирования, вербализирующих доминирующие позиции на основе диаметрально противоположных способов – конфликтивизации и гармонизации общения. Введение в процедуру анализа элементов прагматического анализа, конверсационных и нарративных приемов, речеактовой классификации позволяет с высокой степенью достоверности определить наиболее эффективные коммуникативные стратегии и тактики, а также конкретные речевые приемы реализации степени доступа к управлению дискурсом. Первый этап анализа включает компаративный анализ средств осуществления межличностного взаимодействия непосредственных участников коммуникации как текстовых актуализаторов социального конфликта и обеспечивает прояснение степени адекватности фраз-реакций прескрипциям и инскрипциям. Анализ экстра- и паралингвистических составляющих дискурсивного события, осуществляемый на втором этапе, обеспечивается исследованием стимул-реактивного взаимодействия в пространстве проксемики, мимики, кинесики, таксиса, тенса и дейксиса с учетом нормирования этих параметров в инскрипциях и прескрипциях третичного агента через призму субъективной интерпретации, что позволило выявить бифуркационные точки асимметрии субъектно-объектного и субъектно-субъектного взаимодействия. На третьем этапе определяется роль дискурсивных практик в формировании социального пространства как области конвергенции пространств целеполагания и перехода с двусторонне асимметричной на двусторонне симметричную модель кооперативного общения, а также возможность имплементации новых схем в прескрипции и инскрипции. Именно в результате

последовательной реализации шагов описанного алгоритма происходит не только определение средств доминирования, но и делимитация маркеров степени доступа к управлению развитием дискурса.

Динамические характеристики степени доступа, обеспечение которого является базовым фактором трансляции и интерпретации фраз-стимулов и фраз-реакций некооперативной коммуникации, зависят от перманентной смены доминирующих позиций и наличия самой возможности «захвата» и определения вектора развития взаимодействия, а также возможности представителей класса клиентов трансформировать актуальную роль на основе интенсификации внеситуативного социального статуса. Исходная доминирующая позиция и повышенная степень доступа непосредственного агента фиксируется в актах третичного агента, закрепляющих функции активного модератора коммуникативного взаимодействия. Полярная соподчиненная позиция клиента также легализована в прескрипциях третичного агента, однако при этом в тех же конвенциях о необходимости соблюдения прав и свобод гражданина интенсифицируется клиентская фокусировка. Изменение доминирующих позиций, актуализация средств влияния и повышение степени доступа к управлению дискурсом производится в точках бифуркации, четко обозначающих переход от одного уровня коммуникативного действия к другому на выделенных этапах (начальном, дуративном, финальном) общения непосредственных участников коммуникации.

Коммуникативные ходы в некооперативном диалогическом взаимодействии клиента и агента определяются ситуативной и субстанциональной привязкой к четырём уровням коммуникативного действия, которые в случае успешной последовательной реализации приводят к смене двусторонней асимметричной модели на двустороннюю симметричную коммуникации. Манипулятивный уровень характеризуется презентацией топика, фиксацией и персонализацией адресата и реализуется в основном на начальном этапе. Данный уровень определяет не только соответствие коммуникативных

ходов актуальным ролям, но и первичное распределение областей степени доступа к управлению дискурсом – топикальную сферу клиента и процессуальную область агента. Уровень «рефлексивной игры» определяется как точка бифуркации, позволяющая изменить или сохранить доминирующие позиции в коммуникации и повысить степень доступа к управлению развитием дискурса. «Рефлексивная игра» осуществляется в двух направлениях – аффективном и аргументативном – большей частью на дуративном этапе взаимодействия. В рамках конкретизации и детализации частных задач на первом и втором уровнях создается возможность перехода на консолидационный уровень, характеризующийся конвергенцией пространств целеполагания и вербальным маркированием формального согласия с доводами оппонентов, что конвенционализирует в коммуникативной ситуации как исходные, так и новые правила взаимодействия. Данный уровень коммуникативного действия характерен для завершения дуративного этапа, однако он может быть не достигнут ввиду множественных конфликтогенных стимулов и реакций на уровне «рефлексивной игры». Консолидационный уровень обеспечивается максимальным соответствием принципу вежливости с фокусировкой на максиме скромности. Наивысшим уровнем интеграции пространств целеполагания является «интенционально-нравственный» уровень, на котором нивелируется социально-ритуальная форма и главную роль играет личностно-ориентированный тип дискурсивизации. Данный уровень может быть достигнут только в условиях непосредственной устной коммуникации на финальном этапе уже кооперативного взаимодействия, что маркируется сменой регистра и предельной интимизацией с использованием «Я»-структур субъективной эмпатийной аргументации.

Институционализация, т.е. модерирование, коррекция и функциональная сохранность некооперативного взаимодействия в гибридном дискурсе, а также алгоритмизация действий непосредственных участников коммуникации (агентов и клиентов) по переходу от одного уровня коммуникативного действия к другому (без фиксации «интенционально-нравственного»),

обеспечиваются прескрипциями и инскрипциями третичного агента. Дистантный деперсонализированный агент создает условия для общения гражданина и социального работника посредством предоставления модельных образцов коммуникативного и реального поведения, следование которым призвано обеспечить консолидацию коммуникативных усилий и вывести некооперативное взаимодействие на уровень кооперативного двустороннего симметричного общения. В качестве реализации импозитивной макростратегии инструктирования в актах третичного агента представлены информирование, прогнозирование и постановка проблемы, вариативно наполняемые тактиками разъяснения, конкретизации, «свой круг», идентификации участников, персонализации агента, презентации, определения канала.

Непосредственными участниками некооперативного взаимодействия, реализующими вариативные степени доступа к управлению гибридной коммуникацией, выступают исходно доминирующий агент (сотрудник социальной службы) и соподчиненный клиент (гражданин, обращающийся за помощью в государственные органы). Именно в их общении, последовательно проходящем все уровни коммуникативного действия, и происходит создание общего пространства релевантного целеполагания на основе трансляции ключевой иллокуции того или иного контркоммуниканта. Агент-продуктивная метастратегия прескрипции и декларации действий в условиях формирования доверительного отношения и нивелировки прогнозируемого негативного отношения к импозитивным влияниям подвергается намеренному смягчению и обеспечивается вариативно применяемыми инвитивными, адвисивными тактиками, а также инструктивной и реквестивной тактиками, характеризующимися снижением импозитивности. Менее частотной и реализуемой в условиях прогнозирования безапелляционной негативной реакции клиента является жесткий инъюнктив. Директивные приемы в рамках перехода с двусторонней асимметричной к двусторонне симметричной модели на дуративном и

финальном этапах взаимодействия полностью отсутствуют ввиду достижения кооперативной формы общения.

Клиент-продуктивные стратегии управления развитием дискурса характеризуются внутренней актуальной значимостью соотнесения эксплицируемых иллокуций с прескрипциями и инскрипциями третичного агента и в первую очередь с индивидуальной аксиосферой, т.е. факультативной модерацией. Адаптационный потенциал, коммуникативная, дискурсивная компетенция и когнитивный актив клиента определяют степень импозитивности стратегий реализации доминирующей позиции клиента. Манифестация исходных иллокуций, маркирование ситуации повышения степени доступа осуществляется в двухвекторной митигативной и диффицилятивной метастратегии (стратегии смягчения или ужесточения), варьирующейся в стратегиях на повышение, понижение и самопрезентационной стратегии. Жесткая импозитивность и прямая попытка манипулирования обеспечивается менасивами, конвиктивными декларативами со сменой регистров в языковом, проксемическом и кинесико-миметическом кодах. Неимпозитивная митигативная иллокуция реализуется посредством самоуничижительных нарративов, риторических квеситивов, апеллятивов, сатисфактивов, петитарных репрезентативов.

Таким образом, конвергенция импозитивных и неимпозитивных стратегий с широкой палитрой речеактового варьирования в стимульных и реактивных фразах исходно некооперативного взаимодействия в условиях четкого ограничения пересекающихся областей целеполагания является наиболее эффективным механизмом обеспечения повышенной степени доступа к управлению дискурсом социальной работы с населением.

Перспективами исследования стратегемно-тактического варьирования, речеактовой специфики и конкретных способов вербальной экспликации доминирующей коммуникативной позиции в гибридных видах дискурса являются: 1) применение разработанной интегративной методики определения уровня доступа к управлению развитием коммуникативной ситуации к иным

видам гибридных дискурсивных формаций, которые представляют собой реальное «живое» взаимодействие даже в рамках социальных институтов; 2) выявление корреляций актуальных коммуникативных ролей с внекоммуникативным социальным статусом (реальным и «маскировочным») и их влияния на способ консолидации усилий; 3) анализ мультифокальной конвергенции пространств целеполагания в процессе перехода с двусторонне асимметричной на двусторонне симметричную модель коммуникации. Одним из наиболее перспективных направлений изучения универсальных и лингвокультурно специфичных механизмов реализации степени доступа к управлению дискурсом представляется привлечение в сферу анализа статусно-ориентированных и персонально-ориентированных видов коммуникации.

Список литературы

1. Алефиренко, Н. Ф. Дискурсивно-модусный концепт как источник фраземосемиозиса / Н. Ф. Алефиренко. – Текст : непосредственный // Актуальные проблемы филологии и педагогической лингвистики. – 2016. – № 3(23). – С. 7–12.
2. Аликаев, Р. С. «Схемы действия» как маркер дискурсивности научного текста: формальная логика vs. герменевтика / Р. С. Аликаев, С. Н. Бредихин. – Текст : непосредственный // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2: Языкознание. – 2015. – № 2(26). – С. 121–127.
3. Аникин, Е. Е. Тактика имплицитного сопоставления в рекламном дискурсе США / Е. Е. Аникин. – Текст : непосредственный // Политическая лингвистика. – 2006. – № 01 (20). – С. 175–180.
4. Арутюнова, Н. Д. Из наблюдений над адресацией дискурса / Н. Д. Арутюнова. – Текст : непосредственный // Логический анализ языка. Адресация дискурса. – Москва : Индрик, 2012. – С. 5–16.
5. Астафурова, Т. Н. Лингвосемиотика власти : знак, слово, текст / Т. Н. Астафурова, А. В. Олянич. – Волгоград : Нива, 2008. – 244 с. – Текст : непосредственный.
6. Астафурова, Т. Н. Лингвосемиотика властного ритуала / Т. Н. Астафурова. – Текст : непосредственный // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2: Языкознание. – 2015. – № 2(26). – С. 41–49.
7. Ахметзянова, П. А. Британский политический дискурс: митигативные стратегии и тактики в дебатах / П. А. Ахметзянова. – Текст : непосредственный // Политическая лингвистика. – 2024. – № 6 (108). – С. 35–41.
8. Багиян, А. Ю. Методика концептуального лингвопроектирования профессиональной идентичности : подходы к разработке, сущность и

перспективы / А. Ю. Багиян, Т. А. Ширяева. – Текст : непосредственный // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2: Языкознание. – 2018. – Т. 17, № 4. – С. 214–228.

9. Бакланов, И. С. Динамика правовых ценностей в условиях глобализации и цифровизации / И. С. Бакланов, И. В. Колосова. – Текст : непосредственный // Экономические и гуманитарные исследования регионов. – 2021. – № 6. – С. 214–217.

10. Бауман, З. Текущая современность / З. Бауман. – Санкт-Петербург : Питер, 2008 – 240 с. – Текст : непосредственный.

11. Бейлинсон, Л. С. Профессиональный дискурс : признаки, функции, нормы : на материале коммуникативной практики логопедов : специальность 10.02.19 «Теория языка» : диссертация на соискание ученой степени доктора филологических наук / Бейлинсон Любовь Семеновна. – Волгоград, 2009. – 339 с. – Текст : непосредственный.

12. Богин, Г. И. Интендирование как одна из техник понимания текста / Г. И. Богин. – Текст : непосредственный // Вопросы методологии. – 1992. – № 3-4. – С. 90–104.

13. Богин, Г. И. Обретение способности понимать: Введение в филологическую герменевтику / Г. И. Богин. – Москва : Психология и Бизнес ОнЛайн, 2001. – 731 с. – Текст : непосредственный.

14. Богоявленская, Ю. В. Дискурсивные практики: коммуникативно-прагматический подход / Ю. В. Богоявленская, М. В. Плотникова, С. В. Шустова; под научной редакцией доктора филологических наук, профессора М. Р. Желтухиной. – Пермь : Пермский государственный национальный исследовательский университет, 2023. – 145 с. – Текст : непосредственный.

15. Борисов, С. Н. Практики насилия в культуре : философско антропологическая рефлексия : специальность 09.00.13 «Философия и история религии, философская антропология, философия культуры» : диссертация на соискание ученой степени кандидата философских наук /

Борисов Сергей Николаевич. – Белгород, 2013. – 331 с. – Текст : непосредственный.

16. Бредихин, С. Н. Вертикальный контекст как призма интенсификации индивидуально-личностных компонентов в социально маркированном дискурсе пандемии / С. Н. Бредихин, Ю. И. Бредихина. – Текст : непосредственный // Контаминированный характер современного дискурса пандемии: онтологические и концептологические основания. – Ставрополь : Параграф, 2022. – С. 62–85.

17. Бредихин, С. Н. Принципы и условия наличия и формирования смысла (смыслопорождающие механизмы) / С. Н. Бредихин. – Текст : электронный // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 1. – URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=8484&ysclid=1z81fhfd8u19178277>. (дата обращения: 31.07.2024).

18. Бредихин, С. Н. Реализация перлокутивного эффекта в различающихся лингвокультурах (на материале знаков фоно-графической деривации) / С. Н. Бредихин, Ю. И. Пелевина. – Текст : непосредственный // Профессиональная коммуникация: актуальные вопросы лингвистики и методики. – 2019. – № 12. – С. 28–36.

19. Бредихин, С. Н. Способы интимизации концептуально-валёрного пространства контркоммуникантов в институциональном дискурсе социальной работы / С. Н. Бредихин, Ю. И. Бредихина, И. Н. Махова. – Текст : непосредственный // Научная мысль Кавказа. – 2021. – № 2 (106). – С. 119–124.

20. Бредихин, С. Н. Способы экспликации степени доступа к управлению институциональным дискурсом посредством устойчивых выражений / С. Н. Бредихин, Ю. И. Бредихина. – Текст : непосредственный // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2017. – № 6-2(72). – С. 78–81.

21. Бредихин, С. Н. Субъектно-объектная асимметрия при распознавании речи / С. Н. Бредихин, С. В. Серебрякова. – Текст : непосредственный // Вопросы когнитивной лингвистики. – 2016. – № 4 (49). – С. 114–121.

22. Бредихин, С. Н. Теория некооперативных игр в порождении и интерпретации высказываний институционального дискурса / С. Н. Бредихин. – Текст : непосредственный // Профессиональная коммуникация: актуальные вопросы лингвистики и методики. – 2023. – № 16. – С. 50–58.

23. Бредихин, С. Н. Этимологическое переразложение и синтез как базовые механизмы дифракции и модификации суперструктуры смысла / С. Н. Бредихин. – Текст : непосредственный // Фундаментальные исследования. – 2013 а. – № 6-2. – С. 490–494.

24. Бредихина, Ю. И. Антропоцентрические и когнио-коммуникативные основания делимитации релевантности и пертинентности в дискурсе социальной работы / Ю. И. Бредихина. – Текст : непосредственный // Вестник Ставропольского государственного педагогического института. – 2023. – № 2(20). – С. 28–37.

25. Бредихина, Ю. И. Гендерные спецификаторы интимизации пограничной коммуникации социальной работы / Ю. И. Бредихина, Т. Г. Борисова. – Текст : непосредственный // Казанский лингвистический журнал. – 2024. – № 1. – С. 50–59.

26. Бредихина, Ю. И. Делиберативность и конвиктивность коммуникативных действий клиента социальных служб / Ю. И. Бредихина. – Текст : непосредственный // Язык-текст-дискурс в новых условиях коммуникации (к 60-летию профессора Т.Б. Радбиля) : Сборник статей по материалам международной научной конференции (Нижний Новгород, 22–24 ноября 2023 г.). – Нижний Новгород: ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2023 а. – С. 56–61.

27. Бредихина, Ю. И. Директивы как база алгоритмизации действий клиента в пограничном дискурсе социальной работы / Ю. И. Бредихина, Т. Г.

Борисова. – Текст : непосредственный // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2024. – Т. 17, № 11. – С. 4180–4185.

28. Бредихина, Ю. И. К проблеме делимитации дискурса социальной работы / Ю. И. Бредихина. – Текст : непосредственный // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2017. – № 9-2(75). – С. 88–90.

29. Бредихина, Ю. И. Контаминационные механизмы формирования общего иллокутивного пространства / Ю. И. Бредихина. – Текст : непосредственный // Актуальные проблемы филологии и педагогической лингвистики. – 2023 б. – № 3. – С. 18–28.

30. Бредихина, Ю. И. Критический дискурс-анализ в интерпретации глубинных властных отношений в пограничной институциональной коммуникации / Ю. И. Бредихина. – Текст : непосредственный // Профессиональная коммуникация: актуальные вопросы лингвистики и методики. – 2023. – № 16. – С. 58–66.

31. Бредихина, Ю. И. Основные коммуникативно-прагматические характеристики интернет-опосредованной коммуникации в работе служб социальной защиты населения / Ю. И. Бредихина, С. Г. Сидоренко. – Текст : непосредственный // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2018. – № 5-1(83). – С. 59–63.

32. Бредихина, Ю. И. Прескриптивы и инструктивы как фактор сдерживания коммуникативной энтропии в пограничном дискурсе / Ю. И. Бредихина. – Текст : непосредственный // Изоморфные и алломорфные признаки языковых систем : сборник научных статей. – Вып. 7. – Ставрополь : Параграф, 2025. – С. 63–70.

33. Бредихина, Ю. И. Пространство целеполагания как форма учета ценностных ориентаций в дискурсе социальной работы (пертинентность vs релевантность) / Ю. И. Бредихина. – Текст : непосредственный // Гуманитарные и юридические исследования. – 2024. – Т. 11, № 1. – С. 168–174.

34. Бредихина, Ю. И. Речеактовая специфика гармонизации коммуникации в дискурсе социальной работы / Ю. И. Бредихина. – Текст : непосредственный // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Гуманитарные науки. – 2025. – № 3 (897). – С. 48–55.

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

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

37. Бубнова, Г. И. Лингвокогнитивный анализ научного текста: гибридизация под воздействием многоканального порождения / Г. И. Бубнова. – Текст : непосредственный // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Гуманитарные науки. – 2024. – № 13 (894). – С. 23–30.

38. Будаев, Э. В. Критический анализ политического дискурса: основные направления современных зарубежных исследований / Э. В. Будаев. – Текст : непосредственный // Политическая лингвистика. – 2016. – № 6. – С. 12–17.

39. Быстров, В. В. Функционально-семантический анализ менасивных диалогических реплик : специальность 10.02.19 «Теория языка» : диссертация на соискание ученой степени кандидата филологических наук /

Быстров Вячеслав Владимирович. – Тверь, 2001. – 116 с. – Текст : непосредственный.

40. Вдовиченко, А. В. Атомистический принцип в концептуализации естественного вербального процесса : телесность алфавита и «языка» / А. В. Вдовиченко. – Текст : непосредственный // Вопросы философии. – 2014. – № 6. – С. 39–52.

41. Вдовиченко, А. В. Вербальные данные в составе коммуникативного действия : язык, текст, автор, интерпретатор / А. В. Вдовиченко, Е. Ф. Тарасов. – Текст : непосредственный // Вопросы психолингвистики. – 2017. – № 4 (34). – С. 22–39.

42. Винокур, Т. Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения / Т. Г. Винокур. – Москва : Наука, 1993. – 172 с. – Текст : непосредственный.

43. Волков, А. М. Публичная администрация и публичное администрирование : соотношение понятий / А. М. Волков. – Текст : непосредственный // Административное право и процесс. – 2012. – № 12. – С. 14–19.

44. Грайс, Г. П. Логика и речевое общение / Г. П. Грайс // Новое в зарубежной лингвистике. – Вып. 16. Лингвистическая прагматика. – Москва : Прогресс, 1985. – С. 217–237.

45. Гумбрехт Х.-У. Производство присутствия : чего не может передать значение / Х.-У. Гумбрехт. – Москва : Новое литературное обозрение, 2006. – 184 с. – Текст : непосредственный.

46. Гусейнова, И. А. Реализация концепции «диалога на равных» в вузе / И. А. Гусейнова, А. И. Горожанов. – Текст : непосредственный // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Образование и педагогические науки. – 2024. – № 3(852). – С. 17–23.

47. Гуссерль, Э. Идеи к чистой феноменологии и феноменологической философии / Э. Гуссерль. – Москва : Академический проект, 2009. – 486 с. – Текст : непосредственный.

48. Дейк, Т. А. ван. Дискурс и власть. Репрезентация доминирования в языке и коммуникации: пер. с англ. / Т. А. ван Дейк. – Москва : Либроком, 2013. – 344 с. – Текст : непосредственный.

49. Дейк, ван Т. А. Язык познание коммуникация / Т. А. ван Дейк. – Москва : РИО БГК имени И.А. Бодуэна дэ Куртенэ, 2000. – 308 с. – Текст : непосредственный.

50. Жемчугов, А. М. Цель и целеполагание в теории социальной организации / А. М. Жемчугов. – Текст : непосредственный // Проблемы экономики и менеджмента. – 2012. – № 4. – С. 6–12.

51. Жинкин, Н. И. Речь как проводник информации / Н. И. Жинкин. – Предисловие Р. Г. Котова, А. И. Новикова. – Москва : Наука, 1982 г. – 159 с. – Текст : непосредственный.

52. Жирар, Р. Насилие и священное / Р. Жирар ; пер. с фр. Г. Дашевского. – 2-е изд., испр. – Москва : Новое Литературное Обозрение, 2010. – 433 с. – Текст : непосредственный.

53. Зюбина, И. А. Феномен доминирования в политическом дискурсе: юрислингвистические аспекты : специальность 5.9.8 «Теоретическая, прикладная и сравнительно-сопоставительная лингвистика» : диссертация на соискание ученой степени доктора филологических наук / Зюбина Ирина Анатольевна. – Ростов-на-Дону, 2024. – 467 с. – Текст : непосредственный.

54. Иссерс, О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи / О. С. Иссерс. – Москва : ЛКИ, 2008. – 288 с. – Текст : непосредственный.

55. Йоргенсен, М. В. Дискурс-анализ. Теория и метод: пер. с англ. / М. В. Йоргенсен, Л. Дж. Филлипс. – 2-е изд., испр. – Харьков : Гуманитарный центр, 2008. – 352 с. – Текст : непосредственный.

56. Каменский, М. В. Анализатор дискурсных маркеров / М. В. Каменский. – Источник : электронный // Программный продукт. Свидетельство об отраслевой регистрации разработки в ОФАП № 9357 от 26

октября 2007 г. База данных ОФЭРНиО. – URL: http://www.ofernio.ru/program/ofapis_bd/index.html. (дата обращения 15.03.2025).

57. Каменский, М. В. Дискурсные маркеры как когнитивные доминанты речевого взаимодействия в разносистемных языках / М. В. Каменский. – Текст : непосредственный // Гуманитарные и юридические исследования. – 2023. – Т. 10, № 1. – С. 142–149.

58. Карасик, В. И. О типах дискурса / В. И. Карасик. – Текст : непосредственный // Языковая личность: институциональный и персональный дискурс. Сборник научных трудов под ред. В.И. Карасика, Г.Г. Слышкина. – Волгоград: Перемена, 2000 а. – С. 5–20.

59. Карасик, В. И. Ритуальный дискурс / В. И. Карасик. – Текст : непосредственный // Жанры речи : Сборник научных статей. – Вып. 3. – Саратов : Колледж, 2002 а. – С. 157–171.

60. Карасик, В. И. Тенденции развития современного дискурса / В. И. Карасик, Г. Г. Слышкин. – Текст : непосредственный // Актуальные проблемы филологии и педагогической лингвистики. – 2021. – № 1. – С. 14–31.

61. Карасик, В. И. Фасцинация в разных типах дискурса / В. И. Карасик. – Текст : непосредственный // Сборник научных и учебно-методических трудов : в честь юбилея профессора Светланы Григорьевны Тер-Минасовой. – Вып. 20. – Москва : Добросвет, 2023. – С. 124–139.

62. Карасик, В. И. Этнокультурные типы институционального дискурса / В. И. Карасик. – Текст : непосредственный // Этнокультурная специфика речевой деятельности. Серия: Теория и история языкознания. – Москва : Центр гуманитарных научно-информационных исследований, 2000 б. – С. 33–58.

63. Карасик, В. И. Язык социального статуса / В. И. Карасик. – Москва : Институт языкознания АН СССР, Волгоградский педагогический институт, 1991. – 495 с. – Текст : непосредственный.

64. Карасик, В. И. Языковая кристаллизация смысла / В. И. Карасик. – Волгоград : Парадигма, 2010. – 428 с. – Текст : непосредственный.
65. Карасик, В. И. Языковой круг – личность, концепты, дискурс / В. И. Карасик. – Волгоград : Перемена, 2002 б. – 477 с. – Текст : непосредственный.
66. Караулов, Ю. Н. Русский язык и языковая личность / Ю. Н. Караулов. – Москва : ЛКИ, 2010. – 264 с. – Текст : непосредственный.
67. Койфман, А. Я. Установка и неосознаваемый семантический прайминг : разные термины или разные феномены? / А. Я. Койфман. – Текст : непосредственный // Российский журнал когнитивной науки. – 2016. – Т. 3, № 4. – С. 45–62.
68. Колоколова, Н. М. Женский промиссив в русском и французском языках: сравнительно-сопоставительный анализ : специальность 10.02.20 «Сравнительно-историческое, типологическое и сопоставительное языкознание» : диссертация на соискание ученой степени кандидата филологических наук / Колоколова Наталья Михайловна. – Пятигорск, 2009. – 173 с. – Текст : непосредственный.
69. Красильникова Н. В. Стратегия информирования как центральная коммуникативная стратегия персуазивного речевого воздействия в жанре предпринимательского питча (на материале телевизионных шоу Dragon's Dden и Shark Tank) / Н. В. Красильникова, Ж. О. Кузьминых. – Текст : непосредственный // Балтийский гуманитарный журнал. – 2021. – Т. 10, № 4(37). – С. 279–284.
70. Кубрякова, Е. С. Язык и знание / Е. С. Кубрякова. – Москва : Языки славянской культуры, 2004. – 560 с. – Текст : непосредственный.
71. Кунцевич, С. Е. Психологические аспекты политического дискурса / С. Е. Кунцевич. – Текст : непосредственный // Вестник Минского государственного лингвистического университета. Серия 1. Филология. – 2005. – № 4 (20). – С. 37–50.

72. Курьян, М. Л. Функционирование стратегии обращения в дружеской межличностной коммуникации / М. Л. Курьян. – Текст : непосредственный // Вестник Чувашского государственного педагогического университета им. И. Я. Яковлева. – 2023. – № 1 (77). – Ч. 1. – С. 112–118.

73. Лакан, Ж. Семинары. Книга 6: Желание и его интерпретация (1968/59) / Ж. Лакан. – Москва : Гнозис, 2021. – 560 с.

74. Лаппо, М. А. Самоидентификационный дискурс русской элитарной языковой личности : специальность 10.02.01 «Русский язык» : диссертация на соискание ученой степени доктора филологических наук / / Лаппо Марина Александровна. – Новосибирск, 2018. – 515 с. – Текст : непосредственный.

75. Ларина, Т. В. Категория вежливости и стиль коммуникации. Сопоставление английских и русских лингвокультурных традиций / Т. В. Ларина. – Москва : Рукописные памятники Древней Руси, 2009. – 507 с. – Текст : непосредственный.

76. Мирошникова, Е. А. Лингвокультурная и прагматическая специфика инскриптивных речевых актов в туристической рекламной коммуникации : специальность 5.9.8. «Теоретическая, прикладная и сравнительно-сопоставительная лингвистика» : диссертация на соискание ученой степени кандидата филологических наук / Мирошникова Елена Алексеевна. – Ставрополь, 2023. – 238 с. – Текст : непосредственный.

77. Молявина, Е. А. Коммуникативная стратегия: природа, классификация и прагматика / Е. А. Молявина. – Текст : непосредственный // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Гуманитарные науки. – 2022. – Вып. 7 (862). – С. 94–99.

78. Никонова, Ж. В. Когнитивные основы иллокутивного дейксиса (на материале современного немецкого языка) : специальность 10.02.19 – «Теория языка» ; 10.02.04 «Германские языки» : диссертация на соискание ученой степени доктора филологических наук / Никонова Жанна Викторовна. – Нижний Новгород, 2016. – 451 с. – Текст : непосредственный.

79. Оглезнев, В. В. Проблема следования правилу Витгенштейна и философско-правовые исследования / В. В. Оглезнев. – Текст : непосредственный // Эпистемология и философия науки. – 2020. – Т. 57, № 3. – С. 34–39.

80. Олешков, М. Ю. Коммуникативно-речевые стратегии в институциональном дискурсе / М. Ю. Олешков. – Текст : непосредственный // Вестник Пятигорского государственного лингвистического университета. – 2006. – № 3. – С. 16–30.

81. Олешкова А.М. Критический дискурс-анализ в традиции Н. Фэркло: социально-философский аспект / А.М. Олешкова. – Текст : электронный // Международный научно-исследовательский журнал. – 2020. – № 6 (96). – URL: <https://research-journal.org/archive/6-96-2020-june/kriticheskij-diskurs-analiz-v-tradicii-n-ferklo-socialno-filosofskij-aspekt> (дата обращения: 16.07.2024)

82. Остин, Дж. Л. Слово как действие / Дж. Л. Остин. – Текст : непосредственный // Новое в зарубежной лингвистике. – Вып. XVII. – Москва : Прогресс, 1986. – С. 22–129.

83. Панова, Ю. В. Прагматический характер коммуникативных паттернов политической элиты США / Ю. В. Панова. – Текст : непосредственный // Коммуникология. – 2020. – Т. 8, № 1. – С. 90–100.

84. Попова, Г. Е. Релевантность речевой интеракции : аспектуальная и жанровая типология / Г. Е. Попова. – Пятигорск : Изд-во ПГУ, 2019. – 368 с. – Текст : непосредственный.

85. Пригожин, А. И. Цели и ценности : новые методы работы с будущим / А. И. Пригожин. – Москва : Дело, 2010. – 431 с. – Текст : непосредственный.

86. Пронин, К. В. Смысл «значения» или значение «смысла» / К. В. Пронин. – Текст : непосредственный // Известия Саратовского военного института войск национальной гвардии. – 2021. – № 2(2). – С. 131–135.

87. Пугоева, А. О. Когнитивный стиль как основа алгоритмизации вербально-когнитивной деятельности в академическом дискурсе / А. О. Пугоева, Г. Н. Манаенко. – Текст : непосредственный // Актуальные проблемы филологии и педагогической лингвистики. – 2023. – № 3. – С. 91–101.

88. Романова, Е. Г. Игровое пространство актов ритуальной коммуникации / Е. Г. Романова. – Текст : непосредственный // Мир лингвистики и коммуникации: электронный научный журнал. – 2006. – № 5. – С. 36–44.

89. Ромашова, И. П. Модель институционального дискурса с позиций социодинамического подхода / И. П. Ромашова. – Текст : непосредственный // Вестник Омского университета. – 2013. – № 1 (67). – С. 94–100.

90. Светайлов, Б. В. Особенности употребления маркеров хеджирования в функции самопрезентации автора в англоязычной научной статье по экономике / Б. В. Светайлов // Изоморфные и алломорфные признаки языковых систем : сборник статей по материалам VIII ежегодной научно-практической конференции (Ставрополь, 14–30 апреля 2021 г.). – Вып. 5. – Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2021. – С. 162–168.

91. Светайлов, Б. В. Хеджирование в научной статье экономической тематики: социокультурные нормы и смыслообразовательные особенности в разноструктурных языках : специальность 5.9.8 «Теоретическая, прикладная и сравнительно-сопоставительная лингвистика» : диссертация на соискание ученой степени кандидата филологических наук / Светайлов Борис Владимирович. – Ставрополь, 2024. – 259 с. – Текст : непосредственный.

92. Серль, Дж. Р. Что такое речевой акт / Дж. Р. Серль. – Текст : непосредственный // Новое в зарубежной лингвистике. – Москва : Прогресс, 1986. – Вып. 17. Теория речевых актов. – С. 151–194.

93. Солопова, О. А. Гибридные форматы дискурса: проблемы классификации / О. А. Солопова, К. А. Наумова. – Текст : непосредственный // Филологический класс. – 2018. – № 4(54). – С. 15–21.

94. Стегачев, С. Н. Социально-психологические условия развития состязательной коммуникации: на примере журналистов : специальность 19.00.05 «Социальная психология» : диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук / Стегачев Сергей Николаевич. – Тамбов, 2010. – 175 с. – Текст : непосредственный.

95. Стернин, И. А. Фактор адресата в речевом воздействии / И. А. Стернин. – Воронеж : Истоки, 2012. – 178 с. – Текст : непосредственный.

96. Сусов, И. П. Введение в языкознание / И. П. Сусов. – Москва : АСТ : Восток-Запад, 2007. – 543 с.

97. Тамерьян, Т. Ю. Семиотика мануальной соматики в новостном политическом нарративе / Т. Ю. Тамерьян, А. М. Шаипова. – Текст : непосредственный // Политическая лингвистика. – 2024. – № 5(107). – С. 166–177.

98. Тахтарова, С. С. Коммуникативное смягчение в бытовом общении / С. С. Тахтарова. – Текст : непосредственный // Вестник Башкирского университета. – 2012. – № 4. – С. 1808–1811.

99. Уланов, А. В. Коммуникативно-прагматическая специфика жанра приказа : диахронический аспект / А. В. Уланов. – Текст : непосредственный // Коммуникативные исследования. – 2023. – Т. 10, № 1. – С. 126–145.

100. Формановская, Н. И. Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход / Н. И. Формановская. – Москва : Русский язык, 2002. – 213 с. – Текст : непосредственный.

101. Фуко, М. Археология знания / М. Фуко / Пер. с фр. М. Б. Раковой, А. Ю. Серебрянниковой; вступ. ст. А. С. Колесникова. – Санкт-Петербург : Гуманитарная Академия, 2004. – 416 с. – Текст : непосредственный.

102. Халеева, И. И. Институциональная коммуникация : на пересечении социального и индивидуального / И. И. Халеева. – Текст :

непосредственный // Вестник Московского государственного лингвистического университета. – 2010. – № 597. – С. 9–16.

103. Хлопотунов, Я. Ю. Языковые приемы реализации коммуникативной тактики обвинения в американском политическом дискурсе / Я. Ю. Хлопотунов. – Текст : непосредственный // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2019. – Т. 12, Вып. 1. – С. 63–68.

104. Чебанов, С. В. Система техник понимания Г. И. Богина / С. В. Чебанов. – Текст : непосредственный // Понимание и рефлексия в России : сборник материалов докладов на международной научно-практической конференции (Тверь, 29–30 ноября 2019 г.). – Тверь: Тверской государственный университет, 2019. – С. 307–339.

105. Чепурная, А. И. Модель базы данных языковых средств выражения эпистемической ответственности / А. И. Чепурная, С. И. Красса. – Текст : непосредственный // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2013. – № 1 (19). – С. 205–209.

106. Чернявская, В. Е. Диминутивы как социальный индекс: «наденьте масочку» и «машинка подана» / В. Е. Чернявская. – Текст : непосредственный // Terra Linguistica. – 2022. – № 13(3). – С. 55–63.

107. Шейгал, Е. И. Семиотика политического дискурса / Е. И. Шейгал. – Москва : Гнозис, 2004. – 324 с. – Текст : непосредственный.

108. Ширяева, Т. А. Ключевые метафорические модели институционального делового дискурса / Т. А. Ширяева. – Текст : непосредственный // Вестник Пятигорского государственного лингвистического университета. – 2008. – № 3. – С. 44–49.

109. Ширяева, Т. А. Язык обмана в социальных сетях как инструмент развития инфодемии / Т. А. Ширяева. – Текст : непосредственный // Когнитивные исследования языка. – 2024. – № 1-2(57). – С. 363–366.

110. Шюц, А. Избранное : Мир, светящийся смыслом / А. Шюц. – Москва : РОССПЭН, 2004. – 1054 с. – Текст : непосредственный.

111. Шюц, А. Некоторые структуры жизненного мира / А. Шюц. – Текст : непосредственный / пер. с англ. А. Н. Портнов, М. А. Кукарцева // Личность. Культура. Общество. – 2007. – Т. 9, № 2(36). – С. 52–68.
112. Ядов, В. А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности / В. А. Ядов. – Москва : Омега-Л, 2007. – 388 с. – Текст : непосредственный.
113. Яковлева, Э. Б. Феномен речевых хезитаций / Э. Б. Яковлева. – Москва : ИНИОН РАН, Центр гуманитарных научно-информационных исследований, 2021. – 215 с. – Текст : непосредственный.
114. Agar, M. Institutional Discourse / M. Agar. – Text : direct // Text. – 1985. – № 5 (3). – P. 147–168.
115. Austin, J. L. How To Do Things With Words / J. L. Austin. – Oxford : Claredon Press, 1962. – 166 p. – Text : direct.
116. Bierstedt, R. An Analysis of Social Power / R. Bierstedt. – Text : direct // American Sociological Review. – 1950. – № 15 (6). – P. 730–738.
117. Boldyrev, N. N. Verbal Interpretation Variables and Sociocultural Aspect of Language Variation : A New Perspective / N. N. Boldyrev, O. G. Dubrovskaya. – Text : direct // Journal of Siberian Federal University. Humanities and Social Sciences. – 2019. – Vol. 12, No. 10. – P. 1784–1795.
118. Brand, M. Intending and Acting: Toward a Naturalized Action Theory / M. Brand. – Denver : Bradford Books, 1984. – 309 p. – Text : direct.
119. Brennan, S. Lexical entrainment in spontaneous dialog / S. Brennan. – Text : direct // Proceedings of International Symposium on Spoken Dialogue. – Philadelphia : Acoustical Society of Japan, 1996. – Vol. 96. – P. 41–44.
120. Burghard, Th. Aktionsforschung – Wo liegt ihre theoretische Bedeutung für die Veränderung sozialer Praxis / Th. Burghard. – Text : direct // Theorie und Forschung in der Sozialen Arbeit. Gefälligkeitsübersetzung (Theory and research in social work). – Neuwied : Luchterhand, 1998. – S. 91–118.

121. Dijk, T.A. van. *Discourse and Context: A Sociocognitive Approach* / T.A. van Dijk. – Cambridge : Cambridge University Press, 2008. – 267 p. – Text : direct.
122. Dijk, T. A. van. *Discourse and Inequality* / T. A. van Dijk. – Text : direct // *Lenguas Modernas*. – 1994. – № 21. – P. 19–37.
123. Dijk, T.A. van. *Discourse and Manipulation* / T.A. van Dijk. – Text : direct // *Discourse & Society*. – 2006. – Vol. 17. – № 2. – P. 359–383.
124. Dijk, T. A. van. *Discourse and Power* / T. A. van Dijk. – London : Bloomsbury , 2017. – 320 p. – Text : direct.
125. Dijk, T. A. van. *Discourse, Power and Access* / T. A. van Dijk. – Text : direct // *Texts and Practices: Readings in Critical Discourse Analysis*. – London : Routledge, 1996. – P. 84–104.
126. Dijk, T. A. van. *Discourse Semantics and Ideology* / T. A. van Dijk. – Text : direct // *Discourse & Society*. – 1995. – Vol. 6. – № 2. – P. 243–289.
127. Dijk, T. A. van. *Ideology and Discourse Analysis* / T. A. van Dijk. – Text : direct // *Journal of Political Ideologies*. – 2006 a. – Vol. 11(2). – P. 115–140.
128. Dijk, T. A. van. *Social Cognition, Social Power and Social Discourse* / T. A. van Dijk. – Text : direct // *Paper for the International Conference on Social Psychology and Language*. – 1988. – № 8 (1-2). – P. 129–157.
129. DiMaggio, P. *The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality* / P. DiMaggio, W. Powell. – Text : direct // *American Sociological Review*. – 1983. – Vol. 48 (2). – P. 147–160.
130. Even-Zohar, I. *Polysystem studies* / I. Even-Zohar. – Durham : Duke University Press. 1990. – 262 p. – Text : direct.
131. Fairclough, N. *A Dialectical-Relational Approach to Critical Discourse Analysis* / N. Fairclough. – Text : direct // *Methods of Critical Discourse Analysis* / ed. by R. Wodak, M. Meyer. – London : Sage, 2008. – P. 162–186.
132. Fairclough, N. *Critical discourse analysis* / N. Fairclough, R. Wodak. – Text : direct // *Discourse and Social Interaction* / T. van Dijk (ed.). – London: Sage, 1997. – P. 258–284.

133. Fairclough, N. *Language and Power* / N. Fairclough. – London : Longman, 2001. – 260 p. – Text : direct.
134. Fairclough, N. *Textual analysis for social research* / N. Fairclough. – New York : Routledge, 2003. – 270 p. – Text : direct.
135. Farrelly, M. *Discourse and Democracy. Critical Analysis of the Language of Government* / M. Farrelly. – London : Routledge, 2015. – 138 p. – Text : direct.
136. Fast, L. A. *The Social Behavior and Reputation of the Attributionally Complex* / L. A. Fast, H. M. Reimer, D. C. Funder. – Text : direct // *Journal of Research in Personality*. – 2008. – Vol. 42 (1). – P. 208–222.
137. Fenclova, M. *The Expression of Politeness and Modesty in the Texts of the Social Sciences* / M. Fenclova, H. Horova. – Text : direct // *XLinguae Journal*. – 2017. – Vol. 10. – Iss. 1. – PP. 42-48.
138. Frege, G. *Über Sinn und Bedeutung* / G. Frege. – Text : electronic // *Zeitschrift für Philosophie und philosophische Kritik*. – 1892. – №. 100. – S. 25–50. – URL: https://odysseetheater.org/ftp/bibliothek/Philosophie/Frege/Frege_Ueber_Sinn_und_Bedeutung.pdf. (date of access 25.07.2024).
139. Goncharov, V. *The Institutional Potential of Culture as a Tool to Ensure the Sustainability of Regional Society* / V. Goncharov, O. Kolosova, L. Tronina [et al.]. – Text : direct // *Advances in Management, Business and Technological Systems : Road Towards Sustainable Development (Stavropol, 23–24 march 2022)*. – Stavropol: Springer Cham, 2022. – P. 140–147.
140. Grice, H. P. *Logic and Conversation* / H. P. Grice. – Text : direct // *Syntax and Semantics*. – New York : Academic Press, 1975. – Vol. 3. – P. 41–58.
141. Gruber, H. *Streitgespräche. Zur Pragmatik einer Diskursform* / H. Gruber. – Opladen : Westdeutscher Verlag, 1996. – 356 S. – Text : direct.
142. Halliday, M. A. K. *Language, Context, and Text : Aspects of Language in a Social-Semiotic Perspective* / M. A. K. Halliday, H. Ruquaiya. – Oxford : University Press, 1989. – 118 p. – Text : direct.

143. Hyland, K. Boosting, Hedging and the Negotiation of Academic Knowledge / K. Hyland. – Text : direct // *Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*. – 1998. – Vol. 18 (3). – P. 349–382.

144. Ivashova, V. A. Values-Based Orientations as a Formation Factor of the Social Responsibility of the Professional Community / V. A. Ivashova, V.N. Goncharov, A.M. Erokhin, O.U. Kolosova, L.A. Tronina, O.N. Kamalova. – Text : direct // *International Journal of Management*. – 2019. – Vol. 10. – Iss. 2. – P. 135–144.

145. Kemper, Th. D. Status, Power and Ritual Interaction : A Relational Reading of Durkheim, Goffman and Collins / Th. D. Kemper. – Burlington : Ashgate Publishing, 2011. – 305 p. – Text : direct.

146. Leech, G. The Pragmatics of Politeness / G. Leech. – Oxford : Oxford University Press, 2014. – 343 p. – Text : direct.

147. Madgic, R. F. Relevance and the Social Studies : A Conceptual Analysis / R. F. Madgic. – London : Fearon Publishers, 1973. – 75 p. – Text : direct.

148. Mayr, A. Language and Power: An Introduction to Institutional Discourse / A. Mayr, D. Machin, T. Bastow, G. Abousnougua. – New York : Continuum International Publishing Group, 2008. – 204 p. – Text : direct.

149. Montague, R. The Proper Treatment of Quantification in Ordinary English / R. Montague. – Text : direct // *Philosophy, Language, and Artificial Intelligence. Studies in Cognitive Systems*. – 1973. – Vol. 2. – P. 141–162.

150. Nash, J. Non-cooperative Games // J. Nash. – Text : direct / *Annals of Mathematics*. – 1951. – Vol. 54. – № 2. – P. 286–295.

151. Litvishko, O. M. Professional Discourse : The Verbal and Visual Semiosis Interplay / O. M. Litvishko, T. A. Shiryaeva, E. V. Tikhonova, M. A. Kosycheva. – Text : direct // *Research Result. Theoretical and Applied Linguistics*. – 2022. – Vol. 8, №. 1. – P. 19-40.

152. Raven, B. H. *The Bases of Power and the Power Interaction Model of Interpersonal Influence* / B. H. Raven. – Text : direct // *Analyses of Social Issues and Public Policy*. – 2008. – Vol. 8. – №1. – P. 1–22.

153. Saracevic, T. *Relevance : A Review of the Literature and a Framework for Thinking on the Notion in Information Science. Part II: Nature and Manifestations of Relevance* / T. Saracevic. – Text : direct // *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. – 2007. – Vol. 58(13). – P. 1915–1933.

154. Saussure, L. de. *Manipulation and Ideologies in the Twentieth Century : Discourse, Language, Mind* / L. de Saussure, P. Schulz. – London: John Benjamins Publishing, 2005. – 312 p. – Text : direct.

155. Schütz, A. *Reflections on the Problem of Relevance* / A. Schütz. – New Haven : Yale University Press, 1970. – 186 p. – Text : direct.

156. Scollon, R. *Lighting the Stove : Why Habitus isn't enough for Critical Discourse Analysis* / R. Scollon. – Text : direct // *A new Agenda in (Critical) Discourse Analysis : Theory, methodology and interdisciplinarity* / R. Wodak, P. Chilton (eds.). – Amsterdam : John Benjamins, 2005. – P. 101–117.

157. Scott, W. R. *Institutions and Organizations : Ideas and Interests* / W. R. Scott / 3rd ed. – Los Angeles : Sage Publications, 2008. – 345 p. – Text : direct.

158. Sperber, D. *Relevance Theory* / D. Sperber, D. Wilson. – Text : direct // *The Handbook of Pragmatics*; L.R. Horn, G. Ward (Eds.). – Oxford : Blackwell, 2004. – P. 607-632.

159. Stenson, K. *Social Work Discourse and the Social Work Interview* / K. Stenson. – Text : direct // *Economy and Society*. – 1993. – Vol. 22. – № 1. – P. 42–76.

160. Strawson, P. F. *Analysis and Metaphysics : An Introduction to Philosophy* / P. F. Strawson. – Oxford: Oxford University Press, 1992. – 144 p. – Text : direct.

161. Tarski, A. The Semantic Conception of Truth and the Foundations of Semantics / A. Tarski. – Text : direct // Philosophy and Phenomenological Research. – 1944. – Vol. 4. – № 3. – P. 341–375.

162. Tulving, E. Episodic Memory and Autonoesis : Uniquely Human? / E. Tulving. – Text : direct // The Missing Link in Cognition: Self-Knowing Consciousness in Man and Animals. – New York: Oxford University Press, 2005. – P. 3–56.

163. Wittgenstein, L. Philosophical Investigations / L. Wittgenstein. – New York : Macmillan, 1958. – 272 p. – Text : direct.

164. Wodak, R. Critical Discourse Analysis : History, Agenda, Theory and Methodology / R. Wodak, M. Meyer. – Text : direct // Methods of critical discourse analysis / R. Wodak, M. Meyer (eds.). – London: Sage, 2009. – P. 1–33.

165. Zimbardo, P. G. The Lucifer Effect : Understanding How Good People Turn Evil / P. G. Zimbardo. – New York : Random House, 2007. – 576 p. – Text : direct.

Словари и справочники

166. Давлетчина, С. Б. Доминирование / С. Б. Давлетчина. – Текст : непосредственный // Словарь по конфликтологии. – Улан-Удэ: ВСГТУ, 2005. – С. 19.

167. Демьянков, В. З. Порождающая семантика / В. З. Демьянков. – текст : электронный // Лингвистический энциклопедический словарь / гл. ред. В. Н. Ярцева. – Москва : Советская энциклопедия, 1990. – URL: <https://tapemark.narod.ru/les/386c.html> (дата обращения: 29.07.2024).

168. Зыгмонт, А. И. Миметическая теория / А. И. Зыгмонт. – Текст : непосредственный // Большая российская энциклопедия. – Т. 20. Меотская археологическая культура – Монголо-татарское нашествие. – Москва : Большая российская энциклопедия, 2012. – С. 318–319.

169. Инютин, С. А. Теория управления / С. А. Инютин. – Текст : электронный // Большая российская энциклопедия 2004–2017. – URL: <https://old.bigenc.ru/philosophy/text/4700156?ysclid=m9y1htjbyl858681381> (дата обращения: 21.06.2024).

170. (ФЭС) Философский энциклопедический словарь / ред. Л. Ф. Ильичёв, П. Н. Федосеев, С. М. Ковалёв, В. Г. Панов. – Текст : электронный. – Москва : Советская энциклопедия, 1983. – URL: https://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_philosophy/3661/ЦЕЛЬ (дата обращения: 26.07.2024).

Источники эмпирического материала

171. Более миллиарда рублей выплатят пострадавшим от подтоплений на Ставрополье. – Текст : электронный // Блокнот Ставрополь. – 02.06.2017. – URL: http://bloknot-stavropol.ru/news/bolee-milliarda-rublej-vyplatyat-postradavshim-ot--850216?sphrase_id=323115 (дата обращения: 24.06.2024).

172. Личный архив исследователя Ю.И. Бредихиной. – Текст : электронный. – URL: <https://disk.yandex.ru/d/RS7jlmyBN6mODA>. (дата обращения: 15.04.2025).

173. Приказ комитета труда и социальной защиты населения администрации г. Ставрополя от 09.01.2020 N1-од (ред. от 21.12.2020) «Об утверждении административного регламента предоставления комитетом труда и социальной защиты населения администрации города Ставрополя государственной услуги “Принятие решений о предоставлении субсидий на плату жилого помещения и коммунальных услуг гражданам в соответствии со статьей 159 Жилищного кодекса Российской Федерации, а также их предоставление”». – Текст : электронный. – URL: https://stavropol-r07.gosweb.gosuslugi.ru/netcat_files/498/4249/reglament_subsidii.pdf. (дата обращения: 12.01.2025).

174. Профстандарт социального работника: специфика профессии, обязанности, требования. – Текст : электронный. – URL: <https://www.akbiz.ru/publications/profstandart-socialnyu-rabotnik?ysclid=m5z2bd8769261480018>. (дата обращения: 16.02.2025).

175. Распоряжение от 14.12.2023 № 20РВ-353 «Об утверждении Порядка рассмотрения документов о награждении знаком «Материнская слава», г. Красногорск. – Текст : электронный // Министерство социального развития Московской области. – URL: <https://msr.mosreg.ru/download/document/13809012>. (дата обращения: 17.02.2025).

176. Утвержден Порядок рассмотрения документов о награждении знаком «Материнская слава». – Текст : электронный // Окружное управление социального развития (Дмитровского городского округа) Министерства социального развития Московской области. – URL: <https://dmitrov.msr.mosreg.ru/article/utverzhdn-poryadok-rassmotreniya-dokumentov-o-nagrazhdenii-znakom-materinskaya-slava-86482>. (дата обращения: 16.01.2025).

177. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ. – Текст : электронный. – URL: <https://disk.yandex.ru/d/RS7jlmyBN6mODA>. (дата обращения: 25.03.2025).

178. Social Security Administration (US). – Text : electronic. – URL: <https://www.ssa.gov/> (date of access 17.04.2025).