



1797

Конструктивные и деструктивные коммуникативные практики специалистов помогающих профессий в цифровых медиа

Руководитель:

Углова Анна Борисовна Кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии профессионально деятельности и информационных технологий в образовании, РГПУ им. А.И. Герцена

Исполнители:

Богдановская Ирина Марковна, к.п.н., доцент кафедры психологии профессиональной деятельности и информационных технологий в образовании

Петрова Юлия Валерьевна, к.п.н., доцент кафедры психологии профессиональной деятельности и информационных технологий в образовании

Низомутдинов Борис Абдуллохонович Ведущий аналитик центра технологий электронного правительства института дизайна и урбанистики, университет ИТМО

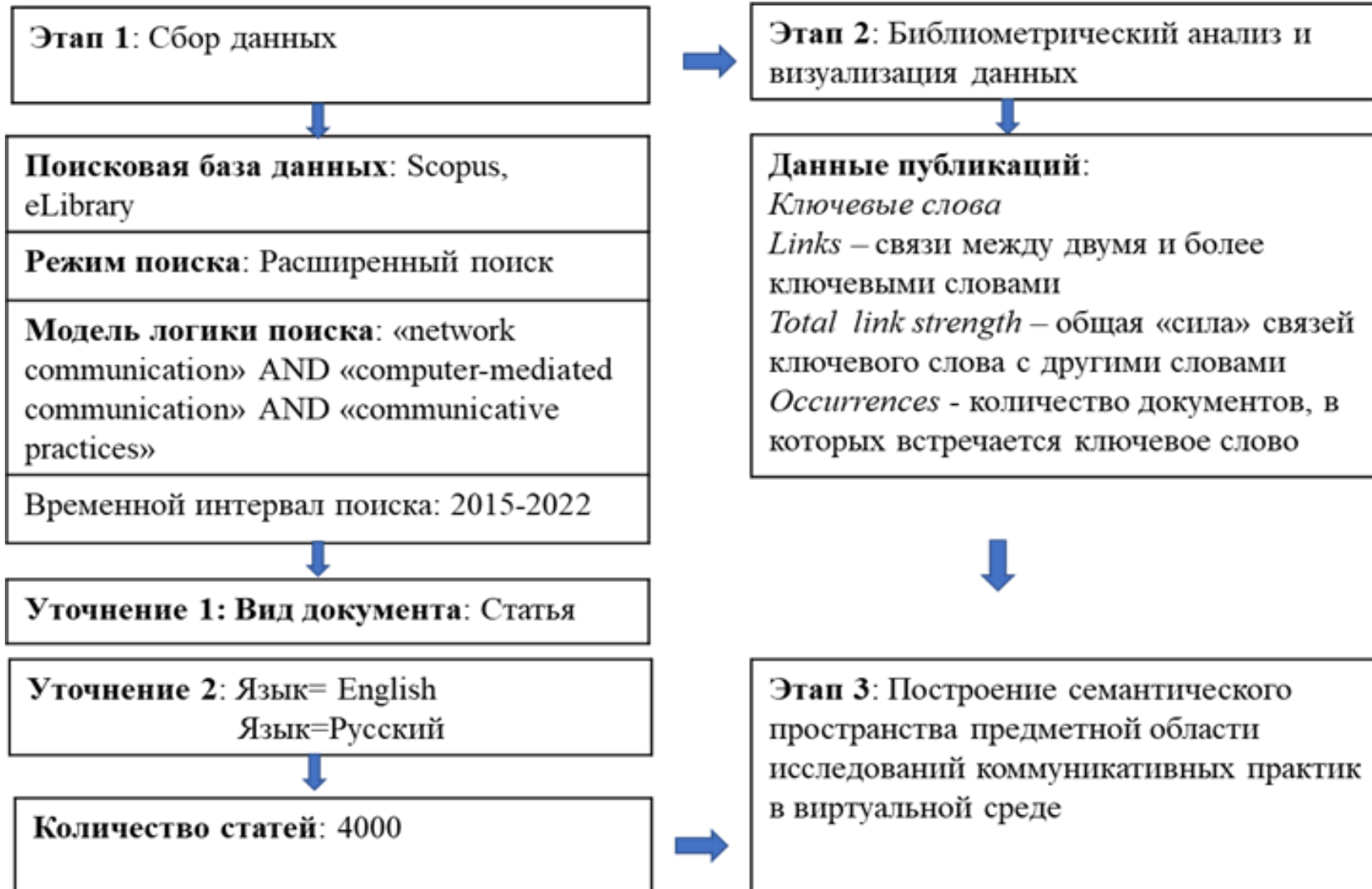
Финансирование:

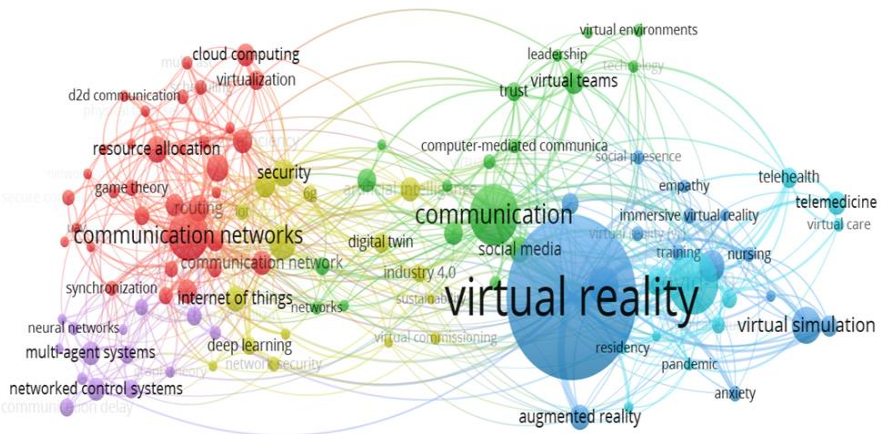
Работа выполнена при поддержке гранта Российского научного фонда № 22-78-10047, <https://rscf.ru/project/22-78-10047> / "Конструктивные и деструктивные коммуникативные практики специалистов помогающих профессий в цифровых медиа"



1797

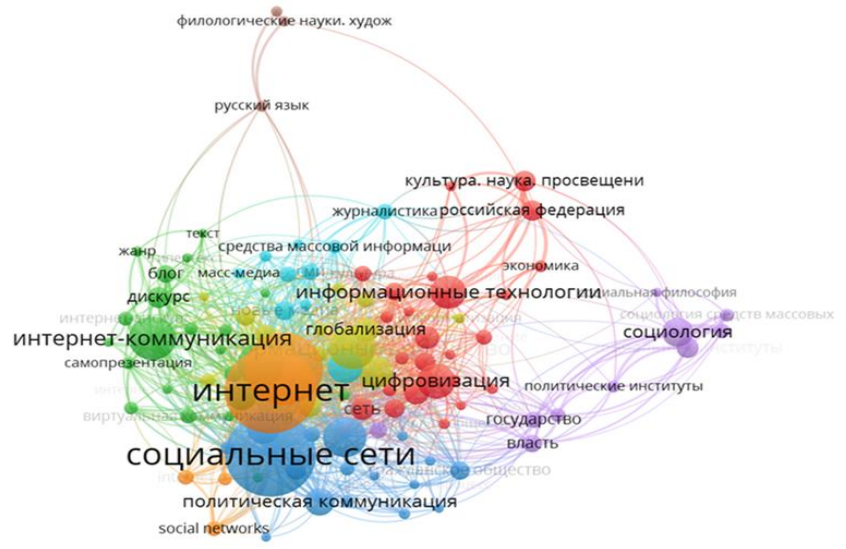
Результаты теоретико-методологического исследования





R	Key Words	Ключевые слова	Номер кластера	Links	Total link strength	Occurrences
2	Communication Networks	Коммуникационные сети	1	364	334	714
3	Computer-Mediated Communication	Компьютерно-опосредованная коммуникация	2	192	220	403
1	Virtual Reality	Виртуальная реальность	3	205	382	718
4	Machine Learning	Машинное обучение	4	222	213	348
6	Multi-agent systems	Мульти-агентные системы	5	106	111	245
5	Telemedicine, COVID-19	Телемедицина, COVID-19	6	135	181	290

Scopus



R	Ключевые слова	Номер кластера	Links	Total link strength	Occurrences
2	Цифровизация	1	1037	1540	2122
3	Интернет-коммуникация	2	948	1375	1904
1	Социальные сети	3	828	1608	2063
5	Информационное общество	4	738	1175	1463
6	Общество	5	348	742	843
7	Информация	6	504	673	796
4	Интернет	7	335	1244	1479
8	Русский язык	8	48	130	148

eLibrary



КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРАКТИКИ- сложный многоплановый процесс установления и развития контактов, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности людей в виртуальной среде, связанный поиском и обменом информацией и обеспечением социальной общности коммуникантов при сохранении их индивидуальности

ПАРАМЕТРЫ, ФОРМИРУЮЩИЕ КОММУНИКАТИВНУЮ ПРАКТИКУ



Актеры коммуникации



Технические объекты и социокультурные артефакты
(компьютерные интеллектуальные агенты, контент и т.д.)



Правила того или иного сетевого сообщества



Коммуникативные стратегии коммуникантов

КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРАКТИКИ ОПОСРЕДОВАНЫ

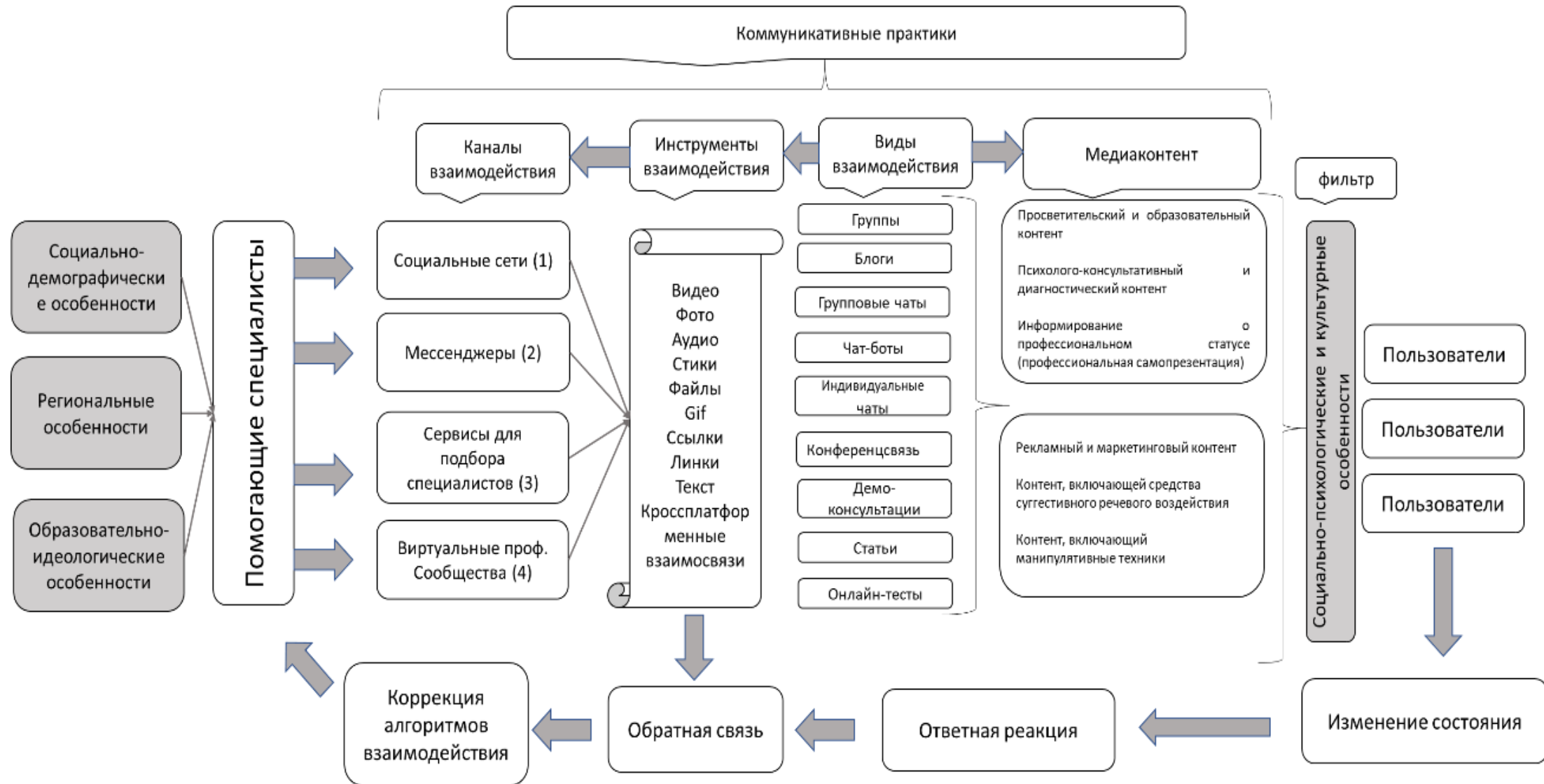
Свойствами цифровых медиа:

- Программируемость
- Модульность
- Автоматизация
- Изменчивость

- Гипермедиальность
- Масштабируемость
- Периодическое обновление
- Транскодинг



Модель исследования конструктивных и деструктивных коммуникативных практик помогающих специалистов в цифровой среде





ТЕОРИЯ И МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ опирается на идею единства и взаимосвязи трех основных аспектов исследования коммуникации: диалогического, деятельностного и семиотического (Зотов, Лысенко, 2010):

- диалогический подход - коммуникация понимается как общение и диалог (К. Ясперс, М. Бубер, М.М. Бахтин, Ю. Хабермас)
- семиотический подход – коммуникация понимается как процесс непрерывного порождения смысла при взаимодействии различных языков и текстов (Ю.М. Лотман)
- деятельностный подход – коммуникация понимается как совместная деятельность участников общения (коммуникантов), в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними (Н. Луман).



ДОПОЛНИТЕЛЬНО ИСПОЛЬЗОВАЛИСЬ СЛЕДУЮЩИЕ ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ:

- 1) Работы, посвященные технологиям веб-дизайна и сетевого продвижения
- 2) Теории компьютерно-опосредованной коммуникации: а) теория социального присутствия (Social Presence Theory) б) модель социального влияния в компьютерно-опосредованной коммуникации (Computer-Mediated Communication Social Influence Model) в) теория координированного управления смыслообразованием (Coordinated management of meaning) г) теория «использование и удовлетворение» (Use and Gratification Theory)
- 3) Подходы к анализу Интернет-дискурса, сетевого дискурса, отраслевого и профессионального дискурса (К.В. Ахнина, Л.С. Бейлинсон, В.И. Карасик, В.В. Степанова и др.)
- 4) Подходы к анализу коммуникативных тактик и стратегий взаимодействия, а также приемов воздействия (А.Е. Войскунский, О.С. Иссерс, М.Н. Ковешникова, А.И. Рацой)



ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПОМОГАЮЩИЙ ДИСКУРС- взаимодействие в сфере помогающей деятельности, характеризующееся наличием продуцента и реципиента информации (находящихся в непосредственном / опосредованном контакте), из которых хотя бы один является специалистом (то есть человеком, который получил профильное образование либо обладает необходимыми навыками для работы в той или иной сфере профессиональной деятельности), тогда как другой обращается для получения консультации либо профессиональной помощи.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ДИСКУРС ПОМОГАЮЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В ЦИФРОВЫХ МЕДИА - общение на психологические темы, протекающее в виртуальной среде, как целостный объект в единстве языковых, коммуникативно-прагматических, когнитивных, социо- и этнокультурных, коммуникативно-технологических характеристик.

ДЕСТРУКТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ КОММУНИКАЦИИ - направлены на оказание суггестивного и манипулятивного воздействия на пользователей для осуществления в первую очередь коммерческой, а не помогающей деятельности.

КОНСТРУКТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ КОММУНИКАЦИИ направлены на передачу образовательной, просветительской, консультативной информации и самопрезентацию специалистов. Степень конструктивности может быть определена в соответствии с этическими кодексами помогающих специалистов, принятых в их сообществе.



1797

Описана система институциональных характеристик цифрового дискурса профессиональной помогающей деятельности, которая включает:

- 1) общие характеристики сетевого дискурса,
- 2) общие институциональные характеристики профессиональных сетевых психологических сообществ,
- 3) ценностно-нормативные характеристики,
- 4) вариативные динамические характеристики.

Разработана авторская схема дискурс-анализа, интент-анализа и контент-анализа коммуникативных практик в профессиональных цифровых сообществах, включающая следующие этапы:

1. Автоматизированный сбор эмпирических данных из цифровых медиа.
2. Контент-аналитическое исследование на основе интеллектуальной обработки текстов.
3. Выделение уникальных терминов, описывающих профессиональный дискурс помогающих специалистов.
4. Интент-анализ лексики, используемой помогающими специалистами.
5. Выявление институциональных характеристик цифрового помогающего дискурса.

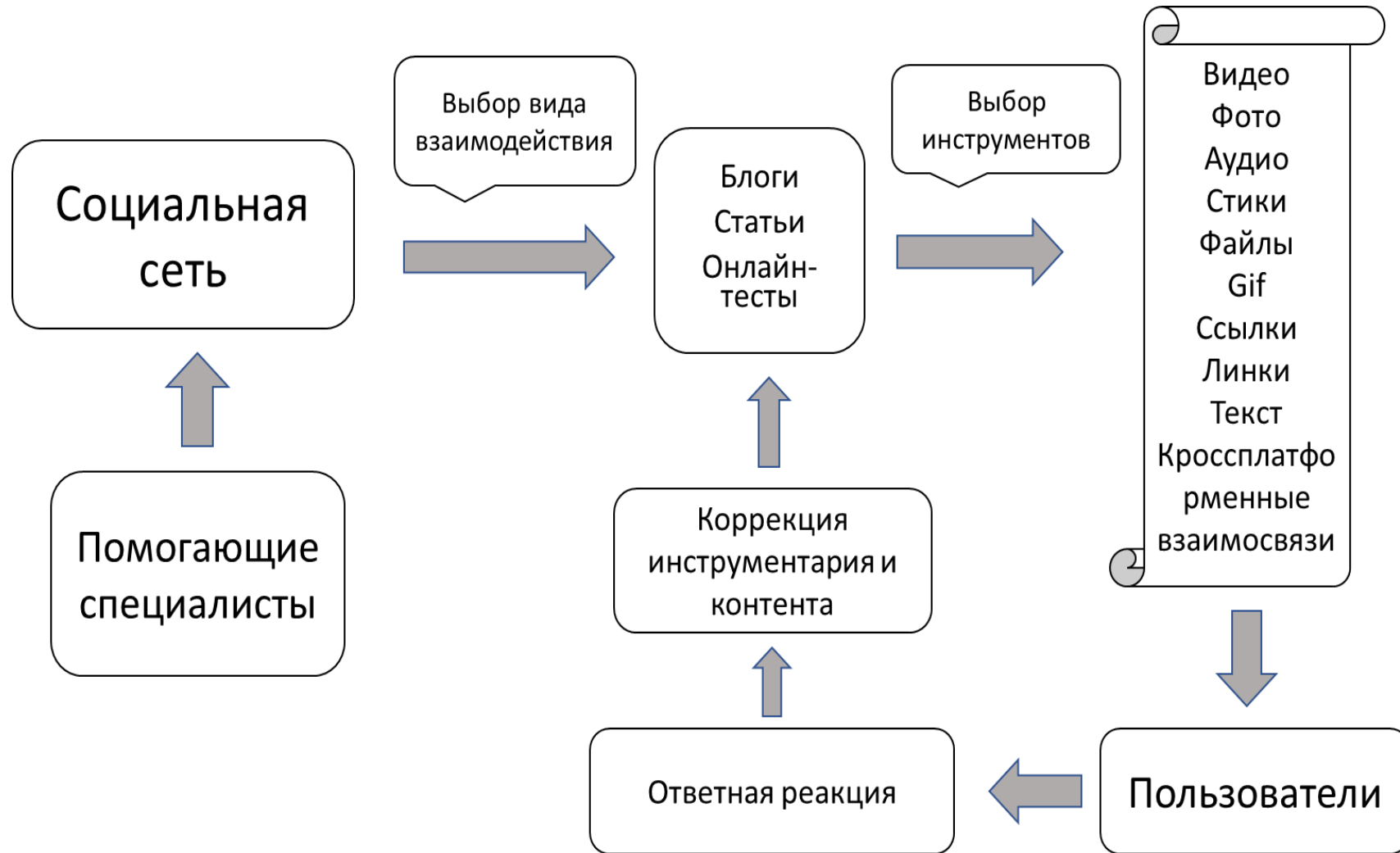


- Разработана база данных для хранения собранной информации с портала Б17, включающая информацию по каждому профилю, информацию по тональности описания, описание тем, ключевых слов.
- Определены модули проектируемой системы, отвечающие за автоматическую выгрузку данных пользователей, их передачу в средства машинной обработки и анализа. В качестве парсера выбрана программная среда ContentDownloader. Настроен комплект по тематическому моделированию (Orange Data Mining). Для тематического моделирования использована библиотека Gensim (модель LDA).
- Проведена программная реализация методов определения типа тональности текстовой информации для составления картины коммуникативных практик, реализуемых в профессиональных сообществах: настроен модуль в программной среде Orange Data Mining, позволяющий проводить оценку тональности (модель анализа на основе лексики). Настроен модуль визуализации для построения тепловой карты.



Алгоритмы онлайн-взаимодействия помогающих специалистов и их аудитории

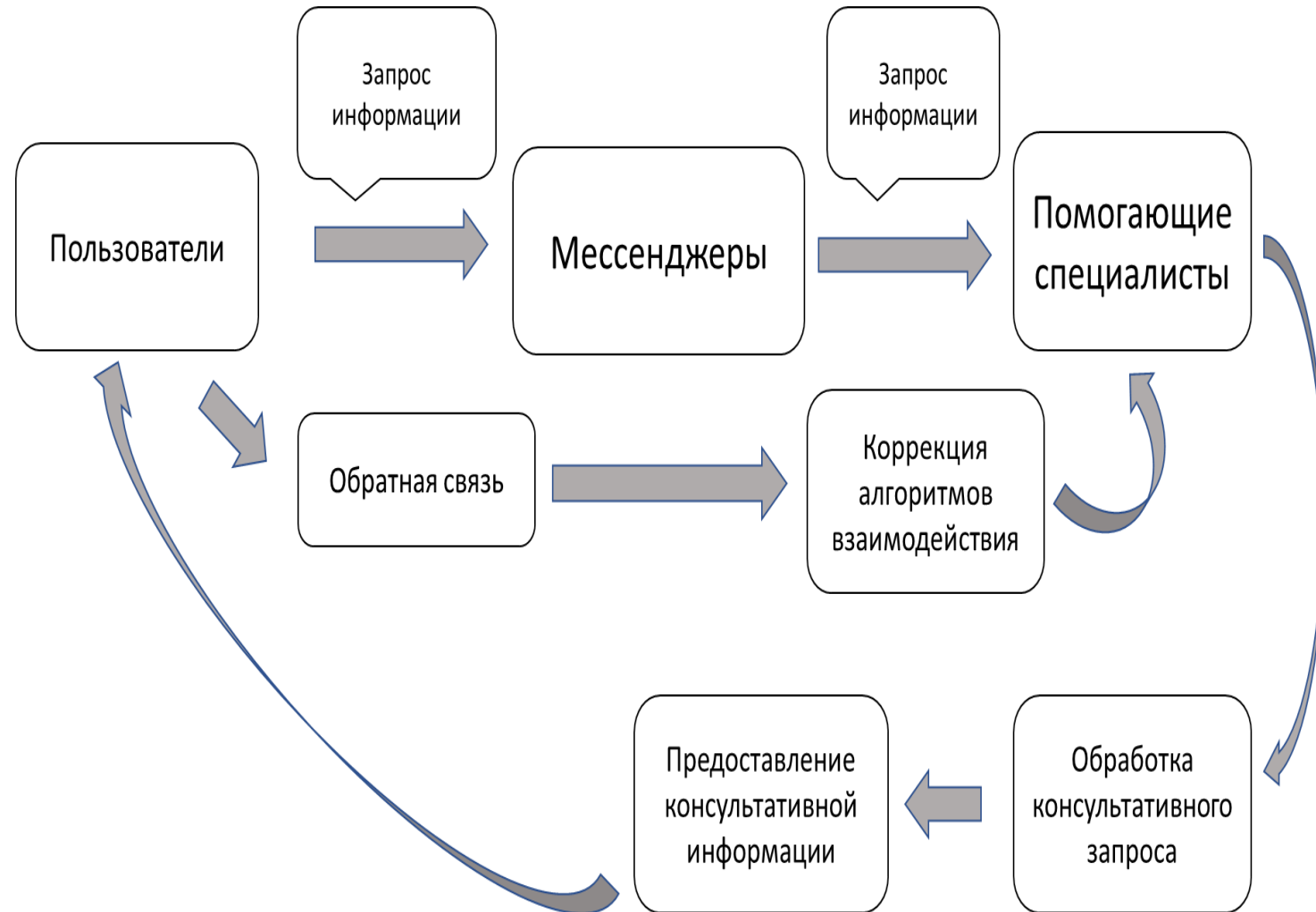
Аллокационный алгоритм коммуникации в социальных сетях





Алгоритмы онлайн-взаимодействия помогающих специалистов и их аудитории

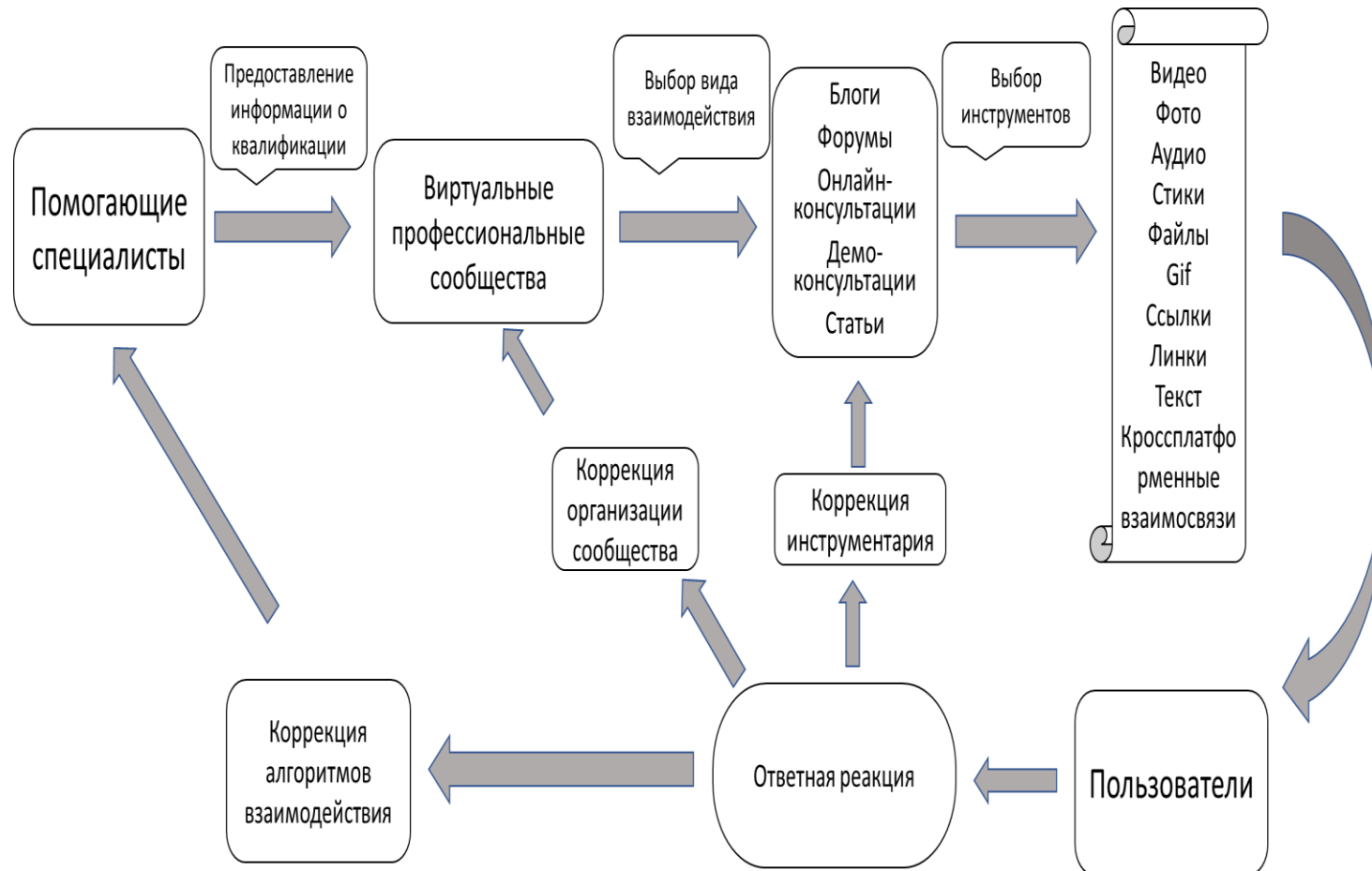
Алгоритм взаимодействия «консультация» в мессенджерах





Алгоритмы онлайн-взаимодействия помогающих специалистов и их аудитории

Алгоритм взаимодействия с равноценным обменом информацией в виртуальных психологических сообществах



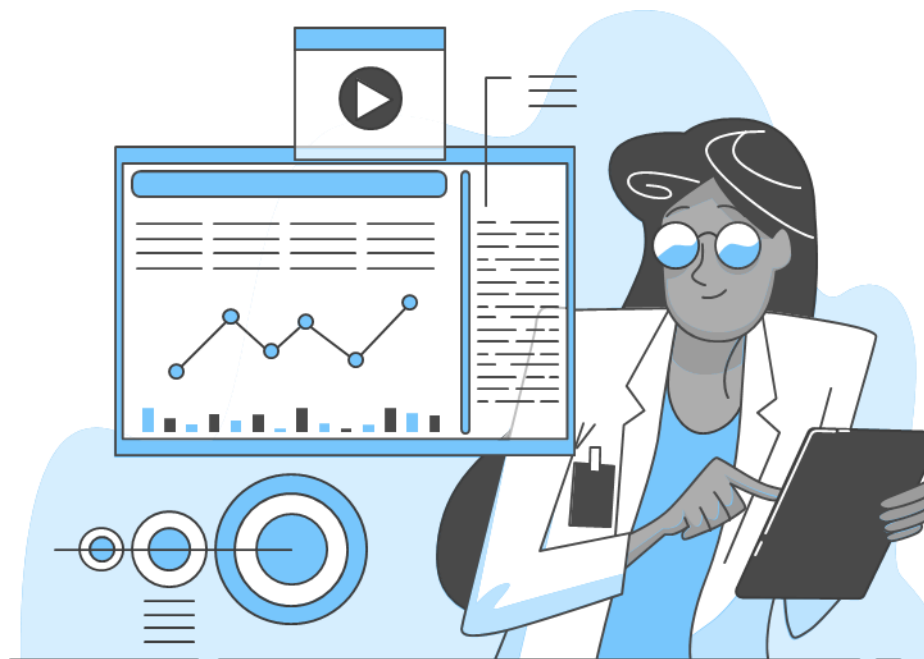


Алгоритмы онлайн-взаимодействия помогающих специалистов и их аудитории

Регистрационный алгоритм коммуникации на сервисах для подбора специалистов



РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ





Объект исследования

1

1. Репрезентативный корпус профилей специалистов помогающих профессий - база данных с анкетами психологов (сайт www.b17.ru) из 11 городов, содержащая подробное описание их деятельность (без персональных данных) - 3000 записей, общим объемом 3600 тысяч слов

2

2. Корпус из 298 профилей специалистов, работающих в Санкт-Петербурге, общим объемом 332 тысячи слов.

3

3. Корпус образовательных Telegram-каналов, состоящий из 100 позиций, содержащий информацию о индексе цитирования, охвате публикаций, внешнем трафике, количестве подписчиков, объеме публикаций. Также анализировались все посты (тексты) с 2017 до 2022 года, которые были опубликованы в собранной подборке (общее количество - 5000 постов).

4

4. Корпус правовых Telegram-каналов, состоящий из 100 позиций, содержащий информацию о индексе цитирования, охвате публикаций, внешнем трафике, количестве подписчиков, объеме публикаций. Также анализировались все посты (тексты) с 2017 до 2022 года, которые были опубликованы в собранной подборке (общее количество - 5000 постов).

5

5. Корпус психологических Telegram-каналов, состоящий из 100 позиций, содержащий информацию о индексе цитирования, охвате публикаций, внешнем трафике, количестве подписчиков, объеме публикаций. Также анализировались все посты (тексты) с 2017 до 2022 года, которые были опубликованы в собранной подборке (общее количество - 5000 постов).

6

6. Выборка респондентов, принявших участие в экспериментальном изучении коммуникативных практик - 236 человек в возрасте от 17 до 40 лет ($M=20,9$, $SD=4,03$).

TGStat.com

- Каталог
- Аналитика
- Мониторинг

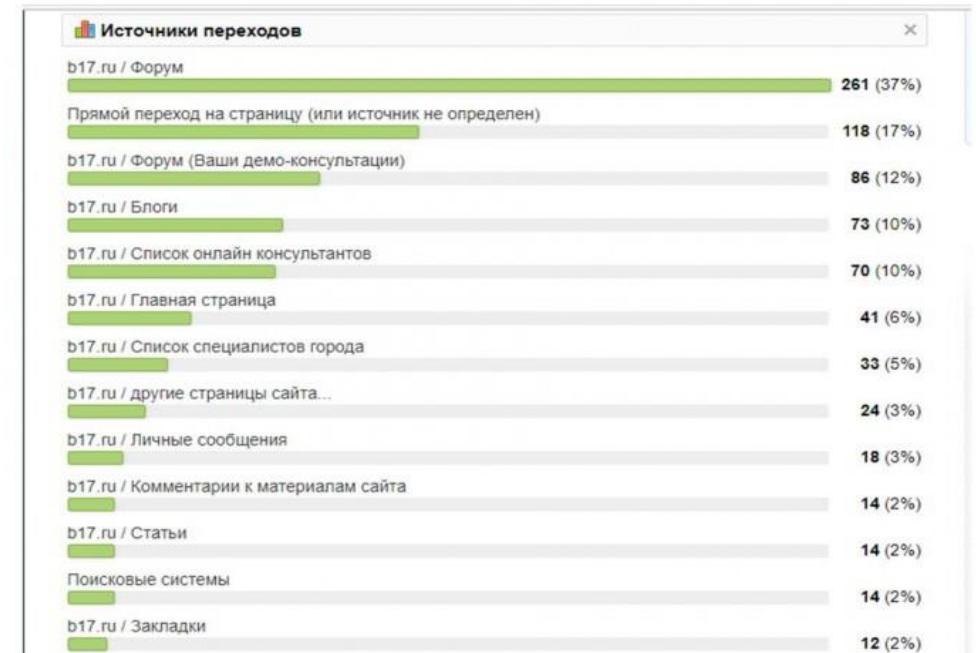


Выбор для изучения платформы **Telegram** обусловлен тем, что в настоящий момент аудитория данного ресурса в России превышает **35** миллионов человек и включает более **300** тысяч каналов.

Психология – 19,6 к каналов
Образование – 16,9 к каналов
Право – 3,1 к канал



Выбор для изучения сайта **b17.ru** обусловлен тем, что он считается одним из старейших и наиболее популярных форумов на русском языке. Существует с 2001 года, имеет обширную географию, насчитывает в настоящий момент **≈ 326.5К** посетителей в день

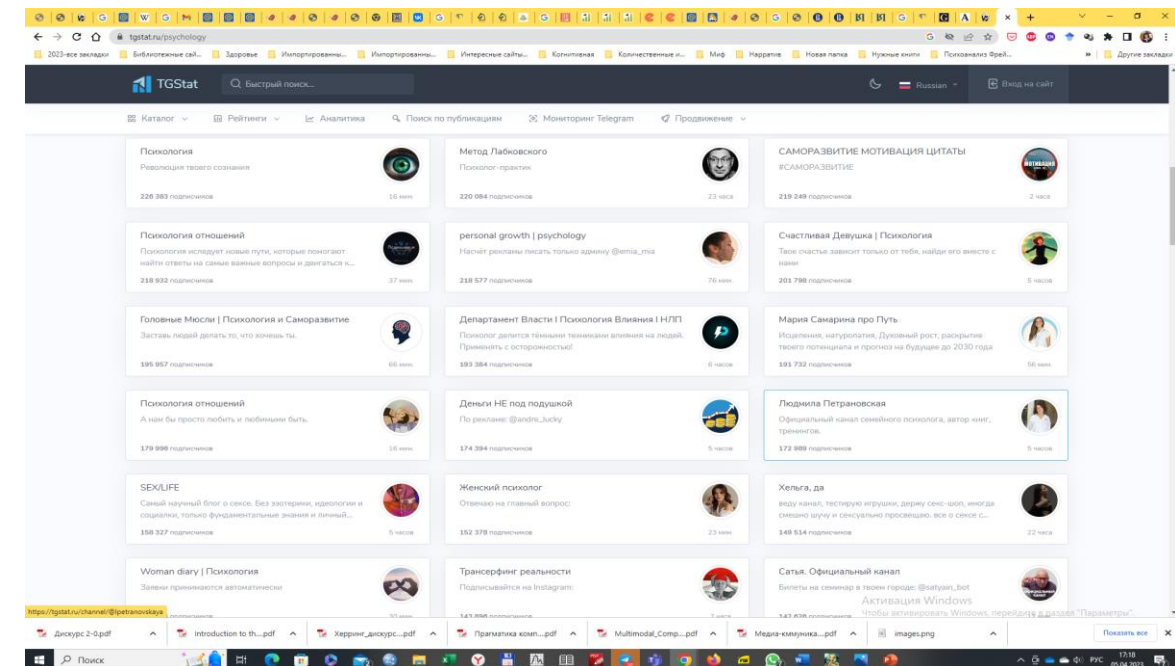




Сбор данных

TGStat, 100 наиболее популярных психологических, педагогических, правовых каналов

В ходе исследования мы сравнивали более (**> 56304 подписчиков**),
и менее (**< 56300 подписчиков**) популярные каналы



Методы анализа: авторские
схемы **контент-анализа,**
интент-анализа, **метод**
ключевых слов

Сбор данных b17.ru



Методы анализа: авторские схемы контент-анализа, интент-анализ, метод ключевых слов, метод тематического моделирования, сентимент-анализ

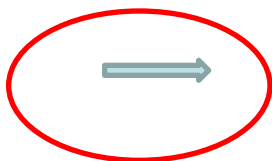
Результаты анализа отличительных признаков помогающего дискурса дискурса в Telegram

Связанные с
характеристиками интернет-
общения



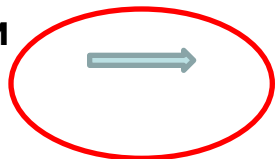
Виртуальность, неопределенность пространственной и временной локализации, текстуальный характер, интерактивность, гипертекстуальность, креативность

Связанные с
особенностями
психологической
коммуникации в
Telegram-каналах



Гетерогенность субъектной сферы (субъектом может стать любой человек, который решил присоединиться или просмотреть канал, при этом, как минимум один из субъектов (автор, адресант) является специалистом-психологом)
Интегративность типов: образовательно-просветительского, профессионально-практического, рекламно-коммерческого

Связанные с возможностями
мессенджера Telegram



Поликодовость (используются разные виды передачи информации): текст, фотография, картинка, смайл, стикер, видео, gif-файл, голосовое сообщение.
Кроссплатформенность: позволяет обмениваться сообщениями и медиафайлами многих форматов, доступность для разных операционных систем
Наличие программных (электронных) агентов: ботов



Автоматизированный анализ коммуникативных стратегий Telegram -каналов в образовательных цифровых СМИ

Семантико-прагматическая организация образовательных Telegram-каналов с высоким рейтингом

Коммуникативные стратегии

Организация деятельности	тайм-менеджмента	учебной	Информирование образовательного карьеры	о построении маршрута и начале	Предложения по теме образования
--------------------------	------------------	---------	---	--------------------------------	---------------------------------

Коммуникативные тактики

Побуждение к саморазвитию, что выражается в прямом или косвенном обращении к аудитории, содержащем активизацию их познавательных интересов, установок и ценностей («самообразование на всю жизнь»).	Создание идентификационной привлекательности, что осуществляется посредством описания социально желательных качеств, которыми обладает предполагаемая целевая аудитория канала («для тех, кто любит учиться»).
---	--

Семантико-прагматическая организация образовательных Telegram-каналов с низким рейтингом

Коммуникативные стратегии

Предоставление справочной информации	Предложение коммерческих образовательных проектов
Предложение образовательно-развлекательного контента.	

Коммуникативные тактики

Удовлетворение познавательных потребностей, активизация любопытства участников без описания конкретной предметной области.	Информирование о содержании канала, указание на официальный статус канала, информирование о видах контента канала, описание целевой аудитории, образно-метафорическое описание содержания канала.
--	---



Коммуникативные практики просветительских правовых онлайн-проектов (на примере Telegram-каналов)

Семантико-прагматическая организация правовых Telegram-каналов с высоким рейтингом

Коммуникативные стратегии

Стратегия привлечения внимания пользователей

Презентация экономической и социально-политической информации.

Коммуникативные тактики

Фильтрация аудитории и создание эффекта элитарности, за счет внедрения специальной профессиональной терминологии
Пример: ФРС повысила ст. на 25 бп до уровня 5-5.25%. И, судя по всему, на этом цикл ужесточения ДКП подошел к концу, почти все 12 месяцев VIX находился в диапазоне 8 - 12 пунктов, SP500 порой по несколько недель стоял без колебаний».

Постепенное наращивание объема контента, для поддержания интереса.
Практика «бесконечных уведомлений», которая удовлетворяет потребность пользователя во внимании;
Контент оформлен короткими сообщениям, которые соответствуют ускоренной коммуникации интернет-пространства;

Семантико-прагматическая организация правовых Telegram-каналов с низким рейтингом

Коммуникативные стратегии

Ориентация на широкую публику и освещение социальных тем.

Презентация юридических услуг гражданского права.

Коммуникативные тактики

Используются манипулятивные практики давления авторитета,
Пример: «Интересно, что думают пользователи? Они нуждаются в юридической защите? Мы точно знаем ответ!».

«Подогрев» энтузиазма для повышения вовлеченности.
Пример: «Отдавая деньги в банк, мы рассчитываем, что они в сохранности и безопасности. Но, увы и ах, это не всегда так. А как? Читай на нашем канале...».

Перегрузка коммерческой информацией

Пример: «Результаты розыгрыша бесплатной консультации от лучших юристов!».



Автоматизированный анализ коммуникативных стратегий Telegram -каналов в области психологии

Семантико-прагматическая организация психологических Telegram-каналов с высоким рейтингом

Коммуникативная стратегия: Психологическое просвещение в сфере отношений

Коммуникативная стратегия: Психологическое сопровождение выбора образовательного маршрута

Коммуникативные тактики

Обращение к сферам интимно-личностных, межличностных, семейных и экзистенциальных отношений

Обращение к сфере детско-родительских отношений и ориентация на молодых людей

Семантико-прагматическая организация психологических Telegram-каналов с низким рейтингом

Коммуникативная стратегия: Выбор популярной и эффективной механики продвижения

Коммуникативные тактики

«Побуждение к личностному росту». Данная тактика связана с предложением различных инфо-продуктов на тематику саморазвития, а также с постоянным отслеживанием уровня вовлечённости аудитории через организацию конкурсов, марафонов, челленджей, тренингов и других видов сетевой активности.

«Предложение техник тайм-менеджмента». Ориентирована на людей, стремящихся повысить свою эффективность, а также тех кто склонен к прокрастинации.

«Знакомство с технологиями исполнения желаний». Данная тактика стимулирует психологический настрой на работу со индивидуальным бессознательным и реализует приемы, используемые как в научной, так и в псевдонаучной психологии (аффирмации), духовно-религиозных или оздоровительных практиках (медитации), в психотерапевтической практике специалистов, работающих с метафорой (притчи).

«Информирование о психических расстройствах». Данная тактика, ориентирована на людей остро переживающих проблемные ситуации, испытывающих сложности с поддержанием здорового психического состояния, склонных в некоторых случаях к бегству от других проблем и нежелания брать на себя ответственность.



Произведена экспериментальная оценка восприятия коммуникативной практики, связанной с использованием психологических рекомендаций, **сгенерированных нейронной сетью и написанными специалистом-психологом.**

Выделены смысловые размерности восприятия рекомендаций, сгенерированных **нейросетью:**

- 1) «Создание безопасного пространства»,
- 2) «Информирование»,
- 3) «Создание позитивной эмоциональной атмосферы».

Определены смысловые размерности восприятия рекомендаций, написанных **психологом:**

- 1) «Концепт привлечения внимания»,
- 2) «Ценностно-эстетический компонент рекомендаций»,
- 3) «Создание позитивной эмоциональной атмосферы».



Проведено психодиагностическое исследование личностных особенностей представителей помогающих профессий в соотношении с реализуемыми ими коммуникативными практиками.

Практика «Аттракция» характерна для специалистов не испытывающие напряжения в личных и социальных ситуациях, без фрустрации экзистенциальных смыслов.

Практика «Создание общих ценностей» связана с наличием у психолога экзистенциальных переживаний.

Практику «Вовлечение в дискурс» выбирают специалисты, не испытывающие трудностей в социальной адаптации, с выраженной уверенностью в себе, эмоционально уравновешенные, не испытывающие фрустрации экзистенциальных смыслов, понимающие важность профессиональной психологической помощи.



1797

<p>Uglova A. B. Thematic Modeling of Professional Communication Practices of Helping Specialists / Uglova A. B., Bogdanovskaya I. M., Nizomutdinov B. A. // Lecture Notes in Computer Science : 23rd International Conference on Computational Science and Its Applications, ICCSA 2023, Athens, July 3-6, 2023. — 2023. — Volume 13957 LNCS. — P. 441-452. — URL: https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-031-36808-0. — DOI: 10.1007/978-3-031-36808-0_31</p>	<p>Scopus РИНЦ</p>
<p>Углова А. Б. Восприятие студенческой молодежью психологических рекомендаций, сгенерированных нейронными сетями (на примере ChatGPT) = Students' perception of psychological recommendations generated by neural networks (using ChatGPT as an example) / Углова А. Б., Королева Н. Н., Новикова П. В. // Перспективы науки и образования. — 2023. — N 3 (63). - С. 492-505. — URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54134603. — DOI: 10.32744/pse.2023.3.29.</p>	<p>Scopus РИНЦ Ядро ВАК ВАК К1</p>
<p>Bogdanovskaya I. M. Automated Analysis of Communication Strategies of Telegram Channels in the Area of Psychology / Bogdanovskaya I. M., Nizomutdinov B. A., Uglova A. B. // Communication Strategies in Digital Society 2023 (2023 ComSDS) : proceedings of Seminar, Saint Petersburg, April 12, 2023 / Saint Petersburg Electrotechnical University "LETI". — St. Petersburg, 2023. — P. 3-7. — DOI: 10.1109/ComSDS58064.2023.10130418.</p>	<p>Scopus</p>
<p>Углова А. Б. Автоматизированный кластерный анализ коммуникативных стратегий образовательных telegram-каналов = Automated Cluster Analysis of Communication Strategies of Educational Telegram Channels / Углова А. Б., Богдановская И. М., Низомутдинов Б. А. // Научно-технический вестник информационных технологий, механики и оптики. — 2023. — Том 23, N 1. - С. 142-149. — URL: https://ntv.ifmo.ru/file/article/21748.pdf. — DOI: 10.17586/2226-1494-2023-23-1-142-149</p>	<p>Scopus РИНЦ Ядро ВАК ВАК К1 RSCI</p>
<p>Богдановская И. М. Семантическое пространство предметной области исследований коммуникативных практик в виртуальной среде = Semantic Space of the Subject Area of Research on Communicative Practices in a Virtual Environment / Богдановская И. М. // Перспективы науки и образования. — 2023. — N 3 (63). — С. 476-491. — DOI: 10.32744/pse.2023.3.28.</p>	<p>Scopus РИНЦ Ядро ВАК ВАК К1</p>
<p>Коммуникативные практики просветительских правовых онлайн-проектов (на примере Telegram-каналов) / Богдановская И. М., Иконникова Г. Ю., Низомутдинов Б. А., Углова А. Б. ; И. М. Богдановская, Г. Ю. Иконникова, Б. А. Низомутдинов, А. Б. Углова // Известия Российского государственного педагогического университета имени А. И. Герцена. — Санкт-Петербург, 2023. — N 208. - С. 176-188. — URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=54163818. — DOI: 10.33910/1992-6464-2023-208-176-188.</p>	<p>РИНЦ ВАК ВАК К1</p>
<p>Современные практики медиапотребления у студенческой молодежи = Modern Practices of Media Consumption among Students / Богдановская И. М., Углова А. Б., Низомутдинов Б. А., Никольская А. С. ; И. М. Богдановская, А. Б. Углова, Б. А. Низомутдинов, А. С. Никольская // Мир науки. Педагогика и психология. — 2023. — Том 11, N 2. — Article 10. — URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=54238288. — DOI: 10.17816/MAJ133602.</p>	<p>РИНЦ ВАК ВАК К2</p>



Спасибо за внимание!



Богдановская И.М., *РГПУ им. А.И. Герцена*



Низомутдинов Б.А. *Университет ИТМО*



Углова А.Б., *РГПУ им. А.И. Герцена*



Петрова Ю.В., *РГПУ им. А.И. Герцена*