

**УДК 001****Новые акторы социальной трансформации:  
коммуникативный диалог и асимметрия****Ефимочкина Наталья Борисовна**

Кандидат социологических наук, доцент,  
Российский государственный университет  
нефти и газа им. И.М. Губкина,  
119991, Российская Федерация, Москва, Ленинский пр., 65;  
e-mail: emuzeirgu@mail.ru

**Мамедов Агамали Куламович**

Доктор социологических наук, профессор,  
Заведующий кафедрой социологии коммуникативных систем,  
Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова,  
119991, Российская Федерация, Москва, Ленинские горы, 1;  
e-mail: akmnauka@yandex.ru

**Аннотация**

Современная реальность привносит на повестку истории качественно новые формы жизнедеятельности. Научно-технический прогресс, определив новую парадигму развития, обусловил и системный кризис, причины и факторы которого являются объективной рефлексией человечества на глобальные трансформационные сдвиги. В статье рассматривается центральный элемент современной матрицы развития – коммуникативная среда, в рамках которой формируются разнообразные формы общественной жизни, закладываются контуры социальных и иных институтов нового формата, создаются поведенческие паттерны и ценностные установки новой культуры. Авторами определяется, что одной из доминантных форм парадигмальной рефлексии выступает коммуникативная асимметрия, позиционируемая не только как совокупность отклонений от устоявшихся традиционных параметров жизнедеятельности, но и как актор, инициирующий формирование новых моделей бытия. Показаны проявления коммуникативной асимметрии на разных уровнях и обозначены как ее деструктивные коннотации, так и императивы формирования стратегических матриц развития.

**Для цитирования в научных исследованиях**

Ефимочкина Н.Б., Мамедов А.К. Новые акторы социальной трансформации: коммуникативный диалог и асимметрия // Контекст и рефлексия: философия о мире и человеке. 2024. Том 13. № 6А. С. 104-116.

**Ключевые слова**

Цифровизация, информационно-цифровая среда, парадигма развития, коммуникативная асимметрия.

---

## Введение

Цифровая трансформация, цифровизация – процессы, в последние десятилетия, стремительно распространившиеся во всех сферах общественной жизнедеятельности, в корне трансформируют деятельность государственных институтов, изменяют научные практики и бизнес, культуру и искусство. Став триггером современности, они не только оказались доминантой широкого спектра новых деятельностных и социокультурных практик, но и актуализировали научные изыскания/рефлексию и острый научный дискурс.

Действительно, наука и знания, объединённые в поле научно-технических практик, кардинально преобразовали социальную ткань действительности. Облачные технологии и виртуальная реальность, искусственный интеллект и технологии работы с большими объемами информации, Интернет вещей и тотальная роботизация – громадный комплекс наукоемких технологий, который не только формирует экономику нового формата, но и трансформирует жизнеобеспечивающую структуру социальных институтов, преобразовывая жизненное пространство человека, его мышление и восприятие мира, язык и коммуникации, перестраивает форматы социализации и деятельностных практик.

## Основная часть

Вместе с тем расширение коммуникационных возможностей информационно-цифровой среды приносят в поле сетевых интеракций не только широкие варианты выбора моделей взаимодействия и средства мобильного получения и обмена информацией, но и создают когнитивные аллюзии и деструкции, провоцирующие утрату выработанных и устоявшихся деятельностных конструктов. По сути, возможности информационно-коммуникационных технологий создают широкие предпосылки для *коммуникативной асимметрии*.

Авторы вводят данное понятие, расширяя спектр научных практик относительно сущности асимметрии в ее различных проявлениях – информационной, языковой, кросс-культурной. Исходя из того, что имеющийся набор исследований аспектов, создающих барьеры в коммуникациях, не является достаточным для понимания процессов антропологических, социально-экономических, политических и социокультурных трансформаций, актуализированных информационно-цифровой средой, *коммуникативная асимметрия рассматривается авторами как характеристика совокупности отклонений от традиционных параметров, смысловых конструктов, каналов и иных компонентов межличностного и информационного обмена, обусловленных факторами воздействия, имеющими различную природу и проявляющихся на нано-микро, мезо- и макроуровнях*. При этом коммуникационная асимметрия рассматривается не только как деструктивная форма отклонений, но и как актор, объективно формирующий поиски и качество, новый поведенческий образ действий, иные виды и способы управленческих практик. Для понимания концептуальной сущности коммуникативной асимметрии важным становится определение «коммуникации» не только в контексте традиционного понимания данного феномена с позиций, рассматривающей данный феномен и как процесс общения и/или обмена информацией, и как совокупности каналов, обеспечивающих этот обмен и создающий формы кооперации участников взаимодействия, но и как *ключевой инструмент современной реальности, позволяющий моделировать всю совокупность деятельностных и социальных практик, создавать необходимые цифровые конструкты и гибридную архитектуру информационно-цифровой среды*. Опыт формирования

и развития цифровой среды позволяет позиционировать цифровой формат жизнедеятельности, независимо от сферы цифровизации синонимичным цифровым коммуникациям.

Соответственно, ключевая роль коммуникативной составляющей в современной реальной и принципиально важное значение коммуникационных технологий в процессах парадигмальных трансформаций, выдвигают на первый план выявление факторов и барьеров, создающих коммуникативную асимметрию – наиболее проблемную зону для координации взаимодействий участников.

На микроуровнях коммуникативная асимметрия со всей очевидностью проявляясь в виртуальном пространстве, определяет условия, формы, варианты и возможности для социализации индивида, его социальной идентификации и реализации его индивидуальных потребностей в целом.

Современный социум, представляет собой гибридную среду, в которой совокупность институтов реального общества синтезируется с бесконечными конструктами цифровой реальности. И если институты реального общества представляют собой устоявшиеся модели жизнедеятельности, то цифровая среда, характеризующаяся принципиальными иными габитусами, как-то: плюралистичность, фрагментарность и анонимность, децентрализована, насыщена разнообразными смыслами, образами, текстами, новостями, событиями, фактами и иными образами-симулякрами, транслирующими громадный поток информации.

Новая эрзац-среда, открытая и практически безграничная, предлагает масштабный по разнообразию набор символов для личностной мимикрии, в которой образ как цифровой конструкт не нуждается в физическом теле. Масштабы и разнообразие цифровой среды ставят индивида в состояние постоянного поиска, выбора, обретения и утраты образа как фантома самости. Находясь в условиях этой непрекращающейся социализации и самоидентификации, он вынужден устанавливать свою идентичность «привычными методами», выбирая определенный дискурс, хотя бы как-то коррелирующий с набором его собственных индивидуальных смыслов, ценностных ориентиров, предпочтений [Мамедов, Якушина, 2015]. По сути, свобода выбора, предоставляемая коммуникационными каналами цифровой реальности, оборачивается тем, что результатом подобной самоидентификации является создание некоего «цифрового метаморфа», наделенного палитрой разноформатных габитусов, которые при этом уводят индивида в мир аллюзий, обуславливающих его амбивалентность в реальном социуме, а, по сути, нивелирующих его реальные социальные практики. Именно цифровая среда, предоставляющая бесконечность коммуникативных каналов, девальвирует состояния близости, доверия, привязанности, любви, искренности и иных императивов «живой коммуникации» - общения. Результатом этого является остро стоящая проблема все нарастающей индивидуализации и самодистанцирования от социальной среды. Эта касается не только реального социума, но и в самой цифровой среде остро стоит проблема «одиначества в сети», зачастую приводящая к социальным деструкциям, конфликтным ситуациям, суициду участников сетевого взаимодействия и различным формам девиантного поведения. Исследования показывают, что воздействие цифровизации с одной стороны, обусловило социальную пассивность индивидов, переведя их деятельностные практики, в том числе и деструктивные в плоскость виртуальных сетей, но, вместе с тем, актуализировало новую форму девиантного поведения – цифровую девиацию (Костоломова М.В., А.А. Осипова, Д.В. Давыденко, Ю.Р.А. Абдулкадир [Костоломова, 2020] и др.), характерными чертами которой являются физические, эмоционально-психологические, интеллектуальные, социальные и мировоззренческие деструкции, проявляющиеся в таких паттернах поведения как цифровая интоксикация,

латентность, социальная ксенофобия и иные. Причем, сопряженность этих паттернов как в реальной, так и в цифровой среде обуславливается динамичностью и нелинейностью развития цифровых трендов. Данные тенденции характерны для участников цифровых коммуникаций различных возрастных и/или гендерных групп, что обостряет риски функционирования традиционных институтов – семьи, религии, культуры и т.п.

Парадигмальные трансформации, обусловив глобальные сдвиги в мировоззренческих установках и деятельностных практиках индивида, актуализировали и *риски коммуникативной асимметрии на мезоуровне*, которые проявляются в настоящее время с не меньшей очевидностью, чем цифровизация личности. В данном исследовании мы рассмотрим лишь круг первоочередных проявлений, характер которых позволяет выявить и оценить уровень влияния коммуникативной асимметрии.

Прежде всего, мы выделяем экономическую сферу, в рамках которой цифровизация и цифровые информационно-коммуникативные системы стали драйверами парадигмальных изменений. Действительно, значимость научно-технического прогресса несомненна, но, выдвигаемая в число реперных парадигмальных приоритетов, техническая и технологическая составляющая, тем не менее, не соотносится с уровнем экономического развития современных компаний, отраслей и/или регионов. И дело в данном случае, ни только в неравномерности уровня цифровой зрелости субъектов хозяйствования, сколько в сложностях и рисках самих коммуникаций между участниками хозяйственной деятельности, производителями и потребителями.

Несомненно, специфика современных бизнес-процессов, определяется знаниевым контекстом. И в период институциональной настройки инновационных систем приоритетность научно-технической оставляющей выдвигает на первый план проблемы поиска инновационных ресурсов, и, прежде всего, человеческих, обеспечивающих создание качественно нового инструментария, форм и методов «включения инноваций в рынок», то есть поиска коммуникативных возможностей воспроизводства инновационных знаний. Научный поиск становится доминирующим и критически важным условием конкурентоспособности и развития хозяйствующих субъектов. Показателем этого является рост затрат на НИОКР. Анализ деятельностных практик показывает, что коммуникативная составляющая хозяйственно-экономической деятельности, обеспечивающая путь продвижения инновационной идеи к рынку – коммуникация между инноватором-производителем и потребителем - в современных условиях представляет значительную по своим масштабам асимметрию, негативно влияющую на эффективность реализуемых инновационных программ и проектов. Современное рыночное пространство как плацдарм для апробации и оценки научных достижений представляет собой сложный и динамично активный конгломерат (экосистему) с изощренной структурой предпринимательского коммуницирования. Суть функционирования данной структуры заключается в том, что малый и средний бизнес в виде стартапов и венчурного капитала инициирует новшества и транслирует их в более высокие сферы производства, а крупные компании масштабирует перспективные и/или адаптированные инновации. Если промышленные гиганты проявляют в силу своего консерватизма, нерасторопность, то их место с необходимостью занимают стартапы [Фонотов, 2021]. И, чтобы встроиться в этот коммуникативный конвейер и занять в нем устойчивое место, субъекты инновационной деятельности, независимо от их уровня и масштабов, должны обладать высокой рефлексией на конъюнктуру рынка, а, следовательно, выстраивать модели архитектуры коммуникаций, мобильно и адекватно реагирующие на сигналы рынка. При этом, действующие сегодня

системы управления, представляющие собой гибридные формы традиционных иерархично-бюрократических структур и инновационных конструкторов, еще недостаточно способны к подобной мобильной передислокации.

Сетевые формы организации хозяйствования, базирующиеся на коммуникациях и информационных технологиях – платформенные решения, на базе которых формируются экосистемы, в настоящее время уже не только вытесняют традиционные формы экономических отношений, но и создают новую коммуникационную среду – цифровую экономику. Но, хотя процессы коммуникативного взаимовлияния инновационных технологий и рынка и оформили контуры нового ландшафта экономического пространства, скоростной функционал субъектов рынка порождает проблемы его связанности и целостности. Компании, ориентируясь на скорость проникновения на рынок больше, чем на стратегии удержания рыночного сегмента, уделяют недостаточно внимания разработки управленческого инструментария, способного обеспечивать стратегии, а не работать в режиме «здесь-и-сейчас». В результате жизненный цикл стартапов составляет в среднем 3,7 лет, в то время приобретенные крупными «игроками» стартапы, то есть ориентированные на долгосрочность, функционировали в структуре новых владельцев более 7,5 лет [Йоффи, Гавер, Кусумано, 2019].

Исследование (Девид Б. Йоффи, Аннабель Гавер и Майкл Кусумано), проведенное относительно 43 бизнес-платформ, входящих в рейтинг Forbes Global 2000 (долгосрочные стратегии) и более 200 «стартапов-неудач» являющееся одним из немногих, комплексно затрагивающих проблематику коммуникативных барьеров в экономической сфере, а также авторский анализ опыта инновационных компаний, позволили выявить факторы, создающие формы коммуникационной асимметрии, а именно:

- дисбаланс «*сетевого эффекта*» в ценовой политике, обусловленной диспропорциями ценообразования, и, прежде всего, на этапе «вхождения» на рынок. Авторы исследования приводят пример с неудачным «входом» сервиса Sidecar, который первым предложил модель совместных поездок без посредников еще до появления Uber и Lyft, но бренд так и не стал популярным. Компания целенаправленно внедряла инновации и придерживалась консервативной стратегии медленного роста, так как считала своим долгом нести финансовую ответственность. Роковой ошибкой стало то, что в компании не поняли важность привлечения на платформу пассажиров и водителей. Сервис Sidecar также привлек гораздо меньше венчурного капитала, чем Uber и Lyft, и не смог нарастить достаточную базу водителей и пассажиров, чтобы успешно преодолеть фазу стартапа. Uber смог захватить рынок, учитывая «сетевой эффект» - рост объема сделок при снижении цен и расходов для обеих сторон рынка. Также «сетевой эффект» может проявляться при субсидировании одной из сторон рынка. Такой политики «входа» придерживались платформы Google, Amazon, Tencent и др.;

- дисбаланс *доверия потребителей*, обусловленной асимметрией в системах обратной связи. Компании-стартапы, вступая на рынок и продвигая свой продукт/услугу, зачастую не рассматривают обратную связь как источник информации о рынке, обеспечивающий широкие возможности не только получать информацию о востребованности продукта, но и с помощью комментариев (реакции на потребности пользователей) выявлять зоны «проседания» продукта/услуги или же зоны потенциальных «раскруток» товара. Помимо того, взаимодействие с потребителем обеспечивает, возможность узнать о товаре/услуге дополнительные сведения, получить ответы на интересующие вопросы и т.п., что обуславливает рост доверия к стартапу. Отсутствие обратной связи, или же ее недостаточность поневоле приводит к краху стартапа, примером которого может стать площадки eBay China - крупнейший стартап с самой большой долей рынка. Построенный по принципу банковской платежной

системы, с которой не были знакомы многие пользователи, стартап не выдвигал в число приоритетных задачи «знакомства с условиями продукта» и обратной связи и вынужден был уступить рынок платформе Alibaba с площадкой Taobao и сервисами Alipay, модель временного депонирования которого стала более удобна для потребителей, так как получила широкую рекламную кампанию, захватив большую аудиторию;

- *дисбаланс доверия сотрудников*, обусловленный слабой организационной культурой коммуникативной инфраструктуры компании. По данным Forbes Adviser, несмотря на то, что развитие цифровых коммуникаций, определивших новый формат трудовой деятельности, изменившие способы делового общения и обусловившие высокий уровень взаимодействий – более 40% сотрудников чувствуют себя более связанными со своей командой, более 60% сотрудников чувствуют повышенное выгорание в результате общения в цифровом формате, почти половина работников сообщают, что на их производительность влияет неэффективное общение, 42% работников испытывают стресс, пытаясь сформировать ответы, передающие правильный тон голоса, а 48% сообщили о снижении удовлетворенности в формате цифровых коммуникаций. С другой стороны, коммуникационная асимметрия повлекла за собой снижение доверия как к руководству, так и к компании. Особенно высокий процент снижения доверия наблюдается у удаленных работников – 54% респондентов сообщили о снижении доверия к руководству, а 52% – к компании в целом (для работников «на местах» 43% и 38% соответственно) [Hoory, Main, 2024] 1. Еще более красноречиво проявление коммуникационной асимметрии проявляется в деятельности HR-менеджеров при наборе персонала. Выступая «лицом компании», ее корпоративной культуры HR-менеджеры не всегда способны обеспечить связь между потребностями подразделений компании в кадрах и предложениями рынка труда. Так специалисты российской компании HR-UP в числе главных коммуникационных проблем HR-менеджеров выделяют разговорный нарциссизм, коммуникативную минимизацию, коммуникативную нетерпеливость и невнимание к потребностям собеседника [4 основные проблемы эффективной коммуникации, www...]. Аналоговые формы коммуникативной асимметрии встречаются и в зарубежных компаниях. Так, относительно культуры коммуникаций в Uber в интернете достаточно много негативных отзывов, среди которых заметка разработчика А. Краса «Мое собеседование в Uber [My Interview at Uber, www...], инженера программного обеспечения Сьюзан Фавлер [Flower, 2017] и др. сотрудников, чье мнение позволило сделать выводы о несостоятельности компании формировать свой человеческий капитал и развивать эффективные внутренние коммуникации;

- *дисбаланс конкурентных преимуществ*, обусловленный восприятием компании своих сил на рынке. Отсутствие на этапе «пика раскрутки» маркетинговых стратегий относительно бизнес-коммуникаций часто становится причинами провалов «сильных игроков». В данном контексте можно привести упомянутую выше компанию Uber, чья политика внутренних коммуникаций, в том числе механизмов оплаты, социального страхования, корпоративной культуры доверия и т.п. обусловила резкий спад имиджа компании на рынке, значительно снизив ее конкурентоспособность. Указанные выше Д.Б. Йоффи, А. Гавер и М. Кусумано приводят пример потери рыночного лидерства компании Microsoft в сегменте интернет-браузеров. Несмотря на то что в 2004 году компания заняла лидирующие позиции в этом сегменте, захватив 95% рынка, политика «самодеятельности», когда Microsoft заявила о своей

---

<sup>1</sup> Hoory L., Main K. The state of workplace communication In 2024// Forbes Adviser. – 08.03.2023. URL: <https://www.forbes.com/advisor/business/digital-communication-workplace/>

победе и завершении «войны браузеров», привела к потере рынка – к 2008 году корпорацию Microsoft серьезно потеснили браузеры Firefox и Google Chrome. Это самый наглядный пример рыночного конвейера, о котором мы говорили выше.

- дисбаланс временной диспозиции, обусловленный скоростью и временем вхождения в рынок. Та же самая корпорация Microsoft, проиграв в «войне браузеров», оказалась в проигрыше и в отношении операционной системы для телефонов Windows Phone от Microsoft. Слабые маркетинговые стратегии как результат коммуникативной асимметрии привели к тому, что несмотря на многомиллиардные инвестиции на протяжении 10 лет, компания «упустила рынок», выпустив свой продукт через 5 лет после Apple (2012). Изменение политики коммуникационной инфраструктуры, касающейся взаимодействия и сотрудничества не только со стейкхолдерами, но и конкурентами (прежде всего, - по вопросам совместимости программного обеспечения) позволило компании выровнять/сбалансировать ситуацию, а маркетинг рынка дал возможность компании ориентироваться на продажи на девяти национальных рынках, в том числе в России, где смартфоны с операционной системой Microsoft уже к 2015 году потеснили iPhone. Так, по данным аналитической компании International Data Corporation на 2014 год доля рынка в данном сегменте у Microsoft продемонстрировала годовой рост в 90% (с 2,6% (2012 г.) до 3,0%), сделав Windows Phone третьей по распространенности. Но, несмотря на рост объема продаж (например, в России они увеличились на 107%; 2015 год), в 2016 году компания вновь потеряла рынок, снизив долю до исторического минимума в 0,7% рынка. Приведенные примеры со всей очевидностью позволяют позиционировать цифровую экономику как инфраструктуру цифровых коммуникаций. Опыт российских и зарубежных компаний показывает, что в современном мире бизнес-процессы основываются не только/не сколько на традиционных формах функционирования и оценках бизнес-деятельности, сколько на коммуникативном единстве, обеспечивающем связанность всех структурообразующих компонентов бизнес-процессов. Коммуникационные стратегии, основанные на точных маркетинговых исследованиях и ориентированные на воздействие на внешнюю среду, позволяют создавать условия для стабильной прибыльной деятельности и устранять барьеры коммуникативной асимметрии [Мамедов, 2018].

Соответственно, можно говорить о коммуникативной асимметрии как совокупности объективных системных противоречий в современных экономических экосистемах, которые выходят за границы мезоуровня и в условиях развития платформенной экономики становятся в числе приоритетных задач на уровне государств и национальных экономик (*макроуровень*).

В настоящее время политика мировых стран, ориентированных на лидерство в цифровом пространстве, вырабатывает стратегические задачи коммуникационной парадигмы в фокусе государственного управления и взаимодействия в форматах G2G, G2B, G2C и т.п., то есть создает и обеспечивает условия по формированию национальной экосистемы, охватывающей все сферы жизнедеятельности человека и общества, рыночных и производственных сегментов, бизнеса. По сути, национальную экосистему можно позиционировать как развернутую инфраструктуру, эффективно использующую и развивающую ИТ-технологии, на основе которых формируется среда коммуникационного взаимодействия в системе «государство-бизнес-общество»

Парадигма функционирования нового цифрового национального концепта является наиболее приоритетной при создании полноценной экосистемы на уровне государственного управления. Разработки и инновации обусловили создание электронного правительства, а успешное функционирование и модернизация данного проекта обеспечили формирование и

развитие цифровой государственной экосистемы. Первоначальная задача электронного правительства – создание системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) – обеспечила создание интернет-коммуникационного макроконтента, решила задачи мобильной координации действий в системе государственного управления, а дальнейшие модернизации электронного правительства обусловили реализацию контента с качественной новой идейной нагрузкой – государство создало новую систему взаимодействия с населением, которая стала мобильной, прозрачной и невидимой. С помощью цифровых технологий и коммуникаций «невидимое правительство» максимально облегчило жизнь граждан, обеспечив и результативность государственного управления. Широкий спектр мер и решений, принимаемых государством в данном направлении, определил содержательную и институциональную сторону «цифрового государства», доминирующими приоритетами которого стали клиентоцентричность, мобильность и безопасность взаимодействия государства с населением, обеспечение равенства возможностей в области цифрового формата жизнедеятельности государственных учреждений, бизнес-структур, общественных организаций и граждан.

Реализация государственной политики в области цифровой трансформации органов власти и государственных учреждений оформившаяся в первое десятилетие XXI века, обострилась в период пандемии и локдауна (2020-2022 гг.). Этот период можно назвать краеугольным испытанием для процесса цифровой трансформации в России, которое наша страна с успехом преодолела. Аналитики мирового уровня отмечают, что несмотря на некоторые просчеты и недоработки антикризисного курса руководства страны, в целом, Россия период Ковидного локдауна прошла испытания значительно легче, чем другие страны. Данный период показал высокий технический и технологический потенциал страны, эффективность управленческих методов по организации цифрового правительства. Так, знаковым итогом выхода из пандемии стал показатель в рейтинге GovTech Maturity Index 2022 Всемирного банка (Индекс цифровой зрелости госуправления) – Россия вошла в ТОП-10.

При этом, нельзя не обратить внимание, что переформатирование всех сфер жизнедеятельности государства и общества, расширение спектра цифровых технологий, особенно в наиболее консервативной сфере взаимодействий – в системе «государственные институты-население» - обозначило тенденции «проблемных зон» и выдвинуло на первый план угрозы недоступности госструктур для решения потребностей населения.

В настоящее время коммуникационное взаимодействие государственных органов и населения обеспечивается посредством разнообразных платформенных решений – порталов государственных и муниципальных услуг, информационных сервисов и баз данных, электронных приемных и т.п. Первоначально функционирование информационных коммуникаций сопровождалось консультациями специалистов, как технических, так и непосредственно госслужащих, то есть шло «живое» общение, в процессе которого вопросы решались в режиме «здесь-и-сейчас». В последствии в коммуникационный функционал стали внедряться технологии искусственного интеллекта, наиболее «видимые» из которых чат-боты - виртуальные помощники пользователей, отвечающие на наиболее типовые вопросы.

Внедрение подобных решений дало значительный эффект, в том числе *экономический* (рост количества активов граждан и самого государства и его субъектов, снижение временных и финансовых издержек и др.) и *управленческий* (закрепление и прозрачность основ власти, повышение образованности электората, развитие гражданской активности и т.п.). Так, например на государственном портале «Госуслуги» с 2021 года эффективно работает виртуальный ассистент Макс, ежедневно консультирующий около миллиона пользователей [Робот Макс на



«Госуслугах» каждый день обслуживает 1 млн уникальных пользователей, www... ]. Не менее эффективно действуют системы искусственного интеллекта типа «Умная клиника», «Умный город» и иные системы, обеспечивающие детектировку лица, траектории передвижений граждан, цифровые следы транзакций, управление потоками (транспортными, пациентов, граждан, получающих госуслуги и т.п.). В настоящее время, благодаря инновационным технологиям, в том числе технологиям искусственного интеллекта решаются вопросы организации жизнедеятельности государства и общества, в том числе обеспечивается мобильная информированность госструктур об чрезвычайных и иных аварийных ситуациях, осуществляется видеоконтроль, позволяющий предотвращать нарушения законодательства, создаются многофакторные системы видеоаналитики, с помощью которых не только ведется оперативный мониторинг, но возможен прогноз потенциальных аварий, кризисов, необходимости закупок оптимального количества ресурсов и иных стратегических решений.

О значимости инновационных технологий говорят и цифры, озвученные заместителем Председателя Правительства РФ Дм. Чернышенко в рамках доклада о достижении национальной цели [Государственные чат-боты раздражают граждан. Они хотят живых чиновников, www... ] на тематическом брифинге 19.01.2023 года:

- уровень достижения цифровой зрелости - 65,8% (план - 56,2%);
- доля массовых социально значимых услуг в электронном виде – 99,97% (план - 65%);
- доля домохозяйств, которым обеспечен широкополосный доступ к Интернету - 86,1% (план - 80%);
- объем вложений в отечественные IT-решения – 521,9 млрд руб. (уровень увеличения – 157,4%, план – 156%) [Государственные чат-боты раздражают граждан. Они хотят живых чиновников, www... ].

Вместе с тем, именно внедрение инновационных технологий искусственного интеллекта в цифровую коммуникационную среду и его привлекательность как результативного механизма и при взаимодействии с населением и при решении важных вопросов, вызывает обоснованные опасения у исследователей и разработчиков программного обеспечения. Так, в ходе исследования, проведенного Центром подготовки руководителей и команд цифровой трансформации ВШГУ РАНХиГС, было выявлено, что при взаимодействии с чат-ботами пользователи государственных и муниципальных порталов и сервисов «упираются в поистине непробиваемую стену» [ Государственные чат-боты раздражают граждан. Они хотят живых чиновников, www...]. Люди, стремящиеся получить дополнительную информацию на «Госуслугах» сталкиваются с чат-ботами, нивелирующими содержательный контент запросов и предпочитают обращаться в МФЦ, где разъяснения дают «живые» сотрудники в индивидуальном порядке, учитывая разнообразные нюансы запросов и оказывающие непосредственную помощь посетителям, в том числе и по проблемам сайта «Госуслуги».

Кроме того, обзоры цифровизации коммуникативного взаимодействия в системе «государственные институты - население» обозначили обострившиеся проблемы:

- снижения уровня защиты прав населения, так как подача заявок на госуслуги, по сути, предоставляется не самому гражданину, а его «цифровому двойнику». Подобная замена лишает гражданина возможности защищать свои права без постоянного мониторинга происходящего в системе. Кроме того, в неоднозначном положении оказываются те категории граждан, чьи права нуждаются в большем внимании государства – пенсионеры, инвалиды, малоимущие и т.п., доступ которых к цифровым коммуникациям не только предоставляет сложность, но зачастую бывает просто ограничен. Ограниченность возможностей цифрового коммуницирования с

органами власти не только обостряет проблемы защиты прав определенных категорий населения, но и грозит «цифровой» дискриминацией, ростом цифрового неравенства. Обостряется проблема поляризации общества, дифференцировав население на страты, имеющих возможности обладания и доступа к информационно-коммуникационным технологиям, ресурсам и информации, и таких возможностей не имеющих. Данная поляризация со всей очевидностью обостряет тренд социального неравенства;

- роста проблем, связанных с безопасностью данных. Исследования, показывают, что количество кибератак на платформы государственного управления в 2021-2022 годах возросло в три раза и составило 25% от общего количества кибератак [Чернышенко: число кибератак в отношении России в 2022 году выросло на 80%, [www...](#) ]. «Цифровой пик» начался осенью 2023 года, когда начали поступать серьезные угрозы безопасности, направленные на разрушение государственной IT-структуры и сбоям на госплатформах. Одной из главных причин нарушения безопасности стали так называемые блекдоры – программное обеспечение, вызывающее намеренный дефект алгоритмов информационной системы для несанкционированного доступа к информации пользователя и обеспечивающее возможность незаметно дистанционно управлять его устройством. Как считают аналитики, рост кибератак в первую очередь связан с уходом из России западных производителей систем безопасности, что расширило «зоны уязвимости» и актуализировало проблему импортозамещения в данном сегменте. Но по сути, попытки создать коммуникативную асимметрию стали настоящей кибервойной, усилившейся после февраля 2022 года;

- увеличения вероятности сбоев, ошибок, потерь данных пользователей, причинами которого могут стать не только аппаратные или иные технические и технологические сбои, но и «человеческий фактор», который все еще остается в числе самых распространенных обстоятельств, приводящих к коммуникативной асимметрии, последствия которой могут быть необратимыми и трагичными [Что не так с цифровыми госуслугами в России и как это исправить. Интервью с Кс. Ткачевой //РБК. – 31.01.2022., [www...](#) ]. По одной из версий «человеческий фактор» стал причиной интернет-сбоя в России 30 января 2024 года, который привел к масштабному отключению сервисов и служб в доменной зоне .ru.

## Заключение

В целом, исследования со всей очевидностью отмечают, что парадигма «невидимого государства» обостряет главную проблему коммуникативной асимметрии – проблему отчуждения государства от граждан. Решение данной проблемы лежит не сколько в плоскости технических и технологических усовершенствований – в данных сферах предпринимаются значительные и результативные усилия. Проблематика коммуникативной асимметрии лежит в более широкой плоскости нежели нарушения взаимодействия между субъектами действий. Эти нарушения влекут за собой последствия, которые затрагивают глубинные процессы, а негативный характер данных проявлений является объективным по своей сути, так как выступает рефлексией человека, общества, субъектов рынка и/или государства на парадигмальные изменения. Поиск решений и вариантов минимизации отклонений от принятых параметров симметрии и устоявшихся в традиционных практиках стандартов и норм очевидным образом формирует новую парадигму развития, с новыми нормами и поведенческими паттернами, новыми формами хозяйствования и управления, новым мировоззрением и новой культурой.

## Библиография

1. Указ Президента РФ от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года». URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726>
2. 4 основные проблемы эффективной коммуникации // HR-UP. – 2023. URL: <https://hr-consulting.online/effective-communication/>
3. Государственные чат-боты раздражают граждан. Они хотят живых чиновников // CNews. 14.04.2022. URL: [https://www.cnews.ru/news/top/2022-04-14\\_gosudarstvennye\\_chat-boty](https://www.cnews.ru/news/top/2022-04-14_gosudarstvennye_chat-boty)
4. Йоффи Д.Б., Гавер А., Кусумано М. Почему умирают цифровые платформы // Ведомости. 21.12.2019. URL: <https://www.vedomosti.ru/management/articles/2019/12/22/819344-platformi>
5. Костоломова М.В. Цифровая девиация как феномен новой социальной реальности: методологические основания и концептуализация понятия // Социологическая наука и социальная практика. - 2020. - Т. 8. - № 2. - С. 41-53.
6. Мамедов А.К. Эскапизм в виртуальную реальность: новые поля социализации // Социология. 2018. № 3. – С. 56-67.
7. Мамедов А.К., Якушина О.И. Поиск идентичности в современных реалиях: дикретность, посттрадиционализм и индивидуализм // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. – 2015. - №4. – С. 20-31.
8. Осипова А.А., Давыденко Д.В., Абдулкадир Ю.П.А Особенности девиантного поведения молодёжи в виртуальной среде // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. - 2020. - № 6. - С. 43-48.
9. Робот Макс на «Госуслугах» каждый день обслуживает 1 млн уникальных пользователей // iXBT.com. – 12.02.2024. URL: <https://www.ixbt.com/news/2024/02/12/robot-maks-na-gosuslugah-kazhdyj-den-obsluzhivaet-1-mln-unikalnyh-polzovatelej.html>
10. Фонов А. Г. Коммуникации в эпоху цифровизации // Управление наукой: теория и практика. 2021. Т. 3, № 4. С. 29–35.
11. Цифровая трансформация в России: итоги 2022 года и планы на 2023 год // Гарант.ру. – 30.01.2023. URL: <https://www.garant.ru/article/1605871/#sdfootnote4sym>
12. Чернышенко: число кибератак в отношении России в 2022 году выросло на 80% // ТАСС. – 24.10.2022. URL: <https://tass.ru/ekonomika/16138653>
13. Что не так с цифровыми госуслугами в России и как это исправить. Интервью с Кс. Ткачевой // РБК. – 31.01.2022. URL: <https://trends.rbc.ru/trends/social/61f3cda09a7947711d74fddd>
14. Flower S. Reflecting On One Very, Very Strange Year At Uber // Blog Susan Fowler. – 19.02.2017. URL: <https://www.susanjowler.com/blog/2017/2/19/reflecting-on-one-very-strange-year-at-uber>
15. Hoory L., Main K. The state of workplace communication In 2024// Forbes Adviser. – 08.03.2023. URL: <https://www.forbes.com/advisor/business/digital-communication-workplace/>
16. My Interview at Uber // Blog Alex Kras. – 19.02.2019. URL: <https://techtldr.com/my-interview-at-uber/>

## New Actors of Social Transformation: Communicative Dialogue and Asymmetry

**Natal'ya B. Efimochkina**

PhD in Sociological Sciences, Associate Professor  
National University of Oil and Gas,  
119991, 65, Leninskii ave., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: muzeirgu@mail.ru

**Agamali K. Mamedov**

Doctor of Sociology, Professor,  
Head of the Department of sociology of communication systems,  
Lomonosov Moscow State University,  
119991, 1 Leninskii gory, Moscow, Russian Federation;  
e-mail: akmnauka@yandex.ru

Natal'ya B. Efimochkina, Agamali K. Mamedov

## Abstract

Modern reality brings qualitatively new forms of life activity to the agenda of history. Scientific and technological progress, having defined a new paradigm of development, also caused a systemic crisis, the causes and factors of which are an objective reflection of humanity on global transformational shifts. The article examines the central element of the modern development matrix - the communicative environment, within which various forms of social life are formed, the contours of social and other institutions of a new format are laid, behavioral patterns and value attitudes of a new culture are created. The authors determine that one of the dominant forms of paradigmatic reflection is communicative asymmetry, positioned not only as a set of deviations from established traditional parameters of life activity, but also as an actor initiating the formation of new models of being. Manifestations of communicative asymmetry at different levels are shown and both its destructive connotations and the imperatives of forming strategic development matrices are designated.

## For citation

Efimochkina N.B., Mamedov A.K. (2024) *Novye aktory sotsial'noi transformatsii: kommunikativnyi dialog i asimmetriya* [New Actors of Social Transformation: Communicative Dialogue and Asymmetry] *Kontekst i refleksiya: filosofiya o mire i cheloveke* [Context and Reflection: Philosophy of the World and Human Being], 13 (6A), pp. 104-116.

## Keywords

Digitalization, information and digital environment, development paradigm, communicative asymmetry.

## References

1. Decree of the President of the Russian Federation No. 474 dated July 21, 2020 "On the National Development Goals of the Russian Federation for the period up to 2030". URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726>
2. 4 main problems of effective communication // HR-UP. – 2023. URL: <https://hr-consulting.online/effective-communication/>
3. Government chatbots annoy citizens. They want living officials // CNews. 14.04.2022. URL: [https://www.cnews.ru/news/top/2022-04-14\\_gosudarstvennye\\_chat-boty](https://www.cnews.ru/news/top/2022-04-14_gosudarstvennye_chat-boty)
4. Joffy D.B., Haver A., Kusumano M. Why digital platforms are dying // Vedomosti. 21.12.2019. URL: <https://www.vedomosti.ru/management/articles/2019/12/22/819344-platformi>
5. Kostolomova M.V. Digital deviation as a phenomenon of a new social reality: methodological foundations and conceptualization of the concept // Sociological science and social practice. - 2020. - vol. 8. - No. 2. - pp. 41-53.
6. Mammadov A.K. Escapism into virtual reality: new fields of socialization // Sociology. 2018. No. 3. – pp. 56-67.
7. Mammadov A.K., Yakushina O.I. The search for identity in modern realities: secrecy, posttraditionalism and individualism // Bulletin of the Peoples' Friendship University of Russia. Series: Sociology. – 2015. - No. 4. – pp. 20-31.
8. Osipova A.A., Davydenko D.V., Abdulkadir Yu.R.A. Features of deviant behavior of youth in a virtual environment // Humanities, socio-economic and social sciences. - 2020. - No. 6. - pp. 43-48.
9. The Max robot on "Public Services" serves 1 million unique users every day // iXBT.com. – 02/12/2024. URL: <https://www.ixbt.com/news/2024/02/12/robot-maks-na-gosuslugah-kazhdyj-den-obs-luzhivaet-1-mln-unikalnyh-polzovatelej.html>
10. Fonotov A. G. Communications in the era of digitalization // Management of science: theory and practice. 2021. Vol. 3, No. 4. pp. 29-35.
11. Digital transformation in Russia: results of 2022 and plans for 2023 // <url> – 30.01.2023. URL: <https://www.garant.ru/article/1605871/#sdfootnote4sym>
12. Chernyshenko: the number of cyber attacks against Russia in 2022 increased by 80% // TASS. – 10/24/2022. URL: <https://tass.ru/ekonomika/16138653>
13. What is wrong with digital public services in Russia and how to fix it. Interview with the Cop. Tkacheva // RBC. –

- 01/31/2022. URL: <https://trends.rbc.ru/trends/social/61f3cda09a7947711d74fddd>
14. Flower S. Reflecting On One Very, Very Strange Year At Uber // Blog Susan Fowler. – 19.02.2017. URL: <https://www.susanjowler.com/blog/2017/2/19/reflecting-on-one-very-strange-year-at-uber>
15. Hoory L., Main K. The state of workplace communication In 2024// Forbes Adviser. – 08.03.2023. URL: <https://www.forbes.com/advisor/business/digital-communication-workplace/>
16. My Interview at Uber // Blog Alex Kras. – 19.02.2019. URL: <https://techtldr.com/my-interview-at-uber/>