

УДК 11.15.89

<sup>1</sup>Л.Ю. Мирзоева\*, <sup>2</sup>Д.С. Туник, <sup>3</sup>Р.Е. Дабылтаева<sup>1</sup>Университет имени Сулеймана Демиреля, Республика Казахстан, г. Алматы<sup>2</sup>Казахский национальный университет имени аль-Фараби,  
Республика Казахстан, г. Алматы<sup>3</sup>Университет иностранных языков и деловой карьеры,  
Республика Казахстан, г. Алматы

\*E-mail: mirzoeva@list.ru

### **Изучение роли масс-медиа как инструмента организации и управления конфликтами в сфере защиты прав потребителя**

Планируемое исследование направлено на привлечение внимания государства и общества к дальнейшему развитию подготовки кадров медиасферы, на обращение научного сообщества к анализу проблем подготовки журналистов и формирования медийной и социальной грамотности с использованием новых медиа.

Научная значимость изучения данного аспекта функционирования масс-медиа подтверждается высоким интересом к проблемам конфликтологии, к способам предотвращения конфликтов в сфере защиты прав потребителей, основанных на недостаточной информированности самих потребителей и на отсутствии системного представления их интересов на специальной Интернет-платформе. Научному анализу с позиций формирования медийного пространства этот аспект общественной жизни до настоящего времени не подвергался. Модель формирования компетенции будущих журналистов в сфере конфликтологии на данный момент не разработана. На основании вышесказанного авторы статьи считают необходимой подготовку элективного курса и электронного учебного пособия «Деятельность журналиста в сфере защиты прав потребителя и в предотвращении конфликтов», нацеленного на формирование компетенции журналистов в сфере конфликтов такого рода. Высокую практическую значимость имеют исследование опыта печатных и электронных СМИ ряда стран СНГ и дальнего зарубежья в освещении конфликтов в сфере защиты прав потребителя, организация цикла репортажей на казахском и русском языках, подготовка социальных роликов как части профессиональной компетенции журналиста.

**Ключевые слова:** медиаграмотность, модель конфликтологической компетенции, социальный ролик, защита прав потребителя, лингвистическая подготовка журналистов.

L.Yu. Mirzoyeva, D.S. Tunik, R.Ye. Dabylytayeva

#### **Study of mass-media as an instrument of conflict management in consumer rights protection**

The relevance of the study is determined by the necessity of drawing attention of the government and society to future improvement of journalists training program. The aims and objectives of the study presuppose scientific analysis of media literacy formation on the basis of new media usage, and interrelation of this process with the training of media specialists.

Scholarly importance of the proposed project is based on significance of the correlation between conflict management problems, and critical issues of consumer rights protection sphere. Now, the special Internet platform representing Kazakhstani consumer interests does not exist. Scientific analysis of these problems from the point of view of media-sphere evolution was also not conducted; so that, it is necessary to work out the model of journalist professional competence in the sphere of conflict management.

Practical importance of the study consists in elaboration of the elective discipline «Journalists activity in the spheres of consumer right protection and conflict management». Comparative investigation of new electronic and traditional media experience in consumer rights protection inside the Commonwealth of

Independent States and abroad is also topical. Providing of the set of journalistic stories in Kazakh and Russian, doing social advertisements is considered to be a part of journalists' professional competence.

**Key words:** Media literacy, model of professional competence in the sphere of conflict management, social advertisement, consumer rights protection, language training of journalists.

Л.Ю. Мирзоева, Д.С. Туник, Р.Е. Дабылтаева

### Тұтынушының құқығын қорғау саласында түсініспеушілікті басқару мен ұйымдастыру құралы ретінде масс-медианың рөлін зерттеу

Жоспарланған зерттеу медиа кеңістік мамандарын дайындауды одан әрі дамытуға мемлекет пен қоғамның назарын аударуға, жаңа медиаларды қолдану арқылы медиалық және әлеуметтік сауаттылықты құрастыруға және журналистерді дайындаудағы мәселелерді талдаудағы ғылыми одақтың назарын аудартуға бағытталған.

Бұл мақаланың ғылыми маңыздылығы конфликтология мәселелеріне қызығушылықтың жоғары екенін көрсетеді, тұтынушылардың өздерінің ақпараттарының жеткіліксіздігіне негізделген тұтынушылардың құқығын қорғау саласындағы түсініспеушіліктердің алдын алу әдістеріне және арнайы интернет-платформада олардың жүйелі қызығушылығының болмауына бағытталады.

Медиалық саланың құрылымы жағынан қоғамдық өмірдің бұл аспектісі осы уақытқа дейін ғылыми талдау жасалмаған. Конфликтология саласында болашақ журналистердің құзіреттілігін қалыптастырудағы үлгі нақ осы уақытқа дейін қарастырылмаған.

Жұмыстың мақсаты – Қазақстан Республикасының медиа саласында тұтынушының құқығын қорғауда түсініспеушіліктерді түсіндіруге ықпал етуді зерттеу және медиасауаттылықтың арнайы элективті курстың негізі болып табылатын журналистика саласындағы мамандарды конфликтологиялық құзіреттілігін құрастырудағы үлгісін жасауда және ақпараттық кеңістікті құруда өз үлесін қосу.

**Түйін сөздер:** медиасауаттылық, конфликтологиялық құзіреттілік үлгісі, әлеуметтік ролик, тұтынушылар құқығын қорғау, журналистерді лингвистикалық дайындық.

В настоящее время одним из важнейших направлений работы специалистов в области журналистики должно стать изучение того, как освещаются конфликты в сфере защиты прав потребителя в медийной сфере Республики Казахстан на их предотвращение и разрешение. С этой целью необходимо разработать модель формирования конфликтологической компетенции специалистов в сфере журналистики, которая явится основой специального элективного курса медиаграмотности и внесет вклад в формирование информационной платформы. Результатом изучения данного аспекта жизни общества должно стать формирование специального также курса медиаграмотности [1, с. 4].

В рамках данного направления возможна постановка следующих задач: проведение сопоставительного анализа представления конфликтов в сфере защиты прав потребителя в печатных и электронных СМИ РК; исследование опыта печатных и электронных СМИ стран СНГ и дальнего зарубежья в освещении конфликтов в сфере защиты прав потребителя; разработка модели формирования конфликтологической компетенции будущего специалиста в сфере журналистики; выработка основ лингвистической подготовки журналистов, работающих в сфере освещения конфликтов данного типа; экспери-

ментально-опытная проверка разработанной модели на базе факультетов журналистики ведущих университетов Республики Казахстан (на казахском, русском и английском языках). Помимо этого, мы считаем необходимым разработку элективного курса (ДЭПП) «Деятельность журналиста в сфере защиты прав потребителя и в предотвращении конфликтов» и его внедрение в учебный процесс. Необходимым компонентом данной работы, призванным «развернуть журналистику лицом» к сфере защиты прав потребителя, могла бы стать и разработка комплекса мер по повышению медиаграмотности населения и профессионализации журналистов (организация цикла репортажей на казахском и русском языках, подготовка социальных роликов как часть профессиональной подготовки журналиста).

По нашему мнению, данное направление подготовки журналистов должно быть нацелено на привлечение внимания государства и общества к дальнейшему развитию подготовки кадров медиасферы, на обращение научного сообщества к анализу и обсуждению проблем: взаимодействие организаций образования в сфере подготовки журналистов с потребностями общества в условиях нарастающих вызовов мировых процессов. Значимость научных разработок такого рода подтверждается высоким интересом

к проблемам конфликтологии, в частности, к способам предотвращения конфликтов, возникающих в сфере защиты прав потребителя и основанных как на недостаточной информированности самих потребителей [2], так и на отсутствии системного представления их интересов в рамках специальной Интернет-платформы. Научному анализу с позиций формирования медийного пространства этот аспект общественной жизни до настоящего времени не подвергался. Модель формирования компетенции будущих журналистов в сфере конфликтологии на данный момент не разработана, что также обуславливает необходимость и актуальность обращения к данному аспекту жизни общества. Высокую практическую значимость имеет исследование опыта печатных и электронных СМИ ряда стран СНГ и дальнего зарубежья [3], [4, с. 121], [5] в освещении конфликтов в сфере защиты прав потребителя.

В настоящее время в Интернет-пространстве представлены результаты практической деятельности органов правопорядка и информационных служб по профилактике нарушений в сфере прав потребителей. Однако следует отметить, что в основном подобная практика (которая также не нашла пока научного обобщения и отражения в системе подготовки журналистов) имеет место в таких странах СНГ, как Российская Федерация и Республика Беларусь. Так, нами был проанализирован ряд сайтов, в частности, сайт Союза Потребителей Российской Федерации – <http://www.potrebitel.net/press/>; сайт Роспотребнадзора [http://53.rospotrebnadzor.ru/rss\\_all/-/asset\\_publisher/Kq6J](http://53.rospotrebnadzor.ru/rss_all/-/asset_publisher/Kq6J), где было отмечено, что «в 2011 году число обращений граждан письменных, устных и в рамках работы «горячих линий» по различным аспектам нарушения их прав со стороны хозяйствующих субъектов, осуществляющих свою деятельность на рынке финансовых услуг, увеличилось по сравнению с 2010 годом более чем в 6 раз (380 и 61, соответственно). Подобный их значительный рост обусловлен систематической работой Управления по информированию и консультированию населения по каналам информационной связи». В рамках изучения состояния проблемы мы рассмотрели также материалы, представленные на информационно-правовом портале Республики Беларусь <http://www.pravo.by/main.aspx?guid=3871&p0=h10700257&p2={NRPA}>, и сайт ООЗПП «Адал» <http://adalpotrebitel.kz/index.php/2011-02-07-03-36-00/48--lr-#comments> и Агентства по защите

прав потребителей Республики Казахстан <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1300001538>. Нами были проанализированы и материалы англоязычного портала <http://www.lectlaw.com/files/shl02.htm> (США) – Lectric Law Library, где дается ссылка на соответствующие ресурсы, представлены разделы FAQ (Frequently Asked Questions), Document Library (образцы документов в сфере защиты прав потребителя, на которые следует ориентироваться), Find a Lawyer (Интернет-контакты с юристами-консультантами) и пр. Сравнительный анализ данных материалов позволяет говорить как о недостаточной информированности населения о функционировании органов, занимающихся защитой прав потребителей, так и о том, что подготовке специалистов медиасферы, занимающихся защитой прав потребителей, должно уделяться особое внимание [6]. Более того, журналисты, работающие в данной области, должны обладать рядом компетенций, что требует разработки модели подготовки данных специалистов медиасферы [7, с. 41].

Не предполагая копирование опыта США, Российской Федерации и Республики Беларусь, следует, однако, уделить особое внимание подготовке специалистов медиасферы в области конфликтологии и, в частности, в области защиты прав потребителей. Так, в РФ существует специальное Российское агентство правовой и судебной информации (РАПСИ), которое в 2012 году стало лауреатом ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания» в специальной номинации «СМИ для потребителей». РАПСИ было отмечено как СМИ, всесторонне освещающее вопросы защиты прав потребителей. В настоящее время данное направление в медийном пространстве Республики Казахстан функционирует не в полную силу, что обусловлено не в последнюю очередь отсутствием системы подготовки журналистов, специализирующихся в данной сфере (как Интернет-журналистики, так и печатных изданий). Все это обуславливает значимость проекта в национальном масштабе. В международном масштабе осуществление данного проекта приведет к совершенствованию имиджа Республики Казахстан в сфере освещения защиты прав потребителей в медийном пространстве; в связи с тем, что ряд материалов для подготовки журналистов будет предложен на английском языке, выполнение проекта дает возможность совершенствования этого направления в рамках сопоставительного анализа аналогичных институтов стран СНГ и США.

Повышение медиаграмотности населения Республики Казахстан является одним из приоритетов информационной политики; с другой стороны, предотвращение конфликтов в сфере защиты прав потребителей может рассматриваться как действенный инструмент снижения напряженности в обществе, что, несомненно, является одним из приоритетных направлений функционирования масс-медиа. Эти факторы обуславливают социальный спрос на получение результатов данного проекта. Экономическая заинтересованность в реализации проекта базируется на проведении сопоставительного исследования, учете зарубежного опыта и совершенствовании подготовки специалистов медиасферы Республики Казахстан в области конфликтологии.

Направление исследований, на котором мы акцентируем внимание, должно внести вклад в развитие медийного пространства Республики Казахстан, с одной стороны; усовершенствовать подготовку журналистов на стыке конфликтологии и лингвистической компетенции – с другой стороны. Его практическая значимость подкрепляется тем, что в случае реализации данного исследования становится возможным внедрение в учебный процесс подготовки кадров медиасферы новых методик. Более того, утилитарный аспект такого исследования предполагает подготовку социальных роликов и – шире – формирование особого сегмента медийного пространства с целью повышения медиаграмотности и культуры населения Республики Казахстан.

Безусловно, следует упомянуть и о методологической стороне исследования, т.к. специфика информационного общества [8, с. 22] [9] требует корректировки применяемых методов и методик. Так, необходимым остается использование традиционных общенаучных методов, таких, как наблюдение, эксперимент. В то же время исследование должно базироваться и на специфичных для медиасферы методах прогнозирования, интервью. В целях обеспечения оптимального характера взаимодействия в системе «органы защиты прав потребителя – спе-

циалисты медиасферы – потребители» необходимо опираться и на методы интервью-анкеты, прессового опроса. Использование включенного наблюдения и эксперимента является, на наш взгляд, неотъемлемой частью как мониторинга в медиасфере, так и подготовки и апробации программы элективного курса и учебного пособия.

В заключение следует акцентировать внимание на предметно-практическом характере планируемого исследования, что, в свою очередь, предполагает и определенный социально-экономический эффект. Мы считаем, что в числе компонентов, которые являются основой для данного эффекта, следует отметить прежде всего разработку научного базиса для развития медийной грамотности граждан Республики Казахстан и многостороннего подхода к формированию специалистов медиасферы с акцентом на освещение прав потребителя в медийном пространстве; формирование педагогических технологий, направленных на повышение конфликтологической компетенции будущих журналистов и, соответственно, модели конфликтологической компетенции специалистов медиасферы; совершенствование казахстанского медийного пространства с целью формирования сегмента «защита прав потребителей и ее отражение в медиасфере»; инновационных методов информирования граждан РК о существующей сфере в социальной жизни и в медиапространстве.

Решаемые авторами проблемы станут важным стимулом для повышения внимания в государстве и обществе к вопросам защиты прав потребителя и повышения медийной грамотности, ориентированным на обеспечение стабильности в государстве. Применимость полученных научных результатов имеет как теоретический, так и практический характер и заключается также в разработке научных концепций, посвященных подготовке специалистов медиасферы, работающих в области защиты прав потребителей; в профилактике конфликтов в вышеуказанной сфере через развитие медиапространства; в определении тактических задач развития медиасферы.

#### Литература

- 1 Малахов С.А. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата юридических наук. Санкт-Петербургский университет. – СПб., 2005. – 22 с.
- 2 Бачило И.Л. Глобальная информатизация – формирование новой среды правового регулирования. – Сб. науч. тр. – М., 2002.
- 3 Consumer Protection in the European Union [http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons\\_info/10principles/en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_info/10principles/en.pdf)

- 4 Rastegari, S.; Dehkordi, S.S. e-Commerce in Developing Countries: With Focus on e-Security (ECDC), 2013 7th International Conference on, 2013
- 5 Garcia, T.H.; Pomar, C.; Bueno, T.C. Information and Communication Technologies: From Theory to Applications, 2004. International Conference Proceedings.
- 6 Маринкин Д.Н. Проблемы специальных знаний потребителя. – Вестник Пермского университета. Юридические науки. – Выпуск № 4 (18). – 2012.
- 7 Шестакова Л.А. Психолого-педагогические основы развития социально-технических образовательных систем и их взаимодействие с современными медиа-системами //Вестник НГТУ им. Р.Е. Алексеева. Серия «Управление в социальных системах. Коммуникативные технологии». – Выпуск 3. – 2013
- 8 Хлызова Н.Ю. Медиаобразование и медиакомпетентность в эпоху информационного общества. – Вестник Томского государственного университета. – Выпуск 342 – 2011.
- 9 Гендина Н.И. Формирование информационной и медиаграмотности в условиях информационного общества: новая инициатива ЮНЕСКО и проблемы российского информационного образования. – Научный диалог. Выпуск 1. – 2012

#### Ресурсы удаленного доступа:

- 1 Сайт Союза Потребителей Российской Федерации – <http://www.potrebitel.net/press/>
- 2 Сайт Роспотребнадзора [http://53.rospotrebnadzor.ru/rss\\_all/-/asset\\_publisher/Kq6J](http://53.rospotrebnadzor.ru/rss_all/-/asset_publisher/Kq6J)
- 3 Информационно-правовой портал Республики Беларусь <http://www.pravo.by/main.aspx?guid=3871&p0=h10700257&p2={NRPA}>
- 4 Сайт ООЗПП «Адал» <http://adalpotrebitel.kz/index.php/2011-02-07-03-36-00/48--lr-#comments> и
- 5 Сайт Агентства по защите прав потребителей Республики Казахстан <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1300001538>.
- 6 Портал Lectric Law <http://www.lectlaw.com/files/shl02.htm> (США)

#### References

- 1 Malakhov S.A. Grazhdansko-pravovoye regulirovaniye zaschity prav potrebiteley: Avtoferat kand. diss. – State University of Saint-Petersburg – Saint-Petersburg, 2005.
- 2 Bachilo I.L. Global'naya informatizatsiya – formirovaniye novoy sredy pravovogo regulirovaniya. – M., 2002.
- 3 Consumer Protection in the European Union [http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons\\_info/10principles/en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_info/10principles/en.pdf)
- 4 Rastegari, S.; Dehkordi, S.S. e-Commerce in Developing Countries: With Focus on e-Security (ECDC), 2013 7th International Conference on, 2013
- 5 Garcia, T.H.; Pomar, C.; Bueno, T.C. Information and Communication Technologies: From Theory to Applications, 2004. International Conference Proceedings.
6. Marinkin D.N. Problemy spetsial'nykh znaniy potrebitelya. – Vestnik Permskogo Universiteta. Yuridicheskiye nauki. – Vypusk № 4 (18). – 2012.
7. Shestakova L.A. Psikhologo-pedagogicheskiye osnovy razvitiya sotsial'no-technicheskikh obrazovatel'nskh system i ih vzaimodeystviye s sovremennymi media-systemami //Vestnik NGTU imeny R. Alexeyeva. Seria «Upravleniye a sotsial'nykh systemakh. Kommunikativnye tehnologii» . – Vypusk 3. – 2013.
8. Khlyzova N. Yu. Mediaobrazovaniye I mediakompetentnost' v epokhu informatsionnogo obschestva. – Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta. – Vypusk 342. – 2011
9. Gendina N.I. Formirovaniye informatsionnoy I mediagramotnosti v usloviykh informatsionnogo obschestva: novaya initsiativa UNESCO I problemy rossiyskogo informatsionnogo obrazovaniya. – Nauchnyi dialog.- Vypusk 1. – 2012