

Эм Гриффин

Коммуникация: теории и практики



HUMANITARIAN CENTRE

A first look at communication theory

A FIRST LOOK AT
**COMMUNICATION
THEORY**

EM GRIFFIN
Wheaton College

 **McGraw-Hill**
Higher Education

Boston Burr Ridge, IL Dubuque, IA New York San Francisco St. Louis
Bangkok Bogota Caracas Kuala Lumpur Lisbon London Madrid Mexico City
Milan Montreal New Delhi Santiago Seoul Singapore Sydney Taipei Toronto

Эм Гриффин

Коммуникация: теории и практики

Гуманитарный Центр
Харьков • 2015

УДК 316.77:303.4

ББК 60.524.224

Г85

Научный редактор

А.А. Киселева, кандидат филологических наук
(Институт Прикладной Психологии, г. Харьков)

Эм Гриффин. Коммуникация: теории и практики. Пер. с англ. — Х.:
Изд-во «Гуманитарный Центр», Науменко А.А., 2015. — 688 с.

Эму Гриффину в своей книге удалось собрать воедино все базовые теории коммуникации, сгруппировав их по уровням: теории межличностной, групповой, публичной, массовой и кросс-культурной коммуникации. Всего в книге представлена 31 теория: ее автор, связь с традициями исследования, ключевые концепты, определения, принципы, сильные и слабые стороны, сфера применения и этические вопросы.

Книга, безусловно, найдет свою аудиторию, в первую очередь, среди лингвистов, филологов, специалистов по связям с общественностью, журналистов, культурологов, философов, организационных консультантов и всех тех, кто хочет стать профессионалом в коммуникации.

Em Griffin managed to gather up all basic theories of communication through classifying them by their levels: theories of interpersonal, group, public, mass and cross-cultural communication. The book represents 31 theories: author, connection with research traditions, key concepts, definitions, principles, advantages and weak points, scope of application and ethical reflections.

The book will without any doubt find its audience, first of all, among linguists, philologists, specialists in public relations, journalists, culture experts, philosophers, organizational consultants and among all those who want to become an expert in communication.

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного согласия владельцев авторских прав. Права на публикацию книги на русском языке принадлежат издательству «Гуманитарный центр».

ISBN 978-0-07-338502-0 (англ.)

ISBN 978-617-7022-36-6

© The McGraw-Hill Companies, Inc., 2009

© Гуманитарный Центр, перевод, оформление, 2015

Содержание

Продуктивная коммуникация	18
Предисловие	23

Часть I Общий обзор

1. Начинаем изучать теорию коммуникации	31
Что такое теория и что она делает?	31
<i>Набор подозрений</i>	33
<i>Обоснованные подозрения</i>	33
<i>Подозрения, которые систематичны</i>	34
<i>Образы теории</i>	34
Что такое коммуникация?	36
<i>Сообщения</i>	37
<i>Создание сообщения</i>	38
<i>Интерпретация сообщений</i>	38
<i>Процесс, связанный с отношениями</i>	39
<i>Сообщения, которые вызывают определенную реакцию</i>	40
Систематизация идей для лучшего понимания	40
Особенности глав, «оживляющие» теорию	42
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	43
2. Поговорим о теории	45
Взгляд двух теоретиков коммуникации на ярого фаната	45
<i>Гленн: объективный подход</i>	47
<i>Марти: интерпретативный подход</i>	48
Объективный или интерпретативный: разница, которая имеет значение	49
Способы познания: открыть истину или создать многочисленные реальности?	51
Человеческая природа: детерминизм или свободная воля?	52
Высшая ценность: объективность или эмансипация?	53
Цель теории: универсальные законы или интерпретативные руководства?	55
Методы исследования: количественные или качественные?	56

1. Эксперименты	57
2. Опросы.....	59
3. Текстовый анализ.....	60
4. Этнография	61
Расположение теорий на объективно-интерпретативной шкале.	62
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	63

3. Взвешивая слова (О теории символической конвергенции, разработанной Эрнестом Борманном) 66

Контрольный пример: теория символической конвергенции, разработанная Эрнестом Борманном.....	67
Что делает объективную теорию хорошей?	70
<i>Научный стандарт 1: объяснение данных</i>	70
<i>Научный стандарт 2: прогнозирование будущих событий</i>	71
<i>Научный стандарт 3: относительная простота</i>	72
<i>Научный стандарт 4: гипотезы, которые можно проверить</i>	73
<i>Научный стандарт 5: практическая полезность</i>	75
Что делает интерпретативную теорию хорошей?	76
<i>Интерпретативный стандарт 1: новое понимание людей</i>	76
<i>Интерпретативный стандарт 2: прояснение ценностей</i>	78
<i>Интерпретативный стандарт 3: эстетическая привлекательность</i>	79
<i>Интерпретативный стандарт 4: одобрение сообщества</i>	80
<i>Интерпретативный стандарт 5: реформа общества</i>	81
Общее в объективных и интерпретативных критериях	82
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	83

4. Составление карты местности (Семь традиций в области теории коммуникации) 84

Социопсихологическая традиция	85
<i>Коммуникация как межличностное взаимодействие и влияние</i>	85
Кибернетическая традиция	87
<i>Коммуникация как система обработки информации</i>	87
Риторическая традиция.....	89
<i>Коммуникация как искусное публичное обращение</i>	89
Семиотическая традиция	91
<i>Коммуникация как процесс передачи значений посредством знаков</i>	91
Социокультурная традиция	93
<i>Коммуникация как создание и воплощение социальной реальности</i>	93
Критическая традиция.....	94
<i>Коммуникация как рефлексивное оспаривание несправедливого дискурса</i>	94
Феноменологическая традиция	96
<i>Коммуникация как познание себя и других посредством диалога</i>	96
Огораживаем пространство теории коммуникации.....	99
Этическая традиция	100
<i>Коммуникация как коммуникация людей с характером, взаимодействующих справедливо и благотворно</i>	100
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	101

Часть II Межличностная коммуникация

Раздел 1. Межличностные сообщения

5. Символический интеракционизм Джорджа

Герберта Мида	107
Значение: конструирование социальной реальности.....	108
Язык: источник значения.....	109
Мысль: процесс принятия роли другого человека.....	111
Самость: отражения в зеркале.....	113
Сообщество: социализирующий эффект ожиданий других людей.....	115
Пример практического символического взаимодействия.....	116
Критика: теория слишком размыта?.....	119
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание.....	120

6. Координированное управление значением (КУЗ)

У. Барнетта Пирса и Вернона Кронена	121
КУЗ в действии – истории из этой области.....	122
<i>Посредничество</i>	122
<i>Семейная терапия</i>	123
<i>Общественный проект в Купертино</i>	124
Люди, участвующие в разговоре: создание уз единства.....	125
Истории рассказанные и истории прожитые.....	129
<i>Создание и управление значением посредством рассказанных историй</i>	130
<i>Координирование – слияние прожитых историй</i>	133
Космополитичная коммуникация: не соглашайтесь, но координируйтесь.....	136
Этические размышления: диалогическая этика Мартина Бубера.....	137
Критика: хитроумные интерпретации, которые сложно понять.....	138
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание.....	140
Обсуждение.....	140

7. Теория нарушений ожидания Джуди Бургун..... 141

Ожидания, связанные с личным пространством: подтвердить или отклонить?.....	143
Проверка исходной модели на практике.....	144
Запутанная модель становится элегантной теорией.....	146
Ключевые концепты ТНО.....	147
<i>Ожидание</i>	147
<i>Валентность нарушения</i>	149
<i>Валентность вознаграждения говорящего (коммуникатора)</i>	151
Адаптация к взаимодействию – корректировка ожиданий.....	152
Критика: достойная работа в развитии.....	155
Этические размышления: категорический императив Канта.....	156
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание.....	157
Обсуждение.....	157

8. Конструктивизм Джесси Делия	158
Инструкции к опроснику по ролевым категориям	158
Межличностные конструкты как доказательство когнитивной сложности	159
<i>Показатель навыков социального восприятия</i>	160
Подсчет результатов ОРК для дифференциации конструктов	161
Человеко-центрированные сообщения – межличностное преимущество	162
Производство сообщения: составление планов действия, основанных на цели	164
<i>Цели</i>	165
<i>Планы</i>	166
<i>Действие</i>	167
Благоприятные эффекты человеко-центрированных сообщений	168
Социализация нового поколения искусных ораторов	171
Критика: пересмотр мнения о когнитивной сложности	173
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	174
Обсуждение	174

Раздел 2. Развитие отношений

9. Теория социального проникновения Ирвина

Альтмана и Далмаса Тейлора	179
Структура личности: многослойный лук	180
Близость посредством самораскрытия	181
Глубина и широта самораскрытия	182
Регулирование близости на основе вознаграждений и затрат	184
<i>Исход: вознаграждение минус издержки</i>	185
<i>Уровень сравнения (УС) – оценивание удовлетворения от отношений</i>	186
<i>Уровень сравнения альтернатив (УС_{альт}) – измерение стабильности отношений</i>	187
Этические размышления: этический эгоизм Эпикура	188
Простое понятие становится сложнее на практике	189
<i>Теория управления частной жизнью в коммуникации</i>	190
Критика: отступление от социального проникновения	192
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	193

10. Теория снижения неопределенности

Чарльза Бергера	194
Снижение неопределенности: спрогнозировать и объяснить	195
Аксиоматическая теория: определенность о неопределенности	196
Теоремы: логическая сила аксиом о неопределенности	198
Планы сообщений, которые помогут справиться с неопределенной реакцией	200
Теория управления беспокойством/неопределенностью (УБН)	204
Критика: придирки и сомнения по поводу неопределенности	208
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	210
Обсуждение	210

11. Теория обработки социальной информации

Джозефа Уолтера	211
КОК в сравнении с непосредственной коммуникацией лицом к лицу:	
маленький глоток вместо залпа	213
«Вам письмо» – изучение случая онлайн-романа	214
Вербальные знаки влечения заменяют невербальные знаки	215
Экспериментальное подтверждение парадоксальной идеи	216
Расширенные временные рамки – основная переменная в КОК	218
Гиперперсональный подход: ближе через КОК, чем при непосредственном контакте	220
Отправитель: избирательная самопрезентация	221
Получатель: чрезмерная атрибуция сходства	222
Канал: общение, когда на то есть время	224
Обратная связь: самосбывающееся пророчество	225
Критика: непредвзятая оценка Уолтера	226
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	228
Обсуждение	229

Раздел 3. Поддержание отношений

12. Диалектика отношений Лесли Бакстер и

Барбары Монтгомери	234
Диалектика перетягивания каната в близких отношениях	235
Три типа диалектики, которые влияют на отношения	237
Объединение и отделение	239
Стабильность и изменения	241
Выражение и невыражение	242
Второе поколение диалектики: Бахтин о диалоге	243
Диалог как диалектический поток	245
Диалог как эстетический момент	246
Диалог как высказывание	247
Диалог как восприимчивость к критике	248
Этические размышления: принцип правдивости Сиссели Бок	249
Критика: соответствие критериям хорошей интерпретативной теории	250
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	252
Обсуждение	252

13. Интеракционистский подход Пола Вацлавика

Семья как система	254
Аксиомы межличностных коммуникаций	256
Невозможно не общаться	256
Коммуникация = Содержание + Отношения	257
Природа отношений зависит от того, как обе стороны расставляют знаки препинания в коммуникативной последовательности	258
Любая коммуникация или симметричная, или комплементарная	259
В системе, как в ловушке, без возможности перемещения	261
Рефрейминг: изменение игры посредством изменения правил	262

Критика: поправки, необходимые в рамках системы	265
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	266

Раздел 4. Влияние

14. Теория социальных суждений Музафера Шерифа	270
Три диапазона: принятие, отрицание и неопределенность	271
Личная вовлеченность (заинтересованность): насколько	
Вы заинтересованы?	273
Оценка сообщения: ошибки контраста и ассимиляции	275
Противоречие и изменение установки	276
Практические советы для того, кто использует убеждение	278
Доказательства в пользу принятия	279
Критика: насколько широк Ваш теоретический диапазон принятия?	281
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	282
15. Модель уточнения вероятности Ричарда Петти	
и Джона Качиоппо	283
Центральный и периферический пути к убеждению	284
Мотивация к проработке: стоит ли усилий?	286
Способность проработки: могут ли они это сделать?	287
Тип проработки: объективное мышление в противоположность	
предвзятому	288
Проработанные аргументы: сильные, слабые и нейтральные	289
Периферические знаки: альтернативный путь влияния	290
Расширение возможностей периферического пути	292
Выбор пути: практический совет для того, кто использует	
убеждение	294
Этические размышления: значимый выбор Нильсена	295
Критика: проработка модели	296
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	298
16. Теория когнитивного диссонанса Леона	
Фестингера	299
Диссонанс: расхождение между поведением и убеждением	299
Курильщики, которые осознают, что наносят вред здоровью:	
справляемся с диссонансом	300
Уменьшение диссонанса между действиями и установками	301
<i>Гипотеза 1: Селективная экспозиция предотвращает диссонанс</i>	<i>302</i>
<i>Гипотеза 2: Диссонанс после принятия решения создает потребность в</i>	
<i>подтверждении</i>	<i>303</i>
<i>Гипотеза 3: Минимальное обоснование действий вызывает изменение установки</i>	<i>305</i>
Классический эксперимент: «Солгал бы я за доллар?»	306
Три современные корректировки: причина и следствие диссонанса	308
1. Самосогласованность: рационализирующее животное	308
2. Личная ответственность за плохие последствия (новый взгляд)	310
3. Самоутверждение для устранения диссонанса	311

Теория в практике: убеждение посредством диссонанса	312
Критика: диссонанс по поводу диссонанса	313
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	315

Часть III Групповая и публичная коммуникация

Раздел 1. Групповое принятие решений

17. Функциональный подход к групповому принятию решений Рэнди Хирокавы и Дэнниса Гурана.....	321
Четыре функции эффективного принятия решений	322
1. Анализ проблемы	323
2. Постановка цели	324
3. Определение альтернатив	324
4. Оценка положительных и отрицательных характеристик	326
Расстановка приоритетов в функциях	327
Роль коммуникации в выполнении функций	328
Из крошечного пруда в большой океан	331
Практические советы для любителей и профессионалов	333
Этические размышления: этика дискурса Хабермаса	334
Критика: не переоценена ли рациональность?	336
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	337
Обсуждение	338
18. Теория адаптивной структуризации Маршалла Скотта Пула	339
Постепенное сворачивание поэтапной модели	340
Структуризация согласно Гидденсу	342
Взаимодействие: вопросы морали, коммуникации и власти	344
Использование и злоупотребление правилами и ресурсами	346
Исследование использования правил и ресурсов	348
Производство изменения, воспроизводство стабильности	350
Изобретение решения	350
Двойственность структуры	351
Как мы тогда должны жить – в группе?	352
Критика: привязка к Гидденсу – к лучшему или худшему	353
Обсуждение	355

Раздел 2. Организационная коммуникация

19. Культурный подход к организациям Клиффорда Гирца и Майкла Пакановски	360
Культура как метафора жизни организаций	361

<i>Малкольм Икс «Бюллетень или пуля»</i>	418
Критика: оценивание анализа, проведенного критиком	419
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	420
23. Нарративная парадигма Уолтера Фишера	422
Рассказывающая захватывающую историю	423
Повествование и парадигма: определение терминов	425
Изменение парадигмы: от парадигмы рационального мира к нарративной парадигме.	426
Нарративная рациональность: связность и точность	428
<i>Нарративная связность: связная ли история?</i>	428
<i>Нарративная точность: история звучит правдоподобно и гуманно?</i>	430
Критика: обладает ли история Фишера связностью и точностью?	431
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	433

Часть IV Массовая коммуникация

Раздел 1. Средства массовой коммуникации и культура

24. Медиаэкология Маршалла Маклюэна	440
Средство коммуникации является сообщением	441
Вызов медиаэкологии.	442
<i>Невидимость окружающих сред</i>	442
<i>Сложность окружающих сред</i>	443
Анализ средств коммуникации за историю человечества	443
1. <i>Племенной век: акустическое место в истории</i>	444
2. <i>Век грамотности: визуальная точка зрения</i>	445
4. <i>Электронный век: возникновение глобальной деревни</i>	447
5. <i>Цифровой век? Новая электрификация глобальной деревни</i>	447
Этические размышления: фаустовская сделка Постмана	448
Критика: как он мог быть прав? Но что, если он действительно был?	451
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	452
25. Семиотика Ролана Барта	453
Борьба со знаками	454
1. <i>Знак – это комбинация его означающего и означаемого</i>	455
2. <i>Знак не сам по себе: он – часть системы</i>	456
Трансформация желтой ленточки: от прощения до гордости	457
Как создается миф: лишение знака его истории.	458
Разоблачение мифа об однородном обществе	461
Семиотика массовой коммуникации: «Я бы хотел быть как Майк»	462
Критика: всегда ли мифические знаки подтверждают «статус-кво»?	465
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	466

26. Культурные исследования Стюарта Холла	467
Средства коммуникации как мощные идеологические инструменты	468
Первые культурные критики	470
Создание значения посредством дискурса	473
Корпоративный контроль массовой коммуникации	474
Роль медиа в войне в Персидском заливе 1991 года: война как театр.	475
Освещение в СМИ событий 9/11: давящее чувство ограничения	477
Стойкая аудитория.	479
Критика: Ваше суждение будет зависть от Вашей идеологии	480
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	482

Раздел 2. Медиа-эффекты

27. Теория культивации Джорджа Гербнера	487
Показатель насилия	488
Равное насилие, неравный риск	489
Создания профиля телезрителя	491
Умы, вспаханные телевидением, возвращают страшные мысли	492
Мейнстриминг: размывание, смешивание и подчинение установок телезрителя.	493
Резонанс: оживление в памяти опыта реального насилия.	495
Драматическое насилие все еще культивирует страх?	496
Критика: дифференциал культивации является реальным, большим, решающим?	497
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	500

28. Теория «повестки дня» Максвелла

МакКомбса и Дональда Шоу	501
Изначальная повестка дня: не что думать, а о чем думать	501
Теория, время которой настало	502
Повестка дня СМИ и общественная повестка дня: близкое соответствие	503
Что является причиной чего?	504
Кто определяет повестку дня для тех, кто ее определяет?	506
На кого больше всех влияет повестка дня СМИ?	508
Фрейминг: перенос значимости атрибутов	508
Не просто о чем думать, но как об этом думать.	511
То, что осталось вне зоны внимания: влияние повестки дня СМИ на поведение	513
<i>Будут ли новостные СМИ продолжать руководить фокусом внимания, мнениями и поведением?</i>	<i>514</i>
Этические размышления: коммунитаристская этика Кристианса	515
Критика: эффекты слишком ограничены, масштаб слишком широк?	517
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	518
Обсуждение	519

29. Спираль молчания Элизабет Ноэль-Нойман	520
Квази-статистический орган, чувствующий климат мнения	521
Страх изоляции: двигатель, который заводит спираль молчания	522
Мощная роль СМИ	523
Время говорить и время молчать	525
Ускорение спирали молчания	528
Представители твердого ядра и авангардисты: те, кто сопротивляется, могут изменить мир	529
Критика: фатальные ошибки в изображении спирали?	531
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	533

Часть V Культурный контекст

Раздел 1. Межкультурная коммуникация

30. Теория речевой аккомодации Ховарда Гайлса	539
Простая идея становится всеобъемлющей теорией коммуникации	540
Стратегии речевой аккомодации	541
<i>Конвергенция</i>	541
<i>Дивергенция</i>	542
Разные мотивации для конвергенции и дивергенции	545
<i>Теория социальной идентичности</i>	545
<i>Изначальная ориентация</i>	547
Оценка реципиентом конвергенции и дивергенции	549
<i>Объективная адаптация (аккомодация) в противоположность субъективной</i>	550
<i>Теория атрибуции</i>	550
Взгляд ТРА на вековые стереотипы	552
Критика: огромный масштаб в ущерб ясности	554
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	556
31. Теория «лица» в переговорах Стеллы Тинг-Туми	557
Коллективистские и индивидуалистические культуры	559
Представление о самом себе: разнообразные образы собственного «я» в рамках культуры	561
Многочисленные лица лица	563
Прогнозируемые стили разрешения конфликта	565
Применение: компетентная межкультурная работа над сохранением лица	571
Критика: прошла проверку с хорошей оценкой	572
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	575
Обсуждение	575
32. Теория речевых кодов Джерри Филипсена	576
Отличительность речевых кодов	578
Многочисленность речевых кодов	579

Сущность речевых кодов	581
Интерпретация речевых кодов	582
Место речевых кодов	584
Сила речевых кодов в обсуждениях	586
Перформанс-этнография	587
Критика: разные речевые коды в теории коммуникации	589
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	590
Обсуждение	590

Раздел 2. Гендер и коммуникация

33. Гендерлектные стили Деборы Таннен	595
«Когда Гарри встретил Салли»: столкновение двух культур	596
Стремление женщин установить связь в противовес стремлению мужчин утвердить свой статус	598
Разговор-раппорт в противовес разговору-докладу	599
1. Частная беседа в противовес публичному выступлению	599
2. Как рассказывают историю	600
3. Как слушают	601
3. Как задают вопросы	601
5. Конфликт	602
«Сейчас Вы начинаете понимать»	603
Этические размышления: иной голос Гиллиган	605
Критика: не снисходительна ли Таннен к исследованиям и мужчинам?	606
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	609
34. Теория точки зрения Сандры Хардинг и Джулии Т. Вуд	610
Феминистская точка зрения, берущая начало в философии и литературе	612
Женщины как маргинальная группа	614
Знания из ниоткуда в противоположность локальным знаниям	617
Сильная объективность: менее предвзятые взгляды с точки зрения женщин	618
От теории к практике: исследования коммуникации, основанные на жизни женщин	620
Точка зрения черных феминисток	621
Этические размышления: интерактивный универсализм Бенхабиб	622
Критика: дают ли точки зрения маргинальных групп менее ложный взгляд?	624
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	626
35. Теория «приглушенных групп» Чери Крамара	627
Приглушенные группы: черные дыры в чьей-то вселенной	628
Мужская власть именовать/номиналировать опыт	629

Мужчины как сторожи коммуникации	631
Невыполненное обещание Интернета	632
Женская истина в мужском разговоре: проблема перевода	634
Высказываться в приватной обстановке: установление контактов с другими женщинами	636
Высказываться на публике: словарь феминисток	637
Сексуальные домогательства: изобретение термина, чтобы назвать опыт	638
Критика: мужчины намеренно приглушают?	641
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	642
Обсуждение	643

Часть VI Интеграция

Раздел 1. Теория коммуникации

36. Общие нити в теориях коммуникации	651
1. Мотивация	652
2. Образ собственного «я»	655
3. Достоверность (надежность)	656
4. Ожидание	658
5. Адаптация к аудитории	659
6. Социальное конструирование	661
7. Общее значение	663
8. Нарратив	665
9. Конфликт	666
10. Диалог	668
Распутывая нити	670
Послесловие	671
Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание	672
Приложение А. Краткий обзор теорий	673
<i>Межличностная коммуникация</i>	<i>673</i>
<i>Групповая и публичная коммуникация</i>	<i>676</i>
<i>Массовая коммуникация</i>	<i>677</i>
<i>Культурный контекст</i>	<i>678</i>
Приложение Б. Художественные фильмы, иллюстрирующие теории коммуникации	680
Приложение В. «Кредо коммуникативной этики» Национальной коммуникативной ассоциации	684

ПРОДУКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Коммуникация занимает значимое место в жизни организаций. Например, фотография рабочего дня руководителя высшего уровня в современной организации показывает, что его деятельность подчиняется принципу постоянной коммуникативной работы — реализации, выражению и передаче организационной и предпринимательской цели. Даже в неформальном общении постоянно сохраняется функция представительства своей компании.

По мнению Л. фон Розенштиля, «коммуникацию рассматривают как базовую активность. Коммуникативные процессы — это настолько значимые и стержневые процессы, что на них просто не обращают внимание. Кроме того, коммуникативные действия неразрывно связаны со многими другими процессами, например, процессами группового решения проблем и процессами управления». В числе основных факторов, воздействующих на коммуникативную структуру: вид технологии производства (например, конвейерное и кустарное производство влияют на развитость вербальной и невербальной коммуникации), организационная иерархия (степень централизации) и разделение труда (дифференциация функций). Фактически, коммуникация прямо включена в производство продукта. Коммуникация в этом смысле представляет собой «кровеносную систему», обеспечивающую описание проблемы, выбор критери-

ев, принятие решений, взаимодействие в этом процессе. Здесь очевидна инструментальная функция коммуникации: она участвует в регуляции индивидуальной и совместной деятельности, например, в формировании системы оперативного отражения деятельности.

Наряду со структурой деятельности, коммуникация — это детерминанта компетенций, специфических для каждого вида деятельности. Качество коммуникации (открытость, интенсивность) снижает напряжение и обеспечивает социальную поддержку при решении сложных задач. Неоднократно доказано, что с помощью активного (количественно) и открытого (качественного) диалога можно влиять на инновативное поведение сотрудника.

Кроме того, обычным людям и организациям необходимо управлять своей активностью для достижения конечного состояния. А основная задача управления — это ограничение всего разнообразия возможностей (степеней свободы) элементов, составляющих ее, с единственной целью — достижения необходимого состояния. Здесь коммуникация — важный механизм целесообразного ограничения возможностей, выбора действий и координации людей для достижения результата.

Организации, находясь в неопределенной среде, для своего выживания вынуждены постоянно снижать

неопределенность и производить ясность и информацию. Как говорит К. Вейк, «организации – это объединение людей в поисках общего смысла». Здесь коммуникация играет функцию смыслопроизводства и смыслопередачи, позволяя участникам понимать, что происходит, направлять свои усилия на важные для выживания цели и взаимодействовать в этом процессе.

Как вывод: коммуникация значимо влияет на производство продукта, смыслопроизводство и смыслопередачу, управление, а также на компетенцию и инновативное поведение работников.

В связи с этим, коммуникация должна быть эффективной. Однако возникает вопрос, что значит «эффективная» в этом контексте?

Стержневым процессом в организации является производство продукта и его экспорт на рынок. Поэтому эффективность целесообразна как продуктивность, то есть способность коммуникации производить прогнозируемые изменения в реальности в процессе производства продукта и экспорта его на рынок. Продуктивность может состоять в создании уместного контента, способствующего достижению конечного результата, то есть изменению в реальной действительности.

В лингвистике об этом говорил Дж. Остин в теории речевых актов. Такой результат коммуникации (изменение в реальности) он называет перлокутивным эффектом, сам процесс говорения – локутивным актом, а намерение перед совершением вы-

сказывания – иллокутивным актом, что часто связывается с непосредственным прямым влиянием сообщения.

Однако трудно представить организацию, где действия бы линейно зависели от приказов, заданий, указаний и т.п. Такое возможно на низком уровне сложности, на уровне конкретных поручений. Хотя и здесь мы сталкиваемся, как минимум, с подразумеваемыми значениями, социокультурным контекстом и т.п.

Согласно П. Вацлавичу и К. Вейку, коммуникация развивается в системе с обратной связью, когда содержание каждого последующего высказывания зависит от предыдущего – по принципу самообучения (петли обучения). Таким образом, в процессе взаимодействия участники порождают собственное смысловое поле и свою динамику порождения смыслов.

У Вейка существует понятие «enactment» как акта инициации, определяющего смысл действия и его ценностные основания. Примечательно то, что в этом акте инициации человек выбирает (не осознавая) свою реакцию на окружающее, или же предмет, который он выбирает. И, находясь в системе с обратной связью, он создает собственную реальность, в рамках которой и действует дальше. Таким образом, производство контента существенно зависит от условий, в которых он производится.

Такую среду называют также коммуникативным пространством, которое включает условия коммуникации: роли участников, их цели, ценности, правила взаимодействия. Устрой-

ство такого коммуникативного пространства функционирует подобно дискурсу, в том смысле, что коммуникативная продукция, с одной стороны, есть следствие и результат действия ее акторов, а с другой стороны, коммуникация является внутренней средой, порождающей коммуникацию. Как утверждал Э. Сепир: «Общество ... в действительности изо дня в день возрождается или творчески воссоздается с помощью определенных актов коммуникации, имеющих место между его членами ... Республиканская партия как историческая сущность – всего лишь результат абстракции тысяч и тысяч таких единичных актов коммуникации». Таким образом, коммуникация обладает функцией реконструкции. То есть, воссоздания организационной среды и условий (например, культуры, символического капитала организации, сотрудников), отношений между людьми, группами. Организация, сама по себе, является социальным институтом, то есть конституирует правила, нормы, организационный порядок, организационную культуру.

Продуктивную коммуникацию можно рассматривать одновременно с позиции процесса производства уместного контента и с позиции условий коммуникативного пространства (как дискурс-условий) для его производства.

Так, дискурс-условия могут способствовать, или, напротив, препятствовать продуктивной коммуникации. Они создают организационную культуру со своей идеологией и смысловыми искажениями. Это

приводит к тому, что первоначально заданные смыслы, а именно – замысел инициатора, размывается и теряет реальность. Идеология, по Фэркло – это «значение, служащее власти». Более точно, он понимает идеологию как определенные конструкции значений, которые способствуют созданию, воспроизводству и преобразованию отношений власти. Возникает проблема репрезентации (или идеологизации) смысла: насколько репрезентативны и валидны смыслы, которые создают участники организации, как описательный инструмент, какой описательной силой они обладают, описывают ли они положение дел, которое есть в организации. Таким образом, дискурс-условия могут быть контр-продуктивны. В частности, в результате дискурс-анализа организационной культуры были обнаружены определенные типы организационной культуры и способы интерпретации организационной реальности. Так, наблюдаются искажения, затрагивающие агентивность. Это значит, что сами по себе сотрудники склонны приписывать ответственность, как правило, какому-то одному элементу организации, отдельным формальным правилам, руководителю, либо персоналу. Таким образом, участники организации снимают ответственность за конечный результат, объясняя это внешними или внутриорганизационными причинами скорее, чем собственными усилиями. Участники организации также склонны к субъективизации, то есть стремятся рассматривать скорее внутриорганизационные элементы ситуации, и мало интересуются объективными

характеристиками происходящего (продуктом, клиентами, рынком) или сводят проблемы к личностным качествам отдельных людей.

Субъективизация и персонализация дискурсов говорит о стремлении объяснить организационную реальность отношениями между людьми и их качествами. Кроме того, менеджеры избегают смыслопроизводства на наиболее важном уровне – миссии, полезности, цели, мотивов работы в организации и присоединяются к миссии содержательно, их способ идентификации с компанией формален.

Наблюдаются явные искажения и трансформации смыслов и создание субъективной идеологии, оправдывающей положение дел неэффективными людьми, отношениями. Менеджеры конкурируют с собственником за создание смысла организации. Это позволяет менеджерам избежать объективной экономической ответственности за собственные действия и сложившееся положение дел.

Как видим, условия, в которых порождается коммуникация, может быть, как минимум, затруднены барьерами при интерпретации реальности. И они обусловлены ценностями сотрудников и привычками интерпретации реальности, неформальными связями (кроме официальной структуры деятельности, управления). Коммуникативное пространство есть следствие общего организационного порядка (скрытых и явных правил, и способов идентификации с компанией), которое может препятствовать ясной, точной, открытой и продуктивной коммуникации.

Еще один вектор, влияющий на продуктивность коммуникации, связан с самим механизмом порождения. Возникает вопрос о том, что это за механизм. В результате серии исследований была обнаружена иерархическая система коммуникативной активности, направленной на снижение неопределенности и смыслопроизводства, организованная на следующих уровнях:

Формальный уровень взаимодействия связан не с содержанием текста, а с его формой выражения или проясляет личное отношение субъекта к текстовой информации.

Содержательный статический уровень направлен к участникам, предметам, представленным в дискурсе, и их атрибуции.

Содержательный динамический уровень направлен к параметрам действия.

Логико-смысловые вопросы устанавливают логико-смысловую связь между предметами, участниками, действиями в пространстве и времени, цель и причины.

Умозаключения фиксируют осмысление определенных фрагментов дискурса и являются синтезирующими выводами и умозаключениями.

Иерархическая структура не зависит от особенностей текста и является общей для взаимодействия разных субъектов и разных текстов. Для формирования смысла обязательно соответствие между иерархией содержания дискурса и иерархией способа осмысления.

Акцент на статическом и особенно формальном уровне блокирует логико-смысловой уровень и уровень умозаключений.

Исследования процесса понимания и оценки научных текстов, например, показывают, что процесс порождения уместного контента часто непродуктивен.

Так, закономерность соответствия иерархий не соблюдается. Во-первых, как минимум, отсутствует полнота понимания, и, как следствие, в процедуре понимания текста отсутствует персонифицирующий эффект – игнорируется значимая ценностная и логико-смысловая часть научной работы, и поэтому эксперты занимают отчужденную позицию, для которой характерна не вовлеченность, отсутствие эмпатии, пассивность и отсутствие адекватных действий по снижению неопределенности.

Во-вторых, часто понимание ограничивается статическим (морфологическим) уровнем, которое можно отнести к типу «узнавание». Оно определяется ранее сформировавшимися структурами знаний (фреймами, сценариями, схемами).

Коммуниканты выбирают из своей памяти некоторую структуру знаний, так, чтобы путем изменения в ней отдельных деталей, понять работу, реагируя на степень «знакомости» или «незнакомости» материала. Таким образом, они ориентируются на уже известные и ранее построенные системы знаний, а не на реконструкцию логики и выводов автора. Однако именно в его логике возмож-

но увидеть ценностный вес понятий, их связи, уникальность и содержательную новизну. Простое «сличение» не позволяет раскрыть объем и увидеть действительное место понятий в их авторской структуре взаимосвязей, а значит, и реконструировать сам замысел. Как следствие, авторский замысел становится незаметен и даже недоступен для восприятия. В этом случае, правильными признаются само собой разумеющиеся знания читателя, построенные системы знаний, а не реконструкция логики и выводов автора.

В этом случае, правильными признаются само собой разумеющиеся знания скорее, чем авторский замысел. И производство уместного контента при понимании текста становится невозможным, а коммуникация становится контр-продуктивной.

Как видим, продуктивность коммуникации связана с целым комплексом условий (организационной культурой, ролью участников и идеологизацией смысла), а также с механизмом порождения контента в процессе взаимодействия (иерархическим уровнем смыслопроизводства, и центрированностью не на тексте, а на само собой разумеющихся знаниях).

Мы считаем эту область немаловажной для решения проблем эффективности коммуникативного взаимодействия и достойной более глубокого изучения.

*Научный редактор
кандидат филологических наук
А.А.Киселева
г. Харьков, 14 октября, 2014 г.*

Предисловие

Те, кто уже знаком с этой книгой по ее более ранним изданиям, и понимают подход автора, организацию и особенности книги, могут перескочить на раздел «Главные изменения в седьмом издании». Те же, кто с ней незнаком, прочитав все предисловие, смогут понять, чего Вы можете от нее ожидать.

Сбалансированный подход к подбору теорий. Цель книги – представить 32 теории так, чтобы они выглядели и интересными, и понятными. К тому времени, когда читатели закончат эту книгу, у них должны накопиться знания о теориях, которые объясняют широкий спектр коммуникативных явлений. Моя конечная цель – помочь увидеть взаимосвязь между разными теоретическими позициями. В последней главе предложен интегративный синтез. Но прежде чем Вы сможете интегрировать ведущие теоретические идеи в коммуникацию как научную дисциплину, Вам нужно иметь четкое представление о том, что собой представляют эти теории. Основная часть книги представляет именно этот материал.

С помощью редакторов журналов и ежегодников и отзывов сотни профессоров по теории коммуникации я отобрал широкий спектр теорий,

которые отображают разнообразие в рамках данной дисциплины. Некоторые теории являются проверенными «кандидатами» на то, чтобы присутствовать в зале славы по теории коммуникации. Например, анализ Аристотеля логического, эмоционального и этического призыва продолжают изучать на многих курсах по публичному выступлению. Символический интеракционизм Мида является базовым для интерпретативных теоретиков, которые изучают язык, мышление, Я-концепцию или влияние общества на человека. Аксиомы интеракционистского подхода Вацлавика продолжают обсуждать ученые, изучающие межличностную коммуникацию. И ни один студент, изучающий опосредованную коммуникацию, не должен игнорировать теорию культивации Гербнера, которая объясняет, почему у заядлых телезрителей развивается боязнь злого и ужасного мира.

Но было бы недальновидно ограничить отбор теорий классикой коммуникации. Некоторые из самых творческих подходов к дисциплине – это новейшие подходы. Например, теория диалектики отношений Лесли Бакстер и Барбары Монтгомери дает представление о постоянной

напряженности, присущей личным отношениям. Обработка социальной информации Джо Уолтера – одна из немногих полностью проработанных и хорошо исследованных теорий компьютерно-опосредованной коммуникации. А теория речевых кодов Джерри Филипсена усовершенствует метод этнографии коммуникации из методологии до теории, которую можно использовать, чтобы объяснить, прогнозировать и контролировать дискурс о дискурсе.

Организационный план книги. Каждая глава представляет одну теорию. Я обнаружил, что большинство людей мыслят в терминах точных блоков информации, так что концентрированное изложение дает им возможность сфокусировать свои мысли, читая одну главу. Таким образом люди могут получить исчерпывающее представление о важных теориях вместо смутного ознакомления с джунглями связанных понятий. Структура «одна глава на одну теорию» также дает возможность пропустить некоторые теории или изменить порядок, не разрывая «полотно» текста.

Первая глава «Начинаем изучать теорию коммуникации» дает рабочие определения и «теории», и «коммуникации», а также подготавливает читателя к организации глав и их особенностям. Глава 2 «Поговорим о теории» закладывает основу для понимания различий между объективной и интерпретативной теорией. В главе 3 «Взвешивая слова» представлены два набора критериев для определения хорошей объективной или интерпретативной теории. Я приме-

няю эти стандарты к теории символической конвергенции Борманна, потому что она имеет двойную программу – научную и риторическую. Основанная на общей концепции Роберта Крэйга из Университета Колорадо, глава 4 «Составление карты местности» представляет семь традиций в области теории коммуникации.

После интегративной основы я представляю 31 теорию в 31 самодостаточной главе. Каждая теория обсуждается в контексте коммуникационной темы: межличностные сообщения, развитие отношений, поддержание отношений, влияние, групповое принятие решений, организационная коммуникация, публичная риторика, медиа и культура, медиа-эффекты, межкультурная коммуникация, гендер и коммуникация. Эти разделы коммуникативных контекстов обычно содержат две или три теории. Каждый раздел имеет краткое вступление, определяющее основные вопросы, к которым обращаются теоретики, и помещает последующие главы в этот контекст. Позиционирование теорий в знакомых категориях помогает людям осознать, что теории являются ответами на вопросы, которые они всегда задавали. Последняя глава «Общие нити в теориях коммуникации» предлагает новую форму интеграции, которая поможет разглядеть порядок в полотне теории коммуникации, который иначе может казаться хаотичным.

Поскольку вся теория и практика имеет ценностные последствия, я кратко анализирую этические принципы на протяжении всей книги. В

соответствии с моим объектом внимания в этой книге, каждый принцип является центральным догматом конкретной этической теории. Другие дисциплины могут игнорировать эти щекотливые вопросы, но обсуждать коммуникацию как процесс, изолированный от вопросов хорошего и плохого, правильного и неверного, добродетельного и порочного – значит, игнорировать постоянную проблему нашей дисциплины.

Особенности каждой главы. Большинство людей лучше понимают суть материала на основе визуального материала. Читателям будет трудно понять теорию, если они не применяют ее объяснения и интерпретации к конкретным ситуациям. В типичной главе используется расширенный пример, чтобы проиллюстрировать «истину», которую предлагает теория. Я побуждаю читателей опробовать идеи, представляя первую встречу первокурсника с соседом по комнате, реагируя на конфликт в дисфункциональной семье, пытаясь убедить других студентов поддержать политику «нулевой терпимости» по вопросу вождения в нетрезвом состоянии, и еще многие другие. Я также использую фильмы «Играй, как Бекхэм», «Здесь курят», «Эрин Брокович», «Когда Гарри встретил Салли», «Вам письмо», «Бегущий по лезвию» и книгу Тони Моррисон «Возлюбленная», а также речи Мартина Лютера Кинга и Малкольма Икс, чтобы проиллюстрировать принципы теорий. Учебный пример в каждой главе сопровождается педагогическим принципом объяснения того, чего читатели еще не знают, в терминах понятий и

образов, которые уже им знакомы по собственному опыту.

Некоторые теории тесно связаны с всесторонним исследовательским проектом. Например, влияние теории когнитивного диссонанса в значительной степени стимулировало неожиданные результаты ныне ставшего классическим эксперимента «1\$/20\$» Фестингера. Теория речевых кодов Филипсена началась с трехлетнего этнографического исследования того, что значит говорить как человек в Тимстервиле. И конструктивистское исследование Деллия продолжает зависеть от «Опросника ролевых категорий» Крокетта. Когда существуют такие примеры, я описываю исследование подробно, чтобы читатели могли учиться и оценить преимущества основной теории в систематическом наблюдении. Таким образом, я провожу читателей книги через разнообразие моделей и анализа данных.

Читатели встретят имена Бакстер, Бергера, Бургун, Бёрка, Дитъя, Фишера, Гайлса, Крамара, Пакановски, Пирса, Филипсена, Тинг-Туми, Уолтера, Вуда и многие другие в последующих курсах по коммуникации. Поэтому я прилагаю усилия, чтобы связать теорию и имя конкретного теоретика. Связывая определенную теорию с ее создателем, я пытаюсь вызвать и воспоминания, и уважение к трудам ученого.

Текст каждой главы заканчивается разделом, который критикует теорию. Он представляет собой строгий взгляд на идеи, представленные в свете критериев хорошей теории, представленных в главе 3. Я обычно

даю краткое резюме сильных сторон теории, а затем обращаюсь к ее слабым сторонам, неотвеченным вопросам и возможным ошибкам, которые все еще остаются. Я стремлюсь вызвать реакцию «Это имеет смысл, но все же мне интересно...» среди студентов.

Я включаю краткий список вопросов на размышление в конце каждой главы. Названные «Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание», они побуждают читателей проводить связи среди концептов в главе, а также применять теорию к их повседневному коммуникативному опыту. Как часть этой особенности, слова, напечатанные курсивом, напоминают читателям о ключевых терминах данной теории.

Я полагаю, что читатели посмеются над рисунками, которые я выбрал, но их главная функция – проиллюстрировать важные моменты в книге. Как и в других изданиях, я предан использованию «Calvin and Hobbes», «The Far Side», «Dilbert», «Cathy», «Zits» и других качественных рисунков со страниц журналов *The New Yorker* и *Punch*. Карикатуристы являются современными предсказателями – их юмор хорошо служит процессу образования, он проникает сквозь мыслительные барьеры или установочную защиту, которую не может преодолеть нравоучительная проза.

В 13 из глав Вы увидите фотографии теоретиков, которые появляются в интервью «Обсуждение со специалистами по теории коммуникации». Текст, который сопровождает каждую фотографию, представляет

собой несколько интригующих комментариев, которые делает теоретик, чтобы читатели смотрели интервью с конкретной целью.

Хотя ни один автор не считает свой стиль тяжелым или скучным, я считаю, что я представил теории ясно и живо. Одна точность не привлекает. Я пытался оставаться верным лексике, которую использует каждый теоретик, чтобы читатель мог рассматривать теории в собственных терминах автора, но я также перевожу технический язык в более знакомые слова. Читатели и рецензенты называют читабельность и занимательность как сильную сторону книги. Я советую Вам прочесть главу с одной из теорий теории, которую Вы считаете сложной, чтобы Вы могли решить сами.

Главные изменения в седьмом издании. Более широкий формат книги – самое очевидное отличие от предыдущих изданий. Это изменение было сделано, чтобы обеспечить пространство для ключевых определений на полях – по просьбе моих студентов, – оставляя широту и глубину освещения каждой теории такой же полной – по просьбе преподавателей. Расширение размера полей стало взаимовыгодным решением.

Я добавил две новые теории в это издание. *Теория речевой аккомодации* Ховарда Гайлса, устоявшаяся теория межкультурной и межгрупповой коммуникации, – сейчас ведущая глава в разделе по межкультурной коммуникации. И в значительной степени пересмотренная глава по *медиаэкологии* заново представляет мысли Маршалла Маклюэна. Ранее

называемое *технологическим детерминизмом* – название, которое используют критики Маклюэна, – новое название отражает явное изменение объекта внимания. В ответ на просьбу многих читателей я рад дать более дружественное пользователю описание идей Маклюэна в разделе книги по медиа и культуре.

Какими бы важными ни были эти два дополнения, я считаю самым важным изменением в этом издании расширение теоретической интеграции. Я добавил две новые главы в начале и в конце книги, в которых рассматриваются метатеоретические вопросы. В начале книги я провожу студентов по вопросам о том, что представляет собой теория и как понять концепцию коммуникации. Поскольку книга впервые знакомит читателей с теориями, которые используются в рамках дисциплины коммуникации, я считаю, что нечестно предполагать, что студенты входят в класс, зная, что такое *теория* и что она делает. Также я не думаю, что они размышляли над трудным вопросом, чем *коммуникация* является или не является. Первая глава «Начинаем изучать теорию коммуникации» запускает этот процесс.

В новой последней главе я применяю совершенно другой подход к определению сходств и различий среди теорий, определяя 10 принципов коммуникации, которые проходят через многочисленные теории. Эти принципы связаны с контекстом коммуникации, различием между объективной и интерпретативной теорией и традициями теории коммуникации – тем, как студенты класси-

фицировали теории на протяжении книги. Я называю эти принципы *нитями*, потому что каждая соединяет теории, которые иначе могут показаться несвязными. Надеюсь, что мой обзор этих общих нитей поможет читателям лучше понять всю матрицу понятий. Посмотрите на Рисунок 36.3, чтобы иметь представление об этом интегративном проекте.

Главы 2 и 3 «Поговорим о теории» и «Взвешивая слова» продолжают проводить различие между объективной и интерпретативной теориями и рассказывают, как оценить их, но с новыми примерами. В этом издании Гленн Спаркс и Марти Мэдхерст анализируют юмористическую рекламу, изображающую звезду футбола Пейтона Мэннинга как ярого фаната. В конце главы 2 я не только описываю объективно-интерпретативную шкалу, но и привожу таблицу, которая классифицирует местоположение каждой теории в книге на этом континууме, чтобы не ждать конца книги. В каждой теоретической главе на первой странице приведена соответствующая строка этой таблицы, чтобы отметить для читателей ее метатеоретическое расположение. Я продолжаю использовать теорию символической конвергенции Борманна, чтобы проиллюстрировать, как использовать научный или интерпретативный критерий для оценки теории. Но я также добавил исчерпывающий пример фантазийных тем и фантазийных цепочек, которые профессор по коммуникации записал среди завсегдатаев табачного магазина, которые сопротивляются давлению других людей вне группы, направленному на отказ

от курения. Я считаю, что это этнографическое исследование делает теорию символической конвергенции более «живой» для читателей.

Благодарности. Я рад отдать должное уму и советам многих щедрых ученых, чей умственный капитал заключен в каждой странице, которую Вы будете читать. Среди них Рон Адлер, Городской колледж Санта-Барбары, Джим Андерсон, Университет Юты, Эд Аппел, Темпльский университет, Джуди Бургун, Аризонский университет, Брант Бурлесон, Университет Пердью, Тина Кэрролл, Калифорнийский государственный политехнический университет, Помона, Кен Чейз, Уитонский колледж, Клифф Криестианс, Университет Иллинойса, Линн Купер, Уитонский колледж, Боб Крэйг, Университет Колорадо, Томас Дункансон, Университет Иллинойса, Том Фили, Университет штата Нью-Йорк, Буффало, Ларри Фрей, Университет Колорадо, Джон Грин, Университет Пердью, Джон У. Ховард III, Университет Восточной Каролины, Дерек Лейн, Университет Кентукки, Эндрю Ледбеттер, Университет Огайо, У. Барнетт Пирс, Институт повышения квалификации Филдинга, Крис Пейпер, Центр приоритетов общественной политики, Остин, Лаура Привидера, Университет Восточной Каролины, Расс Проктор, Университет Северного Кентукки, Линда Патнэм, Техасский университет A&M, Арт Рамерез, Университет штата Огайо, Энтони Роберто, Университет штата Огайо, Квентин Шульц, Колледж Кальвина, Ленни Шедлецки, Университет Южного Мэна, Николь Штейгервальд, Университет

штата Огайо, Скотт Туркотт, Университет Веслейна штата Индиана, Стив Вайсс, Университет Северного Кентукки, Роберт Вудс-младший, Университет Spring Arbor. Без их помощи эта книга бы не существовала. Я также высоко ценю готовность многих теоретиков, фигурирующих в книге, участвовать в обмене идеями, телефонных разговорах и личных дискуссиях, чтобы помочь сделать главы современными, точными и интересными. Я не принимаю их участие как должное.

Мои отношения с профессионалами в издательстве *McGraw-Hill* были в высшей степени благотворными. Я благодарен Филипу Батчеру, издателю Фрэнку Мортимеру, спонсирующему редактору Кэти Стивенс, менеджеру по дизайну Эшли Бэделл, координатору производства Лесли ЛаДоу и Меррилл Питерсон, невозмутимому менеджеру проекта в *Matrix Productions*. Я особенно благодарен моему редактору-разработчику Дженни Катсарос, которая была моим экспертом последние четыре издания. Мне также помогли три подрядчика: Дженн Мейер, технический специалист по компьютерной графике, которая нарисовала и пересмотрела схемы, диаграммы и таблицы за сутки; Джуди Броди, которая достигла невозможного, сделав процесс получения множества разрешений приятным; Робин Теллефсен, которая была моей студенткой и научным ассистентом при написании четвертого издания книги и с энтузиазмом согласилась прочитать корректуру всего текста, когда мне нужен был кто-то, кто знаком с содержанием, и мне нужно было ра-

ботать синхронно с кем-то, кому я полностью доверял. Другие авторы завидуют, когда слышат о моем везении работать с этими девятью людьми.

Три других человека внесли такой вклад, который выше и за пределами того, на что может рассчитывать любой автор. Эмили Лэнген, моя коллега и бывшая студентка в Уитоне, и Глен МакКлиш из Государственного университета Сан-Диего написали пособие для преподавателей, которое считается золотым стандартом в нашей области. Преподаватели говорят мне, что они входят в класс с уверенностью после прочтения выводов Глен и Эмили, относящихся к теории и лучшим практикам того, как помочь студентам понять и оценить ее. Их идеи также вплетены в то, что я писал в книге. Моим научным ассистентом в этом издании был Кевин Шихан, студент-отличник, изучаю-

щий коммуникацию, и компьютерный гений, который начал этот проект в свой последний год в Уитоне, а затем проработал год после окончания в моей области, чтобы помочь мне. Его работа включала геркулесов труд составления предметного указателя для этой книги всего лишь за несколько недель, пока маячил конечный срок публикации. Я высоко ценю знания, преданность, предложения и радостную услужливость Кевина.

И наконец, я с благодарностью отдаю должное постоянному ободрению, пониманию и любящей поддержке моей жены Дженни – не только по этому проекту, но и все 48 лет брака. Ее любовь, чувство юмора и страсть создавать искусство и играть великолепную музыку сделали для меня возможным окунуться в этот проект.

Эм Гриффин

Раздел I

Общий обзор

1 Начинаем изучать теорию коммуникации

Эта книга о теории – теории коммуникации. При этом утверждение Вы, возможно, уже сдерживаете себя, чтобы не начать зевать. В конце концов, многие студенты колледжей считают теорию непонятной, скучной и не имеющей к ним отношения. Люди за пределами лекционной комнаты еще менее терпимы в этом отношении. Авиамеханик как-то распекал профессора: «Вы, академики, – все одинаковы. Ваши головы настолько забиты теорией, что вы не знаете, за какой конец держать гаечный ключ. Любой самолет, к которому вы прикоснетесь, потерпит крушение и сгорит. «Доктор наук» – от словосочетания «доверху нагроможденный»¹.

Механик, возможно, прав. Но ирония состоит в том, что, даже критикуя теорию, он прибегает к своей собственной теории когнитивной нагрузки, чтобы объяснить, что он считает технической глупостью ученых. Я ценю его желание осмыслить свой мир. Это человек, который тратит почти все свое время, чтобы удостовериться, что самолеты в возду-

¹ В английском языке степень доктор наук обозначается аббревиатурой Ph.D – *philosophy doctor*. Автор оставил аббревиатуру прежней, но использовал другие слова, которые начинаются на те же буквы: *piled high and deeper* (прим. перев.)

хе будут оставаться в безопасности, пока пилоты не будут готовы приземлиться. Когда мы действительно беспокоимся о чем-либо, мы должны искать ответы на вопросы «почему» и «что если», которые всегда возникают в таких случаях. Вот какие слова я услышал от специалиста по теории коммуникации из Аризонского университета Джуди Бургун, когда брал у нее интервью для моей серии «Разговоров со специалистами по теории коммуникации»². Если мы интересуемся таким занимательным предметом, как коммуникация, заявила она, то нам приходится «иметь дело с теорией».

ЧТО ТАКОЕ ТЕОРИЯ И ЧТО ОНА ДЕЛАЕТ?

В предыдущих изданиях я использовал *теорию* как «общий термин для всех подробных, систематических и продуманных дискуссий и анализа явлений коммуникации» – определение, предложенное профессором по коммуникации Миннесотского университета Эрнестом Борманом³. Мне нравится это определение, потому что оно достаточно

² J. Burgoon, "Expectancy Violations Theory," in *Conversations with Communication Theories*, 2006

³ E. Bormann, *Communication Theory*, 1989: 25

общее, чтобы объединить различные теории, представленные в этой книге. И все же, это описание так широко, что не задает для нас никакого направления, в котором мы можем построить теорию, и не предлагает способ, посредством которого можно понять, когда мысли или

утверждения о коммуникации не получают этого статуса. Если я назову любую идею «теорией», делает ли это ее теорией?

В моей дискуссии с Джуди Бургун она утверждала, что теория — не более, чем «набор системати-

Новые теории

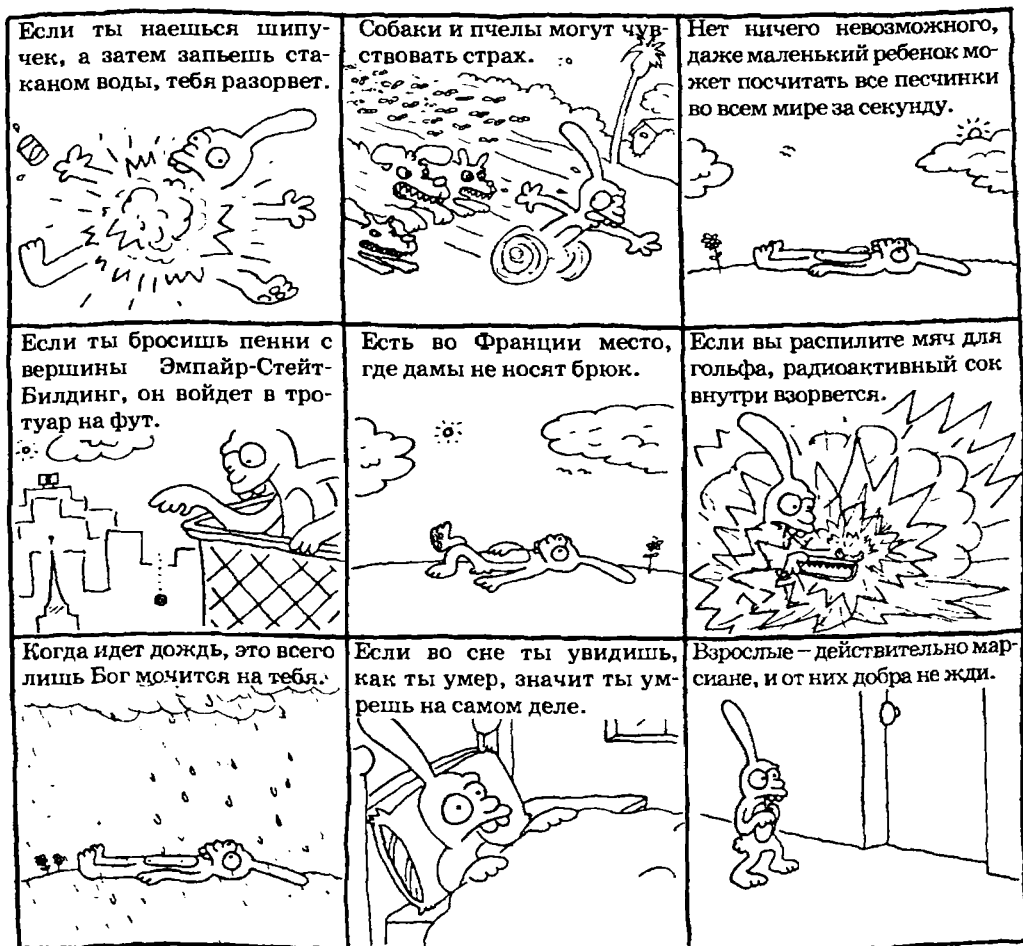


Рисунок 1.1. Жизнь в аду¹ © 1986 Мэтт Грейнинг

¹ Из «Большой книги ада» Мэтта Грейнинга © 1990. Все права защищены. Перепечатано с разрешения Pantheon Books, филиала издательского дома Random House, Нью-Йорк. Любезно предоставлено синдикатом Acme Features Syndicate.

ческих подозрений о том, как все функционирует»¹. Хотя Бургун – женщина и ученый, на которого чаще всего ссылаются в области коммуникации, я был заинтригован ее неожиданным использованием не-технического термина *подозрение*. Следовательно, допустимо ли озглавить книгу, которую Вы читаете, «Подозрения в области коммуникации»? Она заверила меня, что да, быстро добавив, что подозрения должны быть «обоснованными». Так что для Бургун теория состоит из *набора систематических, обоснованных подозрений о том, как все функционирует*. Далее в этом разделе я буду исследовать, каким образом эти три основные концепции могут определить то, чем является и не является теория, и как мы можем начать создавать ее.

Теория

Набор систематических, обоснованных подозрений о том, как все функционирует.

Набор подозрений

Если теория – это набор подозрений, это означает, что мы пока не уверены, что у нас есть ответ. Когда нет загадки, которую надо разгадать, или объяснение очевидно, то нет необходимости разрабатывать теорию. Теории всегда включают элемент предположения или догадки. Быть теоретиком – рискованное дело, потому что теории выходят за рамки того, что считается разумным. Став теорети-

¹ Ernest Bormann, *Communication theory*, Sheffield, Salem, WI, 1989, p. 25

ком, Вы, возможно, надеетесь, что все разумные люди в конце концов примут «пробный шар», который Вы запустили, но когда Вы впервые запускаете свою теорию, она определенно находится в категории подозрений.

Говоря «набор подозрений» во множественном числе, а не «подозрение» в единственном числе, Бургун дает понять, что теория – это не просто одна навеянная мысль или отдельная идея. Молодой теоретик в комиксе может быть уверен, что собаки и пчелы могут чувствовать страх, но это отдельное убеждение не является теорией. Разработанная (выведенная) теория дает некое объяснение. Например, как пчелы и собаки способны чують страх? Возможно, запах потных ладоней, который вызван волнением, качественно отличается от запаха, который исходит от людей, потеющих от тяжелой работы. Теория также указывает на область применения. Только ли собаки и пчелы обладают таким острым чутьем, или бабочки и котята тоже им обладают? Построение теории включает многочисленные подозрения.

Обоснованные подозрения

Описание процесса создания теории коммуникации, сделанное Борманом, требует тщательного, сознательного анализа явлений коммуникации, а определение, которое дала Бургун, требует большего. Недостаточно просто хорошенько продумать идею; подозрения теоретика должны быть *обоснованными*. Работая над подозрением о том, что пенни, бро-

шенное с *Эмпайр-Стейт-Билдинг*, глубоко врежется в тротуар, молодой теоретик обязан его проверить. Прежде чем разрабатывать теорию, необходимо прочесть статьи, поговорить с людьми, понаблюдать за действиями или провести эксперименты – все это может пролить свет на данную тему. По крайней мере, теоретик по коммуникации должен ознакомиться с альтернативными объяснениями и интерпретациями того типа коммуникации, который он изучает. (Молодые теоретики, вы слышали историю о том, как Галилей уронил яблоко с Пизанской башни?).

Определение теории, которое дал профессор по коммуникации Пеппердинского университета Фред Касмир, похоже на требование о многочисленных обоснованных подозрениях, которое выставила Бургун:

Теории иногда определяют как предположения – но многозначительно как «просвещенные» предположения. Теории не просто основаны на смутных впечатлениях и не являются случайными побочными продуктами жизни. Теории доказываются, когда их создатели подготовились к открытию чего-нибудь в их окружении, что инициирует процесс построения теории¹.

Подозрения, которые систематичны

Большинство ученых используют термин «теория» для интегрированной системы понятий. Теория не только выдвигает многочисленные

¹ F. Casmir, *Building Communication Theories: A Socio-Cultural Approach*, 1994: 27

идей, но и устанавливает отношения между ними. В просторечии, налаживает связи. Чтобы появилась целая система, взаимосвязи между обоснованными подозрениями необходимо четко установить.

Ни одна из новых теорий в комиксе не отвечает этому стандарту. Поскольку большинство из девяти представлено как единичное заявление, они не являются частью концептуальной структуры. Возможно, одним исключением является двойное предположение о том, что «взрослые – действительно марсиане, и от них добра не жди». Но союз «и», на самом деле, не показывает взаимосвязь между отвратительной деятельностью взрослых и их предположительно инопланетным происхождением. Чтобы ее показать, молодой теоретик мог бы поразмыслить об основных характерных особенностях марсиан, как они попали на Землю, почему их поведение вызывает подозрения, и превратится ли нынешняя молодежь в инопланетян, когда станет родителями. Тогда бы теория связала вместе все эти идеи в единое целое. Когда Вы будете читать о какой-нибудь теории, освещенной в этой книге, можете рассчитывать на ряд систематических, обоснованных подозрений.

Образы теории

В ответ на вопрос «Что такое теория?», я дал словесное определение. Многие из нас также обладают зрительной памятью и оценили бы конкретный образ, который поможет нам понять, что такое теория, и что

она делает. Поэтому я представлю три метафоры, которые считаю полезными, но также отмечу, что если излишне полагаться на эти репрезентации теории, они могут ввести нас в заблуждение.

Теории как сети: Специалист по философии науки Карл Поппер говорит, что «Теории – это сети, предназначенные улавливать то, что мы называем «миром»... Мы стремимся сделать ячейки сетей все более мелкими»¹. Я ценю эту метафору, потому что она подчеркивает работу теоретика, которую он проводит, как труд рыбака, который ловит рыбу в глубоких водах. Для серьезных ученых теории являются профессиональными инструментами. Термин «мир» можно интерпретировать как все, что происходит под солнцем, – таким образом, требуется *гранд-теория*, *общая теория*, которая применима ко всей коммуникации, в любом случае. И наоборот, фразу «поймать мир» можно объяснить как необходимость многочисленных *конкретных* теорий – различных видов небольших сетей, которыми можно захватить отдельные типы коммуникации в определенных ситуациях. Все же, в обоих случаях искать сети с более мелкими ячейками как-то хлопотно, поскольку изучение коммуникации касается людей, а не косяков рыб. Идея о том, что теории можно сплести так крепко, что они охватят все, что люди думают, говорят или делают, кажется мне наивной. Такая возможность также поднимает вопросы о нашей свободе

¹ Sir Karl Popper, *The Logic of Scientific Discovery*, 1959: 59

выбирать одни действия и отклонять другие.

Теории как оптические стекла: Многие ученые считают, что их теоретические конструкции похожи на объектив фотоаппарата или очки, в отличие от зеркала, которое точно отражает мир извне. Образы, которые создает оптическое стекло, подчеркивают идею о том, что теории формируют наше восприятие, концентрируя внимание на одних особенностях коммуникации и игнорируя другие или, по крайней мере, отодвигая их на задний план. Два теоретика могут анализировать одно и то же коммуникативное событие – возможно, спор – и в зависимости от оптического стекла, которое каждый использует: один теоретик может рассматривать этот речевой акт как срыв коммуникации или разрыв отношений, а другой будет рассматривать его как демократичность в действии. По моему мнению, метафора об оптических стеклах опасна тем, что мы можем рассматривать то, что видно через стекло, в зависимости от теоретической позиции наблюдателя, таким образом отказываясь от любой попытки распознать, что реально или истинно.

Теории как карты: Я использую этот образ, описывая текст этой книги остальным людям. В соответствии с этой аналогией, теории коммуникации – это карты способа функционирования коммуникации. Истина, которую они изображают, может быть связана с объективными типами поведения «извне» или субъективными значениями в нашей голове. В любом случае, нам необходимо,

чтобы теория провела нас по незнакомой территории. В этом смысле, эта книга теорий представляет собой атлас с иллюстрациями, в котором собраны вместе 32 достопримечательности, которые необходимо увидеть. Это своего рода путеводитель, в котором изображения каждого места даны крупным планом. Однако я предупреждаю, что карта – это не территория¹. Статичная теория, как и застывшая фотография, никогда в полной мере не сможет передать богатство взаимодействия людей, которое постоянно меняется, всегда более разнообразно и неизбежно более сложное, чем то, что может изобразить любая теория. Как человек, вовлеченный в коммуникацию, разве Вы не рады, что это так?

ЧТО ТАКОЕ КОММУНИКАЦИЯ?

Задавать такой вопрос означает заводить спор и возлагать ожидания, которые не могут быть оправданы. Фрэнк Дэнс, ученый из Денверского университета, известный тем, что опубликовал первую исчерпывающую книгу по теории коммуникации, перечислил более 120 определенных *коммуникации*, – и это было почти 40 лет назад². С тех пор ученые, изучающие коммуникацию, предложили еще больше, но все же, ни одно определение не стало основным и общепринятым в области коммуникации. Когда дело доходит до определения того, что же мы изучаем,

¹ Чумаурне "General Semantics of Alfred Korzibski" e Theory Archive на саурне www.afirstlook.com.

² Frank E. X. Dance, "The Concept of Communication", *Journal of Communication*, 1970: 201-210

в этой дисциплине оказывается мало дисциплины.

В итогах своего исследования Дэнс заявил, что мы «пытаемся заставить концепт коммуникации выполнять для нас слишком много работы»³. Другие специалисты по теории коммуникации придерживаются такого же мнения, отмечая, что когда термин используется для описания практически каждого вида взаимодействия людей, он серьезно перегружен. Профессор по коммуникации Мичиганского технического университета Дженнифер Слэк придает реализма попыткам нарисовать четкие линии вокруг того, что охватывают наши теории и исследования. Она заявляет, что «нет единой, абсолютной сущности коммуникации, должным образом объясняющей явления, которые мы изучаем. Такого определения не существует; и оно не ждет, пока следующий, подающий надежды ученый в области коммуникации не выведет его раз и навсегда»⁴.

Коммуникация

Связанный с отношениями процесс создания и интерпретации сообщений, которые вызывают определенную реакцию.

Несмотря на неудачные попытки дать всеобъемлющее определение *коммуникации*, мне кажется, что студенты, которые хотят посвятить большую часть своего учебного времени изучению коммуникации, заслуживают описания того, что они

³ Dance, p. 210

⁴ J. D. Slack, "Communication as Articulation," in *Communication as... Perspectives on Theory*, 2006: 223

рассматривают. Вместо того, чтобы делать заключение о том, какая человеческая деятельность может обоснованно называться *коммуникацией*, в этом определении я подчеркиваю главные особенности коммуникации, которые нельзя упускать из виду. Так что для начинающих я предлагаю это рабочее определение:

Коммуникация – это связанный с отношениями процесс создания и интерпретации сообщений, которые вызывают определенную реакцию.

В той степени, в которой это утверждение содержит оправдывающую ценность, оно должно привлекать Ваше внимание к пяти различным особенностям коммуникации, с которыми Вы постоянно будете сталкиваться, читая о теориях в этой области. В остальной части этого раздела я кратко конкретизирую эти понятия.

Сообщения

Сообщения – это основное понятие в коммуникации. Профессор по коммуникации Колорадского университета Роберт Крэйг утверждает, что коммуникация означает «говорить и слушать, писать и читать, исполнять и наблюдать, или, в общем, делать все, что включает «сообщения» в любой среде или ситуации»¹.

Когда научные области, такие как психология, социология, антропо-

¹ Robert T. Craig, "Communication as a Practice," in *Communication as... Perspectives on Theory*: 39

логия, политология, литература и философия, имеют дело с символической деятельностью человека, они пересекаются с изучением коммуникации. Визуальный образ этого пересечения интересов стал причиной того, что некоторые стали называть коммуникацию *перекрестной дисциплиной*. Различие заключается в том, что ученые в области коммуникации останавливаются на этом перекрестке, концентрируя внимание на сообщениях, в то время как ученые по другим дисциплинам просто проходят мимо по своему пути к другому пункту назначения. Возможно, за одним исключением, все теории, освещенные в этой книге, непосредственно связаны с сообщениями.

Текст

Запись сообщения, которую могут проанализировать другие люди; например, книга, фильм, фотография или запись речи или передачи.

Специалисты по теории коммуникации используют слово *текст* как синоним сообщения, которое можно изучить безотносительно среды. Эта книга представляет собой текст. То же самое и дословная запись разговора с Вашим преподавателем, и записанная пресс-конференция с президентом, и видео на *YouTube* без звука, или песня «Not Ready to Make Nice» группы *Dixie Chicks* на компакт-диске. Чтобы проиллюстрировать следующие четыре части определения, предположим, что Вы получили это краткое СМС от близкого друга или подруги: «Мы с Пэт(ом) провели вместе ночь». Вы сразу же узнали, что

имя Пэт относится к человеку, с которым у Вас в данный момент романтические отношения. Анализ этого текста и контекста его пересылки является полезным учебным примером для изучения главных особенностей коммуникации.

Создание сообщения

Эта фраза в рабочем определении указывает на то, что содержание и форма текста обычно *конструируются, придумываются, планируются, подготавливаются, создаются, выбираются* или *адаптируются* человеком, который осуществляет коммуникацию. Каждый из этих терминов используется в одной или нескольких теориях, которые я описываю, и все они означают, что человек, который осуществляет коммуникацию, обычно делает сознательный выбор формы и содержания сообщения. По какой-то причине Ваш друг послал Вам СМС, а не встретился с Вами лично, не позвонил по телефону, не послал электронное письмо или написал записку. Ваш друг также выбрал эти шесть слов, которые были посланы на Ваш карманный компьютер. Анализ текста в коммуникации – это долгий процесс, в ходе которого специалисты по риторической критике ищут в сообщении ключи, по которым можно понять мотивацию и стратегию человека, написавшего сообщение.

Конечно, часто бывают случаи, когда мы говорим, пишем или жестикулируем, по-видимому, не думая – это как ехать на машине, используя устройство автоматического

поддержания скорости. Это заранее запрограммированная реакция, которая была выбрана ранее и хранилась для дальнейшего использования. Таким же образом наш набор стандартных фраз, таких как «спасибо», «без проблем», «что-нибудь в этом роде» или строчка ругательств были выбраны когда-то в прошлом, чтобы выразить наши чувства, и со временем стали привычной реакцией. Только когда мы станем более внимательными к природе и воздействию наших сообщений, мы сможем их изменить. Поэтому повышение сознательности является целью пяти или шести теорий, которые я представляю – каждая из них направлена на то, чтобы расширить наш выбор коммуникации.

Интерпретация сообщений

Сообщения сами себя не интерпретируют. Значение, которое имеет сообщение и для отправителя, и для адресата, не содержится в словах, которые произносятся, пишут или говорят сгоряча. Между учеными в области коммуникации существует трюизм: *слова ничего не значат, это люди придают им значение*. Специалист по символическому интеракционизму Герберт Блумер делает такой вывод: «Люди поступают по отношению к другим людям или вещам, основываясь на значениях, которые они им приписывают»¹.

Какое значение имеет СМС вашего друга? «Провести вместе ночь» означает «разговаривать часами на

¹ Дальнейшее обсуждение Блумера и это утверждение читайте в главе 5.

пролет»? «Всю ночь готовиться к сессии»? «Спать на диване»? «Заниматься любовью»? Если последнее, то был(а) ли Пэт желанным или нежеланным партнером (возможно, пьяным(ой) или жертвой изнасилования по знакомству)? Как бы Ваш друг охарактеризовал их сексуальную связь? Секс для развлечения? Случайный союз? Дружба с привилегиями? Развитие близких отношений? Влюбленность? Начало долгосрочного обязательства? Возможно, для Вас важнее, что думает об этом Пэт? Какое эмоциональное значение кроется за этим сообщением для каждого из них? Удовлетворение? Разочарование? Неожиданность? Утренняя подавленность после вчерашней ночи? Благодарность? Вина? Восторг? И, наконец, что получение этого сообщения по электронному каналу означает для Вас, Вашей дружбы и Ваших отношений с Пэт(ом)? В этом сообщении нет ответов на эти вопросы. Слова и другие символы многозначны – они открыты для многочисленных интерпретаций.

Процесс, связанный с отношениями

Греческий философ Гераклит заметил, что «нельзя войти в одну реку дважды»¹. Эти слова иллюстрируют всеобщее признание учеными в области коммуникации того факта, что коммуникация – это процесс. Как и река, поток коммуникации постоянно меняется, никогда не остается абсолютно таким же, и его можно

¹ Wendell Johnson, *People in Quandaries*, 1946: 26

описать, только ссылаясь на то, что было раньше и что еще должно произойти. Это означает, что текстовое сообщение «Мы с Пэт(ом) провели ночь вместе» – не вся история. Вероятно, Вы свяжитесь и с Вашим другом, и с Пэт(ом), чтобы задать уточняющие вопросы, поднятые ранее. Когда Вы получите на них ответы или их проигнорируют, Вы интерпретируете СМС по-разному. Поэтому коммуникация – это процесс, а не стоп-кадр.

В первых строчках своего очерка «*Communication as Relationality*» специалист по теории риторики из Университета Джорджии Селеста Кондит утверждает, что процесс коммуникации связан больше с отношениями, чем с содержанием.

Коммуникация – это процесс установления отношений. Это означает, что она не является в первую очередь или главным образом процессом передачи информации или распространения или передачи знаков (хотя такое может происходить в рамках процесса установления отношений)².

Коммуникация – это процесс, связанный с отношениями, не только потому, что она происходит между двумя или более людьми, но и потому что она влияет на природу связей между этими людьми. Очевидно, что текстовое сообщение, которое Вы получили, повлияет на треугольник отношений между Вами, Пэт(ом) и Вашим (бывшим?) другом. Но это так-
² Celeste Condit, "Communication as Relationality", in *Communication as... Perspectives on Theory*: 3

же верно и для других форм опосредованной коммуникации. Люди, которые смотрят телевизор или ходят в кино, эмоционально реагируют на людей, которых они видят на экране. И, как открывают для себя компании, даже безличное записанное объявление о том, что «этот звонок может быть отслежен с целью контроля качества» влияет на наше мнение об их корпоративном имидже.

Сообщения, которые вызывают определенную реакцию

Этот последний компонент коммуникации связан с тем воздействием, которое оказывает сообщение на людей, получающим его. Какая бы ни была причина, если сообщение не вызывает никакой когнитивной, эмоциональной или поведенческой реакции, кажется бессмысленным называть его *коммуникацией*. Зачастую мы говорим в таких случаях, что сообщение «пропустили мимо ушей», или другой человек «закрывает на него глаза». Отсутствие реакции отличается от часто цитируемой реплики тюремного надзирателя из классического фильма Пола Ньюмена «Хладнокровный Люк»¹. Когда Люк в очередной раз нарушает правила, установленные надзирателем, человек, который настаивает на том, чтобы его называли Боссом, протягивает: «Люк, что мы здесь имеем – это неудачная попытка пообщаться». Он неправ. Люк понимает и упорно борется с четко установленными правилами; Босс яростно реагирует на

¹ Cool Hand Luke, 1967

неподчинение Люка и его попытки сбежать. Оба реагируют на сообщения друг друга.

Так и Вы, конечно же, отреагировали бы на загадочное сообщение Вашего друга – так или иначе. На самом деле, кажется, что текст подготовлен и послан, чтобы спровоцировать реакцию. Насколько Ваши мысли, чувства, слова или другая реакция сходятся с тем, что ожидал или подразумевал Ваш друг, – другое дело. Но успешная или нет, ситуация в целом, связанная с текстом и контекстом СМС, соответствует рабочему определению коммуникации, которое, я надеюсь, поможет Вам в изучении теории коммуникации: *Коммуникация – это связанный с отношениями процесс создания и интерпретации сообщений, которые вызывают определенную реакцию.*

СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ИДЕЙ ДЛЯ ЛУЧШЕГО ПОНИМАНИЯ

Сейчас, когда у Вас есть основное представление о том, что из себя представляет теория коммуникации, Вам следует узнать структуру этой книги и расположение теорий, чтобы легче уловить их суть. Я упорядочил текст следующим образом: прежде чем представлять теорию, я подвожу под нее концептуальную основу и помещаю ее в ситуационный контекст. После этой главы в разделе «Общий обзор» еще три общие главы. Для написания главы 2 я попросил двух ведущих ученых в области коммуникации проанализировать две телевизионные рекламы, которые получи-

ли высокую оценку, чтобы проиллюстрировать, каким образом половина теорий этой книги основана на *объективных* предпосылках, а другая половина построена с использованием *интерпретативных* принципов. В главе 3 даны критерии для оценки обоих типов теории и показано их применение к *теории символической конвергенции*, теории группового взаимодействия, которая преследует и объективную, и интерпретативную цели. В этой главе представлена первая из 32 теорий; также в этой главе Вы научитесь делать обоснованную оценку ценности теории, вместо того чтобы полагаться только на инстинктивную реакцию. И, наконец, в главе 4 описаны 7 традиций теории коммуникации и исследований в этой области. Когда Вы узнаете семейное дерево теории, Вы сможете объяснить, почему она обладает сильным сходством с одними теориями, но с другими она не находит общего языка.

После этого общего обзора следует 31 глава, по 10-15 страниц каждая; в каждой главе рассматривается одна теория. Думаю, что Вы посчитаете формат «одна теория на одну главу» удобным для чтения, поскольку он позволит Вам сконцентрироваться на одной теории за один раз. Таким образом, они не смешаются у Вас в голове. Эти главы собраны в четыре главных раздела в соответствии с основным коммуникативным контекстом, который в них исследуется. В теориях раздела II «Межличностная коммуникация» рассматривается взаимодействие двух людей. В разделе III «Групповая и публичная коммуникация» изучается непосред-

ственное участие в коллективных мероприятиях. Раздел IV «Массовая коммуникация» объединяет теории об электронных и печатных средствах массовой коммуникации. В разделе V «Культурный контекст» анализируются системы общего значения, которые настолько всеобъемлющи, что мы зачастую не можем распознать воздействие, которое они оказывают на нас. Эти разделы основаны на том факте, что теории являются предполагаемыми ответами на вопросы, которые возникают у людей, когда они обдумывают реальные проблемы в конкретных ситуациях. Следовательно, имеет смысл систематизировать их в соответствии с различными коммуникативными ситуациями, которые поднимают эти вопросы.

Этот структурный план, который я описал, похож на четыре отдельно индексированные картотеки. Хотя от одного раздела к другому нет естественного продвижения, план представляет собой удобный способ классифицировать 32 теории и находить какую-то конкретную из них. Этот формат также подходит для дальнейшего деления на тематические проблемы. Например, раздел о межличностной коммуникации разделен на подразделы о межличностных сообщениях, развитии отношений, поддержании отношений и влиянии. Когда Вы будете читать 2-4 страницы введения в начале подраздела, теории, рассмотренные в нем, будут Вам более понятны, чем если бы Вы начали изучать их без подготовки.

И, наконец, в разделе VI «Интеграция» я пытаюсь выделить основные

идеи, общие для ряда теорий. Теории обладают силой, и каждая теория основана на одной или более идеях, которые могут быть общими с другими теориями в разных контекстах. Например, в каждом из четырех разделов есть по крайней мере одна теория, посвященная силе нарратива. В каждой из них утверждается, что люди реагируют на истории и драматические образы, в которых они узнают себя. Читая сейчас о ключевых понятиях, которые лежат в основе многочисленных теорий, Вы мало что поймете, но после того, как Вы ознакомитесь с теориями коммуникации, многое станет понятным, и этот опыт также поможет Вам пересмотреть то, что Вы выучили.

ОСОБЕННОСТИ ГЛАВ, «ОЖИВЛЯЮЩИЕ» ТЕОРИЮ

В большинстве следующих глав я использую распространенный пример из жизни студенческого городка, хорошо известное коммуникативное событие или разговоры героев фильмов, книг или телевизионных шоу. Главная цель этих иллюстраций – дать нам возможность представить, как работает теория. Мысленные образы также способствуют запоминанию основной сути теории. Но если Вы можете привести пример, который относится к теории, из собственной жизни, это применение теории непосредственно к себе сделает ее вдвойне интереснее и запоминающейся для Вас.

Возможно, Вы также захотите посмотреть, как другие применяют теорию

на практике. С разрешения моих студентов, я изложил информацию о применении каждой теории, которая фигурирует в тексте книги. Меня заинтересовало разнообразие связей, которые проводят эти студенты, – я бы сам никогда не додумался. Чтобы прочитать эту информацию, зайдите на сайт этой книги www.afirstlook.com и кликните на вкладке «Application Logs». Статьи пронумерованы по порядковому номеру теории в контекстах четырех разделов, названных ранее. На этом же сайте Вы можете кликнуть на «Movie Clips», чтобы посмотреть список коротких роликов с комментариями, которые иллюстрируют теории.

Я упорно стараюсь установить связь между каждой теорией и ее автором. Чтобы успешно установить теоретический флаг, необходимы и мудрость, и мужество. В процессе, похожем на детскую игру «Царь горы», как только теоретик возводит теорию по коммуникации, критики пытаются ее снести. Это нормально, поскольку ценность теории определяется ее способностью выживать в беспорядочном мире конкурирующих идей. По этой причине я всегда включаю в теоретических главах раздел под названием «Критика». Теоретики, которые одерживают победу, заслуживают, чтобы их имена ассоциировались с их творениями.

Есть и другая причина, по которой я стараюсь привязывать теорию к ее автору. Многие из вас продолжают изучение коммуникации, и если Вы будете знать такие имена, как Дитц, Гайлс, Уолтер, Бакстер, Бергер и Бёрк, Вы сможете вести диалог, не

чувствуя себя неловко. Игнорирование имен теоретиков может, в конце концов, оказаться просчетом.

Не игнорируйте две особенности каждой главы. Вопросы под заголовком «Вопросы, чтобы сфокусировать Ваше внимание» помогут Вам обдумать ключевые моменты данной теории. Ответить на них можно, отталкиваясь от информации из текста этой книги и из текста Вашей жизни. Слова, выделенные курсивом в каждом вопросе, подчеркивают термины, которые Вам нужно знать, чтобы понимать данную теорию. Все фотографии теоретиков были сделаны во время моих «Интервью со специалистами по теории коммуникации», и они представлены здесь вместе с кратким описанием того, о чем мы говорили. Вы можете посмотреть эти 6-8-минутные интервью на сайте www.afirstlook.com.

Вы уже видели последнюю особенность, о которой я расскажу. В каждую главу и введение каждого раздела я включаю карикатуру для обучения и развлечения. Карикатуристы зачастую являются пророками нашего времени. Их острый ум может проиллюстрировать особенность теории нагляднее и более запоминающе, чем несколько дополнительных абзацев. Вы можете не только насладиться их юмором, но и использовать эти карикатуры для проверки понимания. В отличие от моих комментариев к «Новым теориям» в этой главе, я обычно не ссылаюсь на произведение искусства или подпись к нему. Так что если Вы не можете понять, почему определенный рисунок появляется в каком-то месте, поста-

руйтесь еще раз разобраться в идеях теоретика.

Некоторые студенты боятся пробовать. Как путешественники, чьи глаза испуганно смотрят на карту дороги, они испытывают страх перед теориями, которые объясняют намерения и поведение человека. Я сочувствую их сомнениям и опасениям, но считаю, что теории в этой книге не иссушили мою жизнь или сделали ее более запутанной. Наоборот, они добавляют ясности и придают ощущение компетентности, когда я общаюсь с другими людьми. Надеюсь, что Вам они принесут такую же пользу.

Время от времени студенты спрашивают меня: «Вы правда думаете о теории коммуникации, разговаривая с кем-нибудь?» Я отвечаю: «Да, но не постоянно». Как и все остальные, я часто говорю что-нибудь на автопилоте – слова, фразы, предложения, описания слетают с моего языка неосознанно. Старые привычки сложно искоренить. Но когда я нахожусь в новом окружении, или ставки в разговоре высоки, я начинаю размышлять стратегически. И вот тогда приходит на ум примененная мудрость теорий, которые соответствуют ситуации. К середине семестра многие из моих студентов обнаруживают, что они думают так же. Это мое пожелание и Вам, начинающим изучать теорию коммуникации.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Предположим, что Вы разделяете подозрение авиамеханика, что уче-

ные, которые создают теории, были бы неловкими, работая с элеронами или двигателем самолета. Что было бы нужно, чтобы преобразовать Ваше *подозрение* в теорию?

2. Какую из *метафор*, предложенных для понимания значения теории, Вы считаете самой полезной – теория как *сеть*, *оптическое стекло* или *карта*? Вы можете придумать другой образ, который Вы могли бы использовать для объяснения другу, о чем этот курс?

3. Предположим, Вы хотите изучить эффект зевания во время личного разговора. Входит ли Ваше исследо-

вание в рамки *коммуникации*, как *связанного с отношениями процесса создания и интерпретации сообщений*, которые вызывают определенную реакцию? Если нет, как бы Вы изменили это определение, чтобы оно включало объект Вашего исследования?

4. Вы подходите к изучению этого курса с огромным количеством коммуникативных ситуаций в *межличностном, групповом и публичном, массовом и межкультурном контекстах*. На какие *вопросы* о коммуникации Вы хотите ответить, какие *проблемы* в этой сфере Вы хотите решить?

Я встретил Гленна Спаркса и Марти Мэджерста в мой первый год преподавания в Уитон колледже. Гленн и Марти были друзьями, которые записались на мой курс по убеждению. Еще будучи студентами, оба интересовались средствами вещания. Окончив колледж, оба поступили в магистратуру в Университет Северного Иллинойса. Затем каждый защитил докторскую диссертацию в своем университете, и сейчас оба – признанные ученые в области коммуникации на национальном уровне. Гленн преподает в Университете Пердью, Марти – в Университете Бэйлора.

Несмотря на похожее образование и интересы, Гленн и Марти довольно разные в своих подходах к коммуникации. Гленн называет себя *ученым-бихевиористом*, а Марти говорит о себе как о *риторе*. Гленн занимался эмпирическими исследованиями; Марти изучал теорию риторики и критику. Гленн проводит эксперименты; Марти интерпретирует тексты.

Ученый-бихевиорист

Ученый, который использует научные методы, чтобы описать, спрогнозировать и объяснить повторяющиеся формы поведения человека.

Ритор

Ученый, изучающий способы, с помощью которых можно использовать символические формы, чтобы идентифицировать их с людьми или чтобы убеждать их принять определенную точку зрения.

Чтобы разобраться в теориях, которые будут представлены далее, Вам необходимо сначала понять принципиальную разницу между объективным и интерпретативным подходами к коммуникации. Чтобы показать различия, я попросил Гленна и Марти применить свои знания к телевизионной рекламе, которая впервые была показана за несколько месяцев до Суперкубка ХLI. Оба ученых охарактеризовали звезду футбола Пейтона Мэннинга.

ВЗГЛЯД ДВУХ ТЕОРЕТИКОВ КОММУНИКАЦИИ НА ЯРОГО ФАНАТА

В 1998 году Пейтон Мэннинг был выбран в качестве квотербека¹ в команде *Indianapolis Colts*. За год до этого

¹ В американском футболе: ведущий игрок, вводит мяч в игру (прим. перев.)

корпорация *MasterCard* запустила свою «Бесценную» кампанию, которая заключается в том, что компания кредитных карточек обладает чувством юмора и мудростью, чтобы понять, что некоторые из лучших вещей в жизни нельзя купить, каким бы ни был лимит Вашего кредита. Спустя девять лет реклама «Бесценной» с участием Пейтона все еще была популярной. Мэннинг был готов вести команду *Colts* к победе в Суперкубке 2007, а *MasterCard* использовала его звездную мощь, чтобы создавать свой имидж. В журнале *Adweek* описана эта сцена:

Пейтон Мэннинг – один из немногих спортсменов-звезд первой величины, который показывает, что он может сам сниматься в своих рекламмах. Раньше мы видели его «парня

из группы поддержки на каждый день». В этот раз он поддерживает официантку, которая роняет поднос, приходит на помощь парню, продающему кофе-латте, который обжигается поднимающимся паром, и перевозчикам мебели, у которых вываливается пианино при подъеме на холм. «Все в порядке, парни. Они не говорят «фу!», они говорят «перевooooooooозчики»¹.

В четвертой сцене, отображенной на Рисунке 2.1, Мэннинг выкрикивает слова ободрения разносчику газет, который сделал ошибочный бросок: «Все в порядке, Бобби. У тебя все еще лучшая рука в округе». Все четыре сцены иллюстрируют озвученное и написанное сообщение рекламы: «Поддержка Вашей команды бесцен-

¹ Цитата из "Best Spots of November 2006," *Ad Week*, December 11, 2006



на – особенно когда она переживает неудачу. Это то, что нельзя купить за деньги. Для всего остального есть *MasterCard*». Социолог Гленн и специалист по риторической критике Марти используют различные теоретические подходы, чтобы проанализировать, как работает реклама.

Гленн: объективный подход

Отличительная особенность этой рекламы – звезда футбола Пейтон Мэннинг. Сотрудники корпорации *MasterCard* явно убеждены, что его привлекательность как знаменитости передастся публичному имиджу их кредитной карты. Как социолог, я бы хотел узнать, правы ли они. Ответ поможет ученым и рекламщикам лучше прогнозировать, какие методы убеждения действительно работают. Если эта стратегия «брендинга» окажется эффективной, я бы также хотел узнать, *почему*. Исследователи, использующие объективный подход, хотят не только *спрогнозировать*, но и *объяснить*.

Объективный подход

Предположение, что истина одна, и ее можно понять посредством беспристрастного сенсорного наблюдения; предназначен для обнаружения причинно-следственной взаимосвязи.

Теория – это главный инструмент прогнозирования и объяснения в науке. Для объяснения этого типа рекламы я должен обратиться к *теории достоверности источни-*

ка, предложенной Карлом Ховландом и Уолтером Вейссом в рамках Йельского проекта по установкам и убеждению¹. Они утверждают, что компетентность и надежность – две главные составляющие воспринимаемой достоверности. У футбольных фанатов, которые смотрели рекламу, не вызывает сомнений, что Пейтон Мэннинг – высоко квалифицированный квотербек. И то, что он подбадривает обычных людей, у которых не задался день, может означать, что он на нашей стороне и не уведет нас не в ту сторону. *Исходное* условие теории достоверности источника заключается в том, что люди, которых мы считаем надежными экспертами, будут гораздо более успешными в попытке убедить нас, чем источники, которым мы не доверяем или считаем некомпетентными.

Достоверность источника

Воспринимаемая компетентность и надежность оратора или писателя, которая влияет на то, как будет воспринято сообщение.

Теория изменения мнений, выведенная Гербертом Келманом, также позволяет понять успех рекламы. Келман утверждал, что когда люди устанавливают связь *идентификации* с очень привлекательной фигурой, такой как Мэннинг, они с радостью примут его убедительную точку зрения². В отличие от многих спортсменов высшей категории, которые кажутся угрюмыми, напря-

¹ Carl Hovland and Walter Weiss, "The Influence of Source Credibility on Communication Effectiveness," *Public Opinion Quarterly*, 1951

² Herbert Kelman, "Processes of Opinion Change," *Public Opinion Quarterly*, 1961

женными или эгоистичными, Мэннинг радостен, расслаблен, когда он подбадривает таких людей, как мы, которые не входят в число его фанатов.

Идентификация

Воспринимаемая ролевая взаимосвязь, которая влияет на образ собственного «я» и установки; основывается на привлекательности ролевой модели и поддерживается, если взаимосвязь остается преобладающей.

Однако как ученый, я не могу просто предположить, что эта реклама убедительна, и теории, которые я применил, верны. Мэннинг – профессионал в футболе, но не в области финансов. Проецируют ли зрители его компетентность с футбольного поля на кредитные карточки? Я бы хотел провести объективный тест, чтобы узнать, действительно ли известность имеет значение. Я мог бы исследовать, повысилось ли использование новых карточек, или увеличились ли расходы пользователей *MasterCard* после этой рекламной кампании. Или я мог бы проанализировать, оказывает ли реклама то же воздействие на зрителей, которые не знают, кто такой Мэннинг, – т.е. его никогда не идентифицировали в рекламе. Изучение реакции аудитории – главная научная задача. Даже если теория звучит убедительно, мы не можем быть уверены в ее валидности, пока мы ее не проверим. В науке теория и исследования идут рука об руку.

Марти: интерпретативный подход

Я вижу в этой рекламе *MasterCard* с участием квотербека Национальной футбольной лиги США Пейтона Мэннинга попытку идентифицировать мужественность с деньгами. Реклама имеет успех, потому что приглашает зрителя стать участником «команды» под руководством «Тренера» Мэннинга. Чтобы стать участником команды, необходимо перенять установки и действия тренера. Теория драматизма, сформулированная Кеннетом Бёрком, поможет нам понять это символическое действие.

Интерпретативный подход

Лингвистический процесс приписывания значения или ценности коммуникативным текстам; допускает, что возможны многочисленные значения или интерпретации истины.

Драматическая пентада Бёрка

Пятикомпонентный метод риторической критики для анализа убеждающей стратегии оратора; его составляющие – акт, сцена, агент, цели, средства.

Поскольку мы можем рассматривать эту 30-секундную рекламу как мидраму, *драматическая пентада* Бёрка, состоящая из акта, сцены, агента, цели и средства, может послужить основой для ее интерпретации¹. Пейтон Мэннинг – тренер – это агент. Повседневные действия, такие

¹ Kenneth Burke, *A Grammar of Motives*, 1945

как есть поздний завтрак, пить кофе, двигать мебель и забирать утреннюю газету, являются фоном – т.е. сценой. Наставлять людей в соответствующей установке – то, что делает Мэннинг в каждой сценке – это акт. Использование типичного жаргона и жестов, присущих футбольному тренеру, является средством. И цель – приобретение и пользование карточкой *MasterCard*.

Бёрк утверждает, что, пока разворачивается драма, символическое действие проходит по разным этапам. Он предлагает критикам посмотреть на символические формы, которые переходят «от чего-то через что-то к чему-то»¹. В этой рекламе символическое действие начинается с замешательства – Уэнди роняет поднос с едой. Оно проходит через боль и разрушение – Джонни обжигается паром, перевозчик мебели роняет пианино, разносчик газет разбивает окно. И к концу драма приходит к мужественности, деньгам и одобрению – футбольные шлемы сталкиваются (мужественность), образуя логотип *MasterCard* (деньги), Джонни поднимает вверх большой палец (одобрение).

Важно отметить, что имела место символическая трансформация. Большую часть рекламы Мэннинг «наставляет» на правильную установку. Мы слышим это в его словах («Ты мужчина; Сотри грязь с него; Все в порядке, Бобби»). Мы видим это в его жестах (поднятые руки, ладонями вверх, хлопает, указывает). Все же, трансформация завершается к концу рекламы. Уже Джонни

наставляет, поднимая большой палец вверх, что означает принятие правильной установки и его выбор правильного действия – получение *MasterCard*. Было установлено символическое равенство между тем, чтобы быть мужественным (как профессиональный футболист), и тем, чтобы иметь деньги (с *MasterCard*).

Сообщение, содержащееся в этой рекламе, понятно. Быть мужчиной – значит, иметь правильную установку в отношении мелких жизненных испытаний; это быть участником местной команды. Приобретение *MasterCard* – это способ символической идентификации с крутыми парнями и достижением победы через препятствия, которые стоят между человеком и его целями.

ОБЪЕКТИВНЫЙ ИЛИ ИНТЕРПРЕТАТИВНЫЙ: РАЗНИЦА, КОТОРАЯ ИМЕЕТ ЗНАЧЕНИЕ

Хотя оба ученых концентрируют внимание на роли Пейтона Мэннинга в продвижении *MasterCard*, подходы Гленна и Марти к изучению коммуникации явно отличаются в отправной точке, методе и выводах. Гленн – ученый-социолог, который стремится быть объективным. В этих вступительных главах я буду использовать эти термины взаимозаменяемо. Марти – специалист по риторической критике, который проводит интерпретативные исследования. В этом случае названия неоднозначны.

Хотя это правда, что все риторические критики проводят интерпрета-

¹ Kenneth Burke, *The Philosophy of Literary Forms: Studies in Symbolic Action*, 1973: 71

тивный анализ, не все специалисты, придерживающиеся интерпретативного подхода, – риторы. Большинство (включая Марти) – *гуманисты*, но все больше специалистов по теории коммуникации, работающих в направлении постмодернизма, отрицают эту традицию. Эти ученые приписывают себе различные названия, которые сбивают с толку: герменевтики, постструктуралисты, деконструктивисты, феноменологи, исследователи культуры и специалисты по теории социального действия, а также комбинации этих терминов. Наблюдая с этой постмодернистской позиции, теоретик Университета штата Юта Джеймс Андерсон замечает:

Ввиду такого большого количества сообществ, придерживающихся интерпретативного подхода, названия являются спорным вопросом, разграничить их не представляется возможным, и они постоянно пересекаются. Однако члены сообществ зачастую видят действительную разницу¹.

Гуманистическое направление исследований

Исследование того, что значит быть другим человеком, в конкретное время и в конкретном месте; предполагает, что важных общечеловеческих схожих черт мало.

Все эти специалисты, включая Марти, проводят интерпретативный ана-

лиз – исследования, связанные со значением, – все же, нет общего термина, такого, как *ученый*, который объединяет их всех. Так что с этого момента я буду использовать название *специалисты, придерживающиеся интерпретативного подхода*, или форму существительного *интерпретаторы*, говоря о целой группе, и *ритор, гуманист, критик* или *постмодернист*, только когда буду выделять эти конкретные подгруппы.

Индивидуальные мировоззрения специалистов, придерживающихся интерпретативного подхода, отражают противоположные предположения о способах получения знаний, сути человеческой природы, вопросах ценности, самой цели теории и методах исследования. Далее в этой главе будут конкретизированы эти различия.

Почему Вам должно быть не все равно, проводят ли теоретики, которых я характеризую, объективные или интерпретативные исследования – или сочетают оба вида? Одна из причин заключается в том, что *им не все равно*. Когда я брал интервью для «Разговоров со специалистами по теории коммуникации»², у меня была возможность увидеть пылкую приверженность каждого ученого определенному мировоззрению и исследовать, как эта основа повлияла на формирование теории, которую он вывел. Если Вы поймете основные предпосылки теоретика, Вы сможете лучше оценить его идеи. Кроме того, Ваше понимание объективных/интерпретативных точек выбора, кото-

¹ James A. Anderson, *Communication Theory: Epistemological Foundations*, 1996: 27

² «Разговоры со специалистами по теории коммуникации» можно посмотреть на сайте www.mhhe.com/griffin7

рые я описываю, может помочь Вам решить, в каком направлении Вы хотите проводить Ваши исследования по коммуникации. Самое важное, что подход, который Вы предпочтете в конечном счете, точно повлияет на то, как Вы будете рассматривать Вашу собственную коммуникацию. Различие между объективными и интерпретативными мировоззрениями – это разница, которая имеет значение.

СПОСОБЫ ПОЗНАНИЯ: ОТКРЫТЬ ИСТИНУ ИЛИ СОЗДАТЬ МНОГОЧИСЛЕННЫЕ РЕАЛЬНОСТИ?

Как мы знаем то, что мы знаем, если мы вообще это знаем? Это центральный вопрос, который изучается в одном из направлений философии, известном как *эпистемология*. Вы могли учиться более десяти лет, выполнять задания, писать статьи и проводить исследования, никогда не углубляясь в изучение вопроса «Что такое истина?» Тем не менее, проводя тщательное изучение этого вопроса или нет, мы все неизбежно делаем предположения о природе знаний.

Эпистемология

Исследование происхождения, природы, метода и ограничений знания.

Ученые предполагают, что Истина одна. Они видят единственную безвременную реальность «где-то извне», которая не зависит от локаль-

ных условий. Она ждет, чтобы ее обнаружили посредством пяти чувств: зрения, слуха, осязания, вкуса и обоняния. Поскольку необработанные сенсорные данные мира доступны любому компетентному наблюдателю, наука стремится быть беспристрастной, не быть заинтересованным лицом. Факты говорят сами за себя. Как заметил Галилей, все могут видеть в телескоп. Конечно, никто не может знать все, поэтому исследователи объединяют свои открытия и строят коллективную систему знаний о том, как работает мир.

Ученые считают хорошими те теории, которые являются точными отображениями основной реальности – зеркалами природы. Они уверены в том, что, когда принцип будет обнаружен и подтвержден, он будет истинным до тех пор, пока условия будут оставаться относительно одинаковыми. Поэтому Гленн считает, что достоверность источника сообщения может объяснить, почему другие сообщения, передаваемые СМИ, имеют успех или терпят крах.

Специалисты, придерживающиеся интерпретативного подхода, тоже ищут истину, но многие интерпретаторы считают, что истина конструируется социально посредством коммуникации. Они считают, что язык создает социальные реальности, которые постоянно изменяются, а не выявляет или отображает установленные принципы или взаимосвязи в мире, который не меняется. Знания всегда рассматриваются с определенной точки зрения. Слово, жест или действие могут быть неизменными в данном сообществе, но риско-

важно допускать, что интерпретации могут пересекать линии времени и пространства.

Тексты никогда не интерпретируют сами себя. На самом деле, большинство этих ученых утверждают, что истина по большому счету субъективна – что значение в высшей степени интерпретативно. Риторические критики, как Марти, – не релятивисты; они произвольно приписывают значение. Однако они утверждают, что объективность – это миф; мы никогда не сможем полностью отделить тех, кто знает, от того, что известно.

Убежденные в том, что значение в голове, а не в вербальных знаках, интерпретаторов не смущает тот факт, что текст может иметь многочисленные значения. Риторические критики достигают успеха, когда они добиваются того, чтобы другие видели текст через их интерпретативные оптические стекла – чтобы усвоить новую точку зрения на мир. Например, Марти убедил Вас, что реклама *MasterCard* – это попытка уравнивать мужественность с деньгами? Как заметил Андерсон: «Истина – это борьба, не статус»¹.

ЧЕЛОВЕЧЕСКАЯ ПРИРОДА: ДЕТЕРМИНИЗМ ИЛИ СВОБОДНАЯ ВОЛЯ?

Одни из больших философских дебатов в истории ведутся вокруг вопроса о человеческом выборе². Бескомпромиссные *детерминисты* заявляют, что каждый шаг, который мы де-

¹ Anderson: 120

² Философы называют его вопросом онтологии – изучении существования.

лаем, – это результат наследственности («биология – это судьба») и окружающей среды («удовольствие внедряется, боль искореняется»). С другой стороны, пуристы, придерживающиеся точки зрения о свободной воле, настаивают на том, что каждое действие человека абсолютно добровольно («Я хозяин своей судьбы: я капитан своей души»³). Хотя нескольких специалистов по теории коммуникации устраивает любая крайность, большинство стремятся встать на одну или другую сторону. Ученые подчеркивают силы, которые формируют поведение человека; специалисты, придерживающиеся интерпретативного подхода, концентрируют внимание на сознательном выборе, который делают люди.

Детерминизм

Предположение о том, что поведение обусловлено наследственностью и средой.

Разница между этими двумя точками зрения на природу человека неизбежно отражается на языке, которые люди используют, чтобы объяснить то, что они делают. Люди, которые чувствуют себя, как куклы на ниточках, говорят «мне *пришлось*...», а люди, которые чувствуют, что они сами тянут себя за ниточки, говорят «я *решил*...». Люди из первой группы говорят в страдательном залоге: «Я был отвлечен от занятий дискуссией за соседним столом». Люди из второй группы используют действительный залог: «Я прекратил заниматься,

³ Поэт Уильям Хэнли «Иневиктус», *The Home Book of Verse*: 3501

чтобы послушать дискуссию за соседним столом».

Так же и язык исследований зачастую отражает взгляды теоретиков на человеческую природу. Бихевиористы обычно описывают поведение человека как происходящее *под действием* сил, которые находятся вне сознания человека. Объяснения их причинности обычно не включают обращение к умозаключению или сознательному выбору. Обычно они описывают поведение как реакцию на предыдущий стимул. Заметьте, что теория изменения мнений, выведенная Келманом, на которую ссылался Гленн, говорит о причинно-следственной неизбежности в процессе убеждения. На нас *окажут* влияние те люди, которым мы симпатизируем.

А специалисты, придерживающиеся интерпретативного подхода, в свою очередь, обычно используют пояснительные фразы, такие как «для того чтобы» и «чтобы», поскольку они приписывают действие человека сознательному намерению. Их выбор слов предполагает, что люди являются свободными личностями, которые могут реагировать по-разному при одинаковых обстоятельствах. Например, Марти использует язык намеренного *действия*, а не спонтанного *поведения*, когда пишет, что реклама *приглашает* зрителя стать участником команды, и что Джонни *усваивает* правильную установку. Последовательный интерпретатор не спрашивает, почему Джонни сделал такой выбор. Как объясняет Андерсон, «истинный выбор требует свою собственную причину и свое собственное объяснение»¹.

Следовательно, человеческий выбор является проблематичным для бихевиориста, поскольку по мере возрастания степени индивидуальной свободы, степень прогнозируемости поведения понижается. А корни гуманизма, наоборот, находятся под угрозой крайне ограниченной точки зрения на человеческий выбор. В своем пылком призыве британский писатель К. С. Льюис описывает парадокс лишения людей свободы и в то же время ожидания от них ответственного выбора:

Мы создаем мужчин без внутреннего стержня и ожидаем от них успеха и предприимчивости. Мы смеемся над честью и испытываем шок, встречая предателей в своих рядах. Мы кастрируем и ожидаем, что волы принесут потомство².

Льюис предполагает, что важные решения отягощены ценностью; специалисты, придерживающиеся интерпретативного подхода, согласны с этим.

ВЫСШАЯ ЦЕННОСТЬ: ОБЪЕКТИВНОСТЬ ИЛИ ЭМАНСИПАЦИЯ?

Когда мы говорим о ценностях, мы обсуждаем приоритеты, вопросы относительной значимости³. Ценности – это светофоры нашей жизни, которые управляют тем, *что* мы думаем, чувствуем и делаем. Профессиональные ценности специалистов

² C.S. Lewis, *The Abolition of Man*, 1944: 309

³ Философы называют его вопросом аксиологии – изучении этических критериев.

¹ Anderson: 133

по теории коммуникации отражают ту линию поведения, которой они придерживаются по отношению к знаниям и человеческой природе. Поскольку большинство социологов проводят различие между «теми, кто знает» и «тем, что известно», они приписывают большое значение объективности, на которую не влияют идеологические взгляды. Так как гуманисты и другие специалисты, придерживающиеся интерпретативного подхода, считают, что возможность выбирать – это то, что выделяет человека среди всего живого, они ценят знания, которые расширяют свободный выбор.

Как бихевиорист, Гленн стремится сохранить свою объективность. Он – человек с твердыми моральными принципами и духовными убеждениями, что может влиять на выбор тем, которые он изучает. Но он не хочет, чтобы его личные ценности исказили реальность или путали то, что есть, с тем, что должно быть по его мнению. Как Вы видите из призыва Гленна провести объективную проверку, он разочарован тем, что теоретики не предоставляют эмпирических доказательств своих заявлений или даже не предлагают способ, с помощью которого независимый наблюдатель может обосновать их идеи. Еще больше он расстраивается, когда узнает, что исследователи фальсифицируют результаты своих исследований, чтобы подтвердить сомнительные гипотезы. Гленн разделяет исследовательские ценности социолога из Гарвардского университета Джорджа Хоманса – доказательства должны говорить сами за себя: «Когда у природы, даже вздер-

нутой на дыбе, все еще есть возможность сказать «нет» – тогда данная тема является наукой»¹.

Эмпирические доказательства

Данные, собранные посредством прямого наблюдения.

Марти понимает свою собственную идеологию и не опасается переносить свои ценности на коммуникативный текст, который он изучает. Указывая на незаметное приравнивание мужественности к деньгам, Марти дает понять, что это больше, чем юмористическая и оптимистическая реклама. Хотя он открыто не занимает критикующую позицию по отношению к рекламе или капиталистической системе, его пронизательность является источником для зрителей, который позволяет им смеяться не только над чрезмерной поддержкой Пейтона своей «команды», но и над лежащей в основе рекламы экономической пропагандой. Интерпретаторы-критики ценят социально релевантные исследования, которые стремятся освободить людей от давления любого рода – экономического, политического, религиозного, эмоционального или любого другого. Они осуждают независимую позицию ученых, которые отказываются взять на себя ответственность за результаты своей работы. Какими бы ни были исследования – Манхэттенский проект по расщеплению атома, геномный проект по изображению человеческих генов или учебный проект по анализу эффективности

¹ George C. Homans, *The Nature of Social Science*, 1967: 4

рекламы – интерпретаторы-критики настаивают на том, что знания никогда не бывают нейтральными. «Не существует безопасной гавани, в которой исследователи могут избежать структуры власти»¹.

Эмансипация

Освобождение от политического, экономического, расового, религиозного или сексуального давления в любой форме; расширение полномочий.

В заголовке этого подраздела я противопоставил основные ценности ученых, придерживающихся объективного подхода, и специалистов, придерживающихся интерпретативного подхода, используя названия *объективность* и *эмансипация*. Профессор по коммуникации Университета Колорадо Стэн Дитц ставит вопрос немного по-другому. Он говорит, что любая общая теория коммуникации имеет два приоритета – *эффективность* и *участие*². Эффективность заключается в успешной передаче информации, идей и смысла другим людям. Она также включает убеждение. Участие заключается в увеличении вероятности того, что все точки зрения будут влиять на коллективные решения, и что люди будут открыты новым идеям. Оно также стимулирует различия, противопоставление и независимость. Вопрос о ценности – *Какая*

задача имеет более высокий приоритет? Теоретики, придерживающиеся объективного подхода, обычно выдвигают на передний план эффективность и отодвигают участие на задний план. Теоретики, придерживающиеся интерпретативного подхода, стремятся концентрировать внимание на участии и преуменьшать эффективность.

ЦЕЛЬ ТЕОРИИ: УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ЗАКОНЫ ИЛИ ИНТЕРПРЕТАТИВНЫЕ РУКОВОДСТВА?

Даже если бы Гленн и Марти могли прийти к согласию по поводу природы знаний, степени независимости человека и основных ценностей исследований, слова друг друга все равно бы звучали для них странно, потому что они используют свои термины, чтобы достичь разных целей. Как бихевиорист, Гленн работает для того, чтобы установить универсальные законы человеческого поведения, которые применяются в различных ситуациях. Как риторический критик, Марти пытается интерпретировать определенный коммуникативный текст в конкретном контексте.

Если бы эти два ученых занимались дизайном одежды, а не проектом исследований, Гленн, наверное, разработал бы фасон пальто, которое подходило бы для многих случаев и хорошо сидело на любом человеке, – один размер, который подходил бы всем. Марти применил бы принципы дизайна одежды, чтобы разработать

¹ William Melody and Robin Mansell, "The debate over Critical vs. Administrative Research: Circularity or Challenge," *Journal of Communication*, 1983: 112

² Stan Deetz, "Fundamental Issues in Communication Studies," неопубликованная статья, розданная студентам, которые записались на его курс по теории коммуникации.

индивидуальный фасон пальто для одного клиента – единичное изделие, выполненное по индивидуальному заказу. Гленн принимает теорию, а затем проверяет ее, чтобы увидеть, применима ли она ко всем. Марти использует теорию, чтобы понять единичные коммуникативные события.

Поскольку проверка теории – основная деятельность ученых-бихевиористов, Гленн начинает с подозрения о том, как функционирует мир, – возможно, с идеи о том, что достоверность источника усиливает убеждение. Затем он выводит кратко сформулированную гипотезу, которая временно связывает его с конкретным прогнозом. Как эмпирик, он никогда не сможет полностью «доказать», что он сделал верную ставку; он только может проводить тест за тестом и показывать, что его поведенческая ставка является выигрышной. Если повторные исследования подтверждают его гипотезу, он может более уверенно спрогнозировать, какая реклама будет эффективной, объяснить, почему, и порекомендовать рекламодателям, как можно повысить ее достоверность.

Специалист, придерживающийся интерпретативного подхода, изучает сеть значений, которая составляет человеческое существование. Когда Марти проводит исследования, он не пытается доказать теорию. Тем не менее, он иногда использует исследования риторических теоретиков, таких как Кеннет Бёрк, чтобы обосновать свою интерпретацию устных или письменных текстов, которые встречаются в жизни людей. Роберт Айви, бывший редактор журнала *Quarterly*

Journal of Speech, предполагает, что риторические критики используют теорию следующим образом:

Мы не можем подвергать риторической критике социальную реальность, не извлекая пользы из направляющей риторической теории, которая представляет общую информацию о том, что искать в социальной практике, что из этого получать и считать ли это важным¹.

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ: КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ИЛИ КАЧЕСТВЕННЫЕ?

Ведется ли поиск универсального закона, который даст возможность прогнозировать, или руководства по интерпретации, которое поможет понять неопределенную коммуникацию – теоретики знают, что задача требует исследований. Поскольку социологи ценят точное измерение, которое можно сделать с помощью числовых шкал и подсчета частоты употребления, они обычно используют количественные методы исследования. А специалисты, придерживающиеся интерпретативного подхода, убеждены в том, что статистическое усреднение нивелирует важные различия между людьми. Они выбирают качественные методы исследования, с помощью которых можно изучить, как люди используют знаки и символы, чтобы вкладывать и выводить определенное значение.

¹ Robert Ivi, "The Social Relevance of Rhetorical Scholarship," *Quarterly Journal of Speech*, 1995: 138a

Количественное исследование

Исследование, в котором данные записываются в числовой форме.

Качественное исследование

Исследование, в котором данные записываются в лингвистической (не числовой) форме.

В ведущей книге по изучению коммуникации представлены четыре стратегии исследования для изучения коммуникации¹. Эксперименты и исследования-опросы представляют собой количественные способы, с помощью которых ученый может проверить теорию. Текстовый анализ и этнография являются качественными средствами, с помощью которых специалист, придерживающийся интерпретативного подхода, может анализировать значение. Я вкратце опишу отличительные особенности этих четырех методов и приведу примеры тех исследовательских вопросов, на которые можно ответить с помощью каждого метода. Каждый из вопросов были заданы и исследованы теоретиками, которых я представлю в следующих главах.

1. Эксперименты

Работая над предположением о том, что поведение человека не случайно,

¹ Lawrence R. Frey, Carl H. Botan, and Gary L. Kreps, *Investigating Communication: An Introduction to Research Methods*, 2000. Авторы называют свой четвертый метод натуралистическим исследованием. Поскольку тилы натуралистического исследования, которые они описывают, представляют собой все формы этнографии, я решил использовать название этнография в соответствии с принятым употреблением в исследовательских кругах.

экспериментатор пытается установить причинно-следственную взаимосвязь, систематически манипулируя одним фактором (независимой переменной) в хорошо контролируемой ситуации, чтобы изучить его воздействие на другой фактор (зависимую переменную). Поскольку Гленн предложил проверить эффект поддержки знаменитости, используя рекламу Пейтона Мэннинга, мы можем представить, что он бы провел эксперимент, чтобы проверить следующую гипотезу: *Зрители, которые считают знаменитость в рекламе компетентной и надежной, отреагируют более благосклонно на корпоративного спонсора, чем зрители, которые так не считают.*

Эксперимент

Исследовательский метод, при котором исследователь манипулирует переменной в хорошо контролируемой ситуации, чтобы узнать, оказывает ли она прогнозируемое воздействие.

Учитывая, что реклама нацелена на футбольных фанатов, Гленн мог бы операционализировать независимые переменные, используя стандартизированные шкалы убедительности, чтобы измерить компетентность в футболе и надежность квотербека при поддержке остальных людей². Он мог бы измерить реакцию на корпоративного спонсора – зависимую переменную, – предоставив людям возможность приобрести кредитную карточку лидирующей торговой

² James McCroskey and Jason Teven, "Goodwill: A Reexamination of the Construct and Its Measurement," *Communication Monographs*, 1999

марки по своему выбору. Добровольцев бы предварительно отобрали, чтобы ограничить группу участников эксперимента до тех, у кого нет карточки *MasterCard*. Возможно, он бы также определил, какие потенциальные участники узнали Пейтона Мэннинга и знают о его успехах в футболе, а какие – нет. Затем он бы распределил их по трем группам:

Группа А: Люди, которые узнали звезду футбола и будут смотреть рекламу.

Группа Б: Люди, которые не узнали звезду футбола и будут смотреть рекламу.

Группа В: Контрольная группа людей, которые узнали и не узнали звезду футбола и будут смотреть юмористическую рекламу, которая не имеет ничего общего с привлекательностью знаменитости или кредитными карточками.

Контрольная группа

Участники в эксперименте, которые не подвергаются воздействию независимой переменной в какой-либо форме; сравнительная группа, которая не подвергается воздействию.

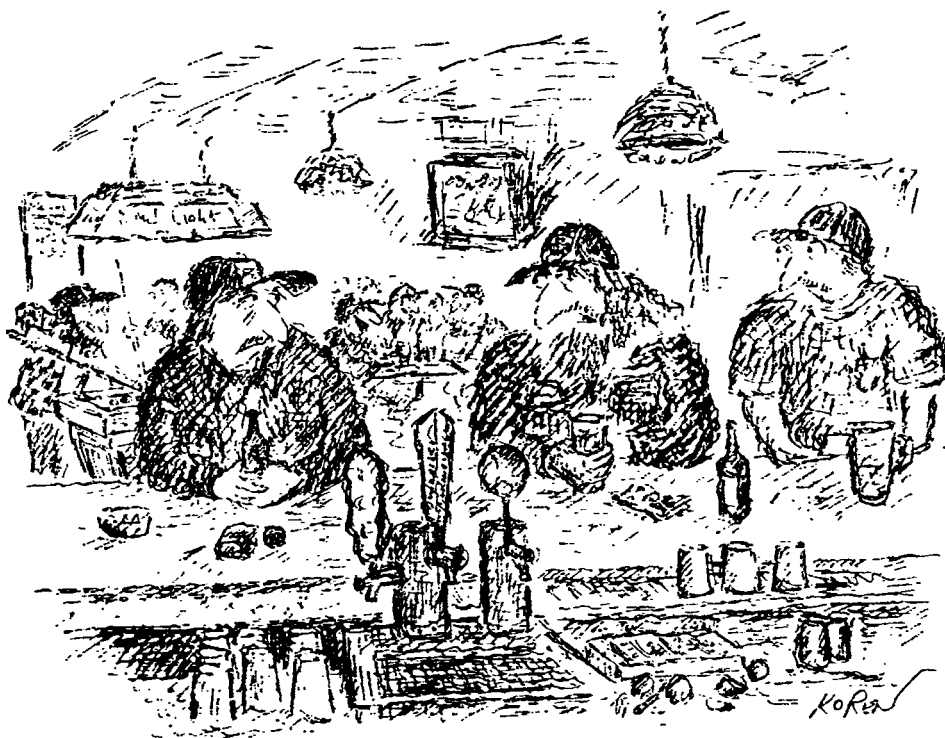


Рисунок 2.2. «Ты только мочишься и стонешь или можешь подтвердить то, что говоришь, фактами?»¹

Показав рекламу, Гленн попросил бы участников заполнить шкалы компетентности и надежности, чтобы определить, действительно ли зрители из группы А считают Пейтона более убедительным, чем зрители из группы Б, и более убедительным, чем зрители из группы В воспринимают актера в рекламе, которую они посмотрели. И, наконец, все участники имели бы возможность приобрести кредитную карточку. Если бы Гленн обнаружил, что значительно большее количество зрителей из группы А, чем зрителей из групп Б и В, приобрело карточку *MasterCard*, этот результат был бы хорошим подтверждением теории достоверности источника.

Подбор вопросов для экспериментального исследования

- Какова взаимосвязь между воспринимаемым сходством и межличностной привлекательностью?
- Какие условия необходимы для малых групп, чтобы принять высококачественные решения?
- Когда неоправданные невербальные ожидания другого человека вызывают благосклонную реакцию?

2. Опросы

Используя опросники или проводя интервью, ученые, исследователи, применяющие этот метод, полагаются на данные, которые им сообщают сами люди, чтобы узнать, кем являются люди и что они думают, чувствуют или намереваются делать. Из всех четырех исследовательских

стратегий, рассматриваемых в этом подразделе, опросы – несомненно, самый известный и широко используемый метод. В рекламе *MasterCard* они могли бы послужить спонсору и до, и после первой трансляции рекламы.

Опрос

Исследовательский метод, в котором используются опросники и интервью, чтобы собрать данные, сообщаемые самими людьми и отражающие то, что респонденты думают, чувствуют или намереваются сделать.

Рекламное агентство *MasterCard McCann Erickson/New York* уже знало, что типичными зрителями для их рекламы будут футбольные фанаты среднего класса. Они могли опросить случайную выборку из этой целевой аудитории, чтобы узнать установки по отношению к Пейтону Мэннингу и спонсору. Если бы они обнаружили, что репутация компании, производящей кредитные карточки, не идет ни в какое сравнение с рейтингом умений и характера Мэннинга, они могли бы улучшить публичный имидж своего клиента, создав рекламу, которая основана на убедительности квотербека.

После первой трансляции рекламы ученые, занимающиеся исследованием-опросом, могли бы изучить, оправдана ли стоимость будущей покупки рекламного времени. Обычно у спонсора есть не более, чем случайные доказательства, такие как комментарий, сделанный соседом коммерческого директора, или

загадочный комментарий «классная реклама», написанный в Интернете кем-то, кто смотрел ее на *YouTube*. А посредством систематического опроса по телефону можно было узнать, сколько людей помнят, что смотрели ее, какому количеству людей она понравилась, сколько людей могут назвать спонсора, у какого количества людей уже есть эта кредитная карточка или какой может быть их следующая покупка, и являются ли эти люди «правильными» – теми, с кем спонсор хотел связаться.

Исследование-опрос также может помочь социологам обосновать теорию. В эксперименте, описанном в предыдущем подразделе, зависимой переменной было определенное поведение – приобретение *MasterCard*. Но было бы сложно измерить установки людей по отношению к компании, производящей кредитные карточки, предоставляя выбор только из двух альтернатив, который не оставляет места для нюансов или незаметных изменений. В качестве альтернативы, мы могли бы найти участников целевой аудитории, которые видели рекламу во время игры, и затем попросить их заполнить две шкалы с множеством граф: одна измеряет идентификацию с Пейтоном Мэннингом, другая – установку по отношению к *MasterCard*. Точная корреляция между двумя показателями по всей выборке стала бы дополнительным подтверждением процессов изменения мнений, предложенных Келманом, которые Гленн представил в своем анализе рекламы.

Конечно, нет гарантии, что на поведение зрителя после игры не повлия-

ли комментарии друзей или членов семьи, сказанные во время или после игры. Всегда сложно подтверждать причинно-следственную взаимосвязь корреляционными данными. Все же, в отличие от хорошо контролируемого лабораторного эксперимента, хорошо спланированный опрос дает социологу возможность проникнуть в головы людей в «реальной» ситуации. Здесь меньше точности, но больше действительности, чем в эксперименте.

Подбор вопросов для исследования-опроса

- Насколько люди отличаются в своей потребности в когнитивной ясности?
- Люди, которые смотрят большое количество передач и фильмов, в которых присутствует драматическое насилие, имеют преувеличенное убеждение в том, что мир злой и страшный?
- В какой степени освещение последних событий средствами массовой информации задает повестку дня для людей относительно того, о чем им думать и во что верить?

3. Текстовый анализ

Цель *текстового анализа* – описать и интерпретировать характерные особенности сообщения. Специалисты по теории коммуникации используют этот термин для интенсивного изучения отдельно взятого сообщения в гуманистическом подходе. Риторическая критика – самая распространенная форма исследования текста в дисциплине, изучающей коммуникацию. Хорошим примером

является анализ слов и жестов Мэннинга в рекламе, проведенный Марти.

Текстовый анализ

Исследовательский метод, с помощью которого исследователь описывает и интерпретирует характерные особенности любого текста.

Все больше специалистов, придерживающихся интерпретативного подхода, остаются неудовлетворенными простой интерпретацией подразумеваемых значений текста. Они хотят разоблачить и открыто противостоять идеологии, которая пронизывает общепринятые знания общества. Эти *ученые-критики* стремятся отрицать любое проявление неизменной истины или значения. Традиционным мыслителям они напоминают сердитых детей в детском саду, которые пинают ногами кубики других детей, но они умышленно используют теорию, чтобы выделить пространство, где люди, не обладающие властью, могут быть услышаны. Например, ученый-феминист, анализируя ту же рекламу, что видели Гленн и Марти, может заметить, что оплошность Уэнди – единственный момент, когда женщина появляется в рекламе, и что даже в своей «поддержке» покровительственный Пейтон обращается к ней как к мужчине. Феминисты также указали бы на то, что под видом юмора и социальной поддержки реклама явно подкрепляет мужской стереотип «большие мальчики не плачут». Исследователи культуры подняли бы на смех идею о том, что спонсор действительно

но верит в то, что некоторые вещи бесценны. Если перечислить стоимость испорченного завтрака, пролитого латте и сломанного пианино, станет ясно, что реклама – о деньгах.

Для теоретиков, критикующих «индустрию культуры», реклама является опорой давления, и те, кто осознает, что телевидение навязывает зрителю определенное значение, должны ей противостоять. Их форма текстового анализа не является объективной и беспристрастной деятельностью; это мощный инструмент, который используется в деятельности реформаторов.

Критические теоретики

Ученые, которые используют теорию, чтобы разоблачить несправедливые коммуникативные практики, создающие или увековечивающие дисбаланс власти.

Подбор вопросов для текстового анализа

- Что говорит выбор языка, который использует оратор, о его стратегических намерениях?
- Как метафоры, которые Мартин Лютер Кинг-младший использовал в своей речи «У меня есть мечта», отражают исторический контекст того времени и места?
- Почему этот текст является примером идеологии СМИ, находящихся под контролем корпораций?

4. Этнография

В фильме «Танцующий с волками» 1990 года, который получил пре-

мию «Оскар», Кевин Костнер играет Джона Данбара, лейтенанта американской армии 19-го века, который остался один на равнинах штата Дакота¹. С некоторым беспокойством и большой осторожностью Данбар пытается понять обычаи племени сиу, проживающего поблизости. Он осторожно наблюдает, внимательно слушает, высоко ценит и постепенно начинает участвовать в ритуалах племени. Он также ведет подробные записи. Вот это этнография!

Этнография

Метод включенного наблюдения, рассчитанный на то, чтобы помочь исследователю понять сложную сеть значений, содержащихся в определенной культуре.

Антрополог из Принстонского университета Клиффорд Гирц говорит, что *этнография* – это «не экспериментальная наука, которая занимается поиском закона, а интерпретативный [подход], который используется для поиска значения»². Как восприимчивый наблюдатель за человеческим окружением, Гирц не склонен навязывать свой образ мышления, объясняя реальность общества. Он хочет, чтобы его теория коммуникации была основана на значениях, которые разделяют люди в рамках определенной культуры. Правильно понять – значит увидеть с их точки зрения.

Большинство людей долгое время рассматривали рекламу как мир по отношению к самой себе. Исследователь

коммуникации рассматривал бы рекламу *MasterCard* как артефакт этой определенной субкультуры и стремился бы понять сеть значений, охватывающую это творение и другие телевизионные ролики. Этнограф стал бы искать обряды, церемонии, ритуалы, мифы, легенды, истории и фольклор, которые отражают общие значения и ценности рекламной индустрии. Приложив сосредоточенные усилия, Вы могли бы найти рекламное агентство или кого-нибудь из его корпоративных клиентов, которые примут Вас в качестве стажера, желающего взять на себя роль участника-наблюдателя. Вот несколько вопросов, которые Вам следует рассмотреть в Вашем этнографическом исследовании:

Подбор вопросов для этнографического исследования

- Какое значение имеет политика «открытых дверей», проводимая главным директором компании, для менеджеров среднего звена?
- Как позиция женщин влияет на ценность, которую они приписывают заботе?
- Когда подросток и пожилой человек взаимодействуют, как они обычно изменяют свое коммуникативное поведение, чтобы приспособиться к стилю другого?

РАСПОЛОЖЕНИЕ ТЕОРИЙ НА ОБЪЕКТИВНО-ИНТЕРПРЕТАТИВНОЙ ШКАЛЕ

В этой главе я представил пять важных различий между учеными, изучающими коммуникацию с помо-

¹ *Dances with Wolves*, TIG Productions, 1990

² Clifford Geertz, "Thick Description: Toward an Interpretive Theory of History," in *The Interpretation of Culture*, 1973: 5

щью объективного подхода, и учеными, изучающими коммуникацию посредством интерпретативного подхода. Я также представил теории, которые они разрабатывают. Умение определить эти различия поможет Вам понять, куда направляются единомышленники, и почему они выбрали определенный путь, чтобы туда добраться. Но когда вы поймете, чем они отличаются, Вам будет полезно осознать, что не все теоретики четко относятся к одной или другой категории. Многие принадлежат к обоим лагерям. Правильнее будет изобразить названия *объективная* и *интерпретативная* (теории) как крайние точки континуума и разместить теоретиков на этой шкале.

Объективная Интерпретативная

Рисунок 2.3 отражает мою оценку той степени, в которой каждая теория, которую я рассмотрю, соответствует объективно-интерпретативному континууму. Для того чтобы было легче сослаться на ячейки шкалы, я пронумеровал пять колонок внизу диаграммы. Располагая теорию, я пытался учесть выбор, который сделали теоретики относительно способов познания, человеческой природы, того, что они больше всего ценят, цели теории и их исследовательской стратегии. Я проконсультировался с учеными из этой области, чтобы узнать их «видение» соответствующего расположения. Они не всегда соглашались, но в каждом случае дискуссия способствовала моему пониманию теории и вопросов, которые необходимо рассматривать в процессе ее со-

здания. То, что я узнал, отражено в следующих главах.

Конечно, позиция каждой точки не будет иметь для Вас большого смысла, пока Вы не прочтете о сути самой теории. Но, просматривая модель распределения, Вы можете увидеть, что примерно половина теорий имеют объективное направление, а другая половина отражает интерпретативный подход. Это разделение 50/50 соответствует «миксу» знаний, который я вижу в нашей сфере. Говоря о взаимосвязи между теориями и общих предположениях, сделанных группой теоретиков, Ваш преподаватель может часто возвращаться к этой диаграмме. Так что для того чтобы было легче к ней обратиться, я воспроизвел соответствующий «кусочек» диаграммы на титульной странице каждой главы.

В главе 3 я использую теорию символической конвергенции, разработанную Эрнестом Борманом, чтобы показать, как стандарты оценки качества объективной теории отличаются от критериев для интерпретативной теории. Минидиаграмма над названием главы покажет причину, по которой я выбрал теорию Бормана для этой цели. Точка по центру шкалы указывает на то, что ее корни уходят глубоко в оба подхода.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Сравните подходы, которые используют Гленн Спарк и Марти Мэджерст, анализируя рекламу

Объективная

Интерпретативная

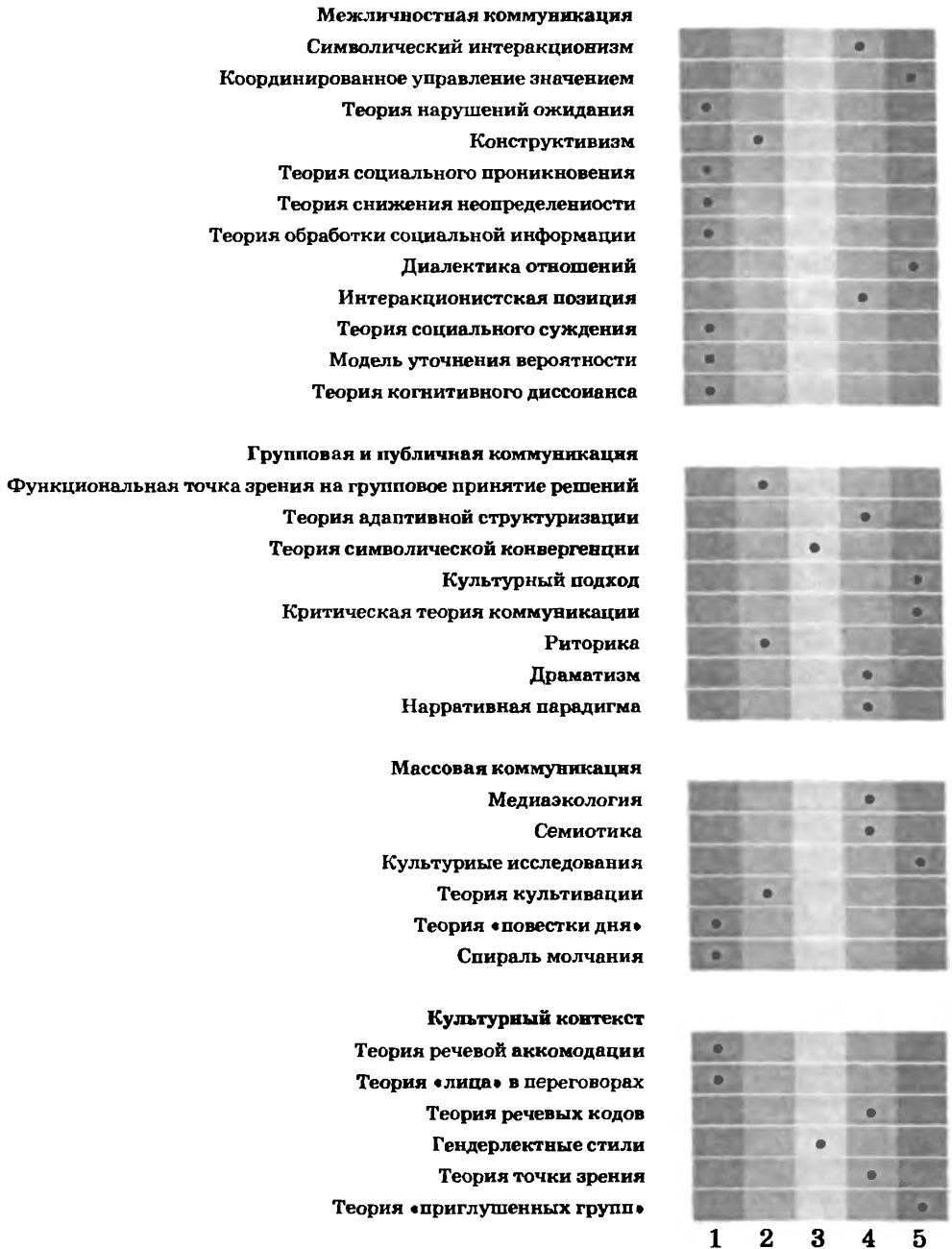


Рисунок 2.3. Классификация теорий коммуникации в соответствии с объективным/интерпретативным мировоззрением.

MasterCard. Какой анализ имеет для Вас больший смысл? Почему?

2. Как ученые и специалисты, придерживающиеся интерпретативного подхода, отличаются в своих ответах на вопрос «Что есть истина?»? Какую точку зрения Вы считаете более удовлетворительной?

3. Подумайте о занятиях по коммуникации, которые Вы посещали. Какое направление служило основой для каждого курса: *объективное* или

интерпретативное? Это можно объяснить скорее природой изучаемого предмета или точкой зрения преподавателя?

4. Почему *эксперименты, опросы, текстовый анализ* и *этнография* являются подходящими методами для ответа на три *исследовательских вопроса*? Для каждого вопроса можете ли Вы выбрать другой исследовательский метод, который столь же уместным?

Объективная

Интерпретативная

Социокультурная традиция

В главе 2 мы рассмотрели два различных подхода к теории коммуникации – объективный и интерпретативный. Поскольку исследования социологов и интерпретаторов настолько отличаются, им зачастую сложно понять и оценить знания своих коллег. Это напряжение на рабочем месте похоже на борьбу скотоводов и фермеров в бродвейском мюзикле Роджерса и Хаммерстайна «Оклахома!» Одна из песен призывает к пониманию и сотрудничеству:

Фермер и скотник должны быть друзьями,
О, фермер и скотник должны быть друзьями,
Один любит толкать плуг,
Другой любит гнать корову,
Но это не причина, почему они не могут быть
друзьями¹.

Проблема, конечно, заключается в том, что фермеры и скотоводы хотят толкать плуг или гнать корову на одном и том же участке земли. Ежедневные споры по поводу заборов, воды и государственных дотаций делают дружбу между ними маловероятной. То же самое можно сказать и о борьбе за влияние, которая про-

исходит между учеными, придерживающимися объективного подхода, и специалистами, использующими интерпретативный подход. Различия в способах познания, взглядах на природу человека, ценностях, целях построения теории и методах исследования только способствуют напряженности и непониманию.

Дружеские отношения между эмпириками и критическими интерпретаторами особенно сложно установить, когда каждая группа настаивает на применении своих собственных стандартов оценки к работе другой группы. Если Вы впервые читаете о теории коммуникации, Вы можете легко обмануться и сделать ту же ошибку. Если Вы изучали научный метод и судите о ценности каждой теории коммуникации с позиции того, прогнозирует ли она поведение человека, Вы автоматически отвергнете 50% теорий, представленных в этой книге. С другой стороны, если Вы погрузились в изучение гуманистического направления и ожидаете, что каждая теория должна помочь раскрыть значение текста, Вы с лег-

¹ Richard Rodgers and Oscar Hammerstein II, «The Farmer and the Cowman,” from Oklahoma!, 1943:140-142

костью проигнорируете другую половину.

Независимо от того, какой подход Вы предпочитаете, не все объективные и интерпретативные теории коммуникации в равной степени хороши. Определенному типу подхода некоторые теории соответствуют лучше остальных. Как киноманьяки, которые смотрели один из ранних вестернов с Клинтом Иствудом, Вы захотите узнать, как выделить из них хорошие, плохие и скверные. Поскольку я включил теории, возникшие и в социальных науках, и в гуманистическом направлении, Вам нужно вооружиться двумя отдельными оптическими стеклами, через которые Вы будете рассматривать соответствующие утверждения. В этой главе представлены такие бифокальные очки. Надеюсь, что к тому времени, когда Вы закончите, Вы «подружитесь» с отдельными критериями, которые ученые-бихевиористы и многие специалисты, придерживающиеся интерпретативного подхода, используют, чтобы оценивать исследования и взвешивать слова своих коллег.

КОНТРОЛЬНЫЙ ПРИМЕР: ТЕОРИЯ СИМВОЛИЧЕСКОЙ КОНВЕРГЕНЦИИ, РАЗРАБОТАННАЯ ЭРНЕСТОМ БОРМАННОМ

Профессор Миннесотского университета Эрнест Борманн разработал теорию коммуникации, которая необычна тем, что имеет и интерпретативные, и объективные корни. Проект был начат как метод ритори-

ческой критики, проверенной традицией в гуманистических исследованиях. Борманн назвал свой метод *фантазийно-тематического анализа* и использовал его, чтобы изучить тип коммуникации, который имеет место в небольших группах.

Вскоре Борманн обнаружил взаимосвязь между драматическими образами, которые используют участники, когда разговаривают друг с другом, и степенью группового сознания и солидарности. Стандартным для социальной науки образом он определил условия, а затем вывел причинно-следственную гипотезу, которая, как он считает сейчас, пригодна для всех групп, независимо от того, где они встречаются, кто они или почему собрались вместе. Попросту говоря, теория символической конвергенции Борманна гласит: «Обмен групповыми фантазиями создает символическую конвергенцию»¹.

Некоторые люди ограничивают термин *фантазия* детской литературой, сексуальным желанием или «нервальным». Однако Борманн использует это слово, чтобы обозначить «творческую и образную интерпретацию событий, которая удовлетворяет психологическую или риторическую потребность»². В условиях небольшой группы это определение включает любое упоминание о событиях, произошедших в прошлом, размышления о том, что может произойти в будущем, и любой разговор о мире, который находится вне группы. Этот термин не относится к комментариям о действиях, происходящих

¹ Ernest Bormann, *Small Group Communication: Theory and Practice*, 1990: 122

² Ernest Bormann, *The Force of Fantasy: Restoring the American Dream*, 2001: 5

«здесь и сейчас» внутри группы. Фантазии выражаются в форме рассказов, шуток, метафор и с помощью других средств образного языка, которые интерпретируют или создают нужное впечатление о знакомых событиях. Озвученные фантазии становятся средством, с помощью которого люди делятся общим опытом или придают ему эмоциональную окраску.

Фантазия

Творческая и образная интерпретация событий, которая удовлетворяет психологическую или риторическую потребность; описывает события, происходящие вне группы или в ее прошлом или будущем.

Например, профессор коммуникации Алан ДеСантис из Университета Кентукки просит нас представить группу белых кентуккийцев среднего возраста, которые сидят в табачном магазине и курят завезенные сигары, скрученные вручную. Когда беседа переходит от школьного баскетбола к риску курения, хозяин магазина рассказывает историю о кардиохирурге, который зашел в магазин после 36-часового дежурства. Закурив, доктор выпустил большой клуб дыма и сказал: «Впервые за последнее время я чувствую себя таким расслабленным. Так как это может быть вредно?»¹

Говорил это доктор в действительности или нет, не имеет значения. Теория символической конвергенции изучает реакцию группы на рас-

сказ. Рассказ не произвел никакого впечатления, или эти постоянные покупатели одобрительно смеются, кивают в знак согласия или прерывают рассказ выкриками «Точно!»? Или остальные теряют самообладание и, перебивая друг друга, стремятся рассказать свои собственные истории, которые отрицают вред курения сигар, времяпрепровождения, которое они считают благоприятным хобби? Борманн говорит, что мы можем заметить *цепную реакцию на фантазию* по увеличению энергии в группе, увеличению темпа разговора и особенно по общей реакции на образы.

Большинство фантазий не выстраиваются в цепочки: их пропускают мимо ушей. Но когда один человек захватывает воображение собеседников в группе, одна и та же *фантазийная тема* будет проходить через многочисленные рассказы – аля *Сайнфелд*². Возможно, героем каждого рассказа является известный курильщик, который прожил до старости без вреда для здоровья – Джордж Бернс, Уинстон Черчилль, Фидель Кастро или Милтон Берл. Или, возможно, каждый образ отражает государственного чиновника, который вмешивается в их жизнь и хочет ограничить их право раскуривать сигару в свое удовольствие в общественном месте. Какая бы ни была тема, Борманн считает, что, делясь общими фантазиями, собравшиеся вместе отдельные личности становятся сплоченной группой. Он называет этот процесс *символической конвергенцией*.

¹ Alan D. DeSantis, "Smoke Screen: An Ethnographic Study of a Cigar Shop's Collective Rationalization," *Health Communication*, 2002: 185

² Популярный американский телесериал в жанре комедии положений (прим. перев.).

Посредством символической конвергенции отдельные личности создают ощущение общности или группового сознания. Местоимения *я, меня* и *мой* заменяются местоимениями, которые предполагают общее предприятие, – *мы, нам* и *наш*. Группы становятся даже сплоченнее, когда участники разделяют несколько фантазийных тем. Наряду с примерами восьмидесятилетних курильщиков, групповые истории могут быть направлены на различия между сигарами и сигаретами, безопасность в умеренности курения, непоследовательные научные открытия, которые относятся к онкологии, больший риск, который присутствует в повседневной жизни, и пользу для здоровья, которую приносит расслабление, полученное в результате курения хорошей сигары. Когда один и тот же ряд общих фантазийных тем неоднократно озвучивается во многих группах, Борманн описывает взгляд людей на социальную реальность как *риторическое видение*.

Символическая конвергенция

Лингвистический процесс, посредством которого участники группы развивают ощущение общности или близости: сплоченности, единства, солидарности.

Риторическое видение

Композиционная драма, которая вовлекает многочисленные группы людей в общую символическую реальность.

Понятие риторического видения вводит теорию символической кон-

вергенции за пределы ее первоначального контекста небольшой группы. Согласованное риторическое видение может распространяться и подкрепляться посредством повторяющихся сообщений, передаваемых СМИ. Это произошло в Соединенных Штатах вскоре после того, как в конце 1992 года был выпущен в продажу журнал *Cigar Aficionado*. Глянцевый журнал превозносил изысканное удовольствие от курения табака высшего сорта, неустанно совершенствуя ряд фантазийных тем, упомянутых ранее. В последующие годы курение сигар в стране возросло на 50%¹.

Целая речь хозяина магазина, отражающая риторическое видение, может быть вызвана одним кодовым словом, лозунгом или невербальным символом. В табачном магазине в Кентукки, где эти фантазийные темы были озвучены, любого упоминания о критике курения сигар, высказанной родственниками или друзьями, было достаточно, чтобы вызвать новый всплеск протеста среди постоянных покупателей магазина. Их эмоциональная реакция была отражена на футболке, продаваемой в магазине, которая высмеивала предостережение главного врача службы здравоохранения США: «Предупреждение: беспокоить меня по поводу моего курения может быть опасно для Вашего здоровья»². Борманн убежден, что символическая конвер-

¹ Alan D. DeSantis, "Sometimes a Cigar [Magazine] Is More Than Just a Cigar [Magazine]: Pro-Smoking Arguments in *Cigar Aficionado*, 1992-2000," *Health Communication*, 2003: 457-480

² Alan D. DeSantis, "A Couple of White Guys Sitting Around Talking: The Collective Rationalization of Cigar Smokers," *Journal of Contemporary Ethnography*, 2003: 462

генция объясняет полное согласие и чувство общности взглядов, которое связывает этих мужчин.

Теперь, когда у Вас есть поисковый набросок фантазийных тем, символической конвергенции и риторического видения, давайте взглянем на отдельные критерии, которые используют специалисты, придерживающиеся объективного или интерпретативного подхода, оценивая теорию Борманна. Мы начнем с научных знаний.

ЧТО ДЕЛАЕТ ОБЪЕКТИВНУЮ ТЕОРИЮ ХОРОШЕЙ?

Теория символической конвергенции правдоподобна, потому что она достигает того, что в ведущем тексте по методам социального исследования называется «двойными целями научных знаний». Эта теория *объясняет* прошлое и настоящее, и она *прогнозирует* будущее. У социологов всех направлений существует общее мнение, что теория должна отвечать трем дополнительным критериям, чтобы считаться хорошей, – *относительной простоте, проверяемости и полезности*. Когда я буду говорить о стандартах, я буду использовать термины *объективный* и *научный* взаимозаменяемо.

Научный стандарт 1: объяснение данных

Хорошая объективная теория объясняет событие или человеческое поведение. Философ науки Абрахам

Каплан говорит, что теория – способ понять ситуацию, которая беспокоит¹. Хорошая объективная теория вносит ясность в ситуацию, которая иначе была бы запутанной; она приводит хаос в порядок.

Идея символической конвергенции помогает исследователям понять хаотичное обсуждение в группе. Даже если лидер настаивает на том, что бы участники *говорили по одному и по делу*, они зачастую перебивают друг друга и отклоняются от темы. Согласно теории символической конвергенции, пространственные отступления и шумный разговор не являются признаками неудавшегося процесса. Наоборот, они доказывают, что группа объединяется. Как говорит Борманн, «объяснительная сила анализа фантазийной цепочки заключается в его способности объяснить развитие и спад драм, которые вовлекают группы людей и изменяют их поведение»².

Хорошая идея обобщает данные, фокусирует наше внимание на главном и помогает нам игнорировать то, что не имеет большого значения. Теория Борманна объединяет эти вербальные входные данные в связанное целое. Его внимание, направленное на связующий эффект цепной фантазии, не относится к необработанным данным. Теория объясняет то, что происходит.

Хорошая теория также объясняет *почему*. Когда Вилли Саттона спросили, почему он грабил банки, бандит периода Депрессии ответил: «Пото-

¹ Abraham Kaplan, *The Conduct of Inquiry*, 1964: 295

² Ernest Bormann, "Fantasy and Rhetorical Vision: The Rhetorical Criticism of Social Reality," *Quarterly Journal of Speech*, 1972: 399

му что там хранят деньги». Это великая фраза, но для теории мотивации ей не достаёт объяснительной силы. В этих словах нет ничего, что бросает свет на внутренние процессы или внешние силы, которые заставили Саттона взламывать сейфы, в то время как остальные пытались вызвать крах фондовой биржи.

Символическая конвергенция объясняет причинный процесс, так же как и следствие. Борманн утверждает, что члены группы зачастую озвучивают фантазии, чтобы снять напряжение внутри группы¹. Атмосфера может быть заряжена межличностным конфликтом, группа как целое может быть разочарована своей неспособностью прийти к хорошему решению или, возможно, каждый привносит свой собственный стресс, входя в дверь. Какова бы ни была причина, шутка, рассказ или яркая аналогия приносят желанное облегчение.

Конечно, большинство членов группы действительно не задумываются о том, как работают фантазийные цепочки; они просто рады приятному времяпрепровождению. Это как если бы Вы были опытным публичным оратором, не понимая, почему аудитории нравится то, что Вы говорите. Но когда Вы пройдёте курс *теории* коммуникации, Вы потеряете свой статус любителя. *Причина*, по которой что-то происходит, становится такой же важной, как и тот факт, что оно происходит.

¹ Борманн приписывает это открытие гарвардскому психологу Роберту Бейлзу. Я расскажу о категориях взаимодействия Бейлза для анализа группового обсуждения во вступлении к разделу «Групповое принятие решений». Бейлз изменил свою первоначальную категорию «показывает спад напряжения» на «драматизирует», когда он обнаружил, что члены группы обычно используют вербальные образы, чтобы уладить разногласия.

Научный стандарт 2: прогнозирование будущих событий

Хорошая объективная теория прогнозирует то, что произойдет. Прогнозирование возможно только тогда, когда мы имеем дело с теми вещами, которые мы можем увидеть, услышать, потрогать, почувствовать и попробовать на вкус снова и снова. Когда мы неоднократно замечаем, как одни и те же явления происходят в одинаковых ситуациях, мы начинаем говорить о постоянных моделях или универсальных законах. В области физических наук мы редко приходим в замешательство. У объектов нет выбора, как реагировать на стимул.

Социальные науки – другое дело. Хотя теории о человеческом поведении зачастую прогнозируют в причинно-следственных терминах, целесообразная определенная умеренность со стороны теоретика. Даже лучшая теория может иметь отношение к людям в общем, а не к конкретным личностям, и только в терминах вероятности и тенденций – не абсолютной определенности. Такой вид умеренной прогнозирующей силы Борманн приписывает теории символической конвергенции.

Борманн считает, что риторическое видение содержит мотивы, которые побуждают или стимулируют людей, верящих в истину, спонтанно поделиться своей фантазией. Когда этнограф Алан ДеСантис впервые описывал компанию клиентов табачного магазина, они испытывали тревогу по поводу преждевременной смер-

ти их друга Грега. Как и остальные постоянные посетители, Грег подсмеивался над риском курения для здоровья. Сейчас они были поставлены перед отрезвляющим фактом его сердечного приступа. Тем не менее, через неделю после похорон его друзья-курильщики создали словесный коллаж из образов, отражающих стрессовый образ жизни Грега. Хозяин магазина озвучил их единое мнение: «Курение не имеет отношения к его смерти. Он жил, пил и ни перед чем не останавливался, и, в конце концов, это привело его к смерти»¹.

Борманн не смог спрогнозировать, когда фантазия спровоцирует и вызовет цепную реакцию. У участников, обладающих риторическими навыками, по-видимому, должно быть больше возможностей зажечь

¹ DeSantis, "Smoke Screen," : 193

искру, но нет гарантий, что их слова подвигнут остальных. Даже если специалист по созданию образов спровоцирует цепочку фантазий, он не сможет контролировать, куда пойдет разговор. Фантазийные цепочки, кажется, живут своей собственной жизнью. Вы можете увидеть, почему большинство социологов хотят больше прогнозирующей силы, чем может предложить теория Борманна. Все же, когда фантазийная цепочка будет инициирована, группа, как прогнозирует теория, станет более сплоченной и единомысленной, что и произошло в табачном магазине.

Научный стандарт 3: относительная простота

Хорошая объективная теория проста настолько, насколько это возможно, — не сложнее, чем должны быть

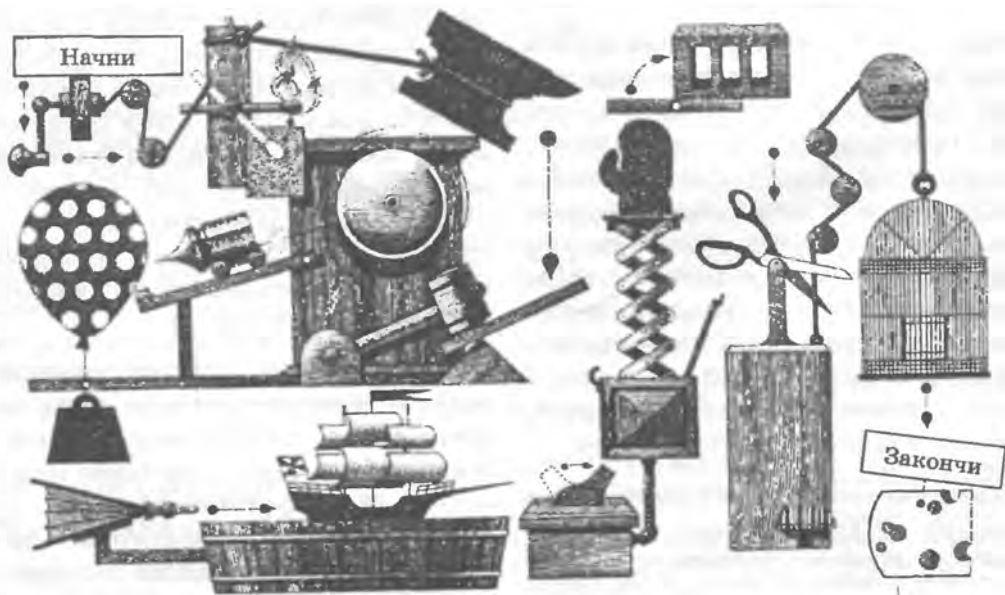


Рисунок 3.1.

теории. Несколько десятилетий назад карикатурист по имени Руб Голдберг насмешил людей, нарисовав планы для сложных механизмов, которые выполняли простые задачи. Его «улучшенная мышеловка» представляла собой последовательность из 15 механических шагов, которые приводились в действие поворотом рычага и заканчивались падением клетки для птиц на мышь, которая ела сыр.

Рисунки Голдберга были смешными, потому что механизмы были необоснованно сложными. Они нарушали научный принцип «бритвы Оккама», названный так потому, что философ Уильям Оккам заклинал теоретиков «сбривать» предположения, переменные или понятия, которые в действительности не нужны для объяснения того, что происходит¹. Когда Вы концентрируетесь на объекте долгое время, легко увлечься грандиозностью теоретической конструкции. (Зачем говорить просто, когда вы можете сказать замысловато?) Все же, *правило экономии* – еще одно название этого же принципа – гласит, что если у нас есть два правдоподобных объяснения одного и того же события, мы должны принять ту версию, которая проще.

Правило экономии («бритва Оккама»)

Если у нас есть два правдоподобных объяснения одного и того же события, мы должны принять ту версию, которая проще.

Преподаватели в колледжах часто критикуют других за то, что те предлагают простые решения сложных

¹ Francis Heylighen, "Occam's Razor," *Principia Cybernetica Web*, accessed March 12, 2007

задач. Вокруг джунгли, и мы, не задумываясь, набрасываемся на тех, кто сводит сложность мира к простому: «я Тарзан, ты Джейн».. Но время от времени некоторые исследователи продираются сквозь кустарник и прорубают прямой путь к истине, о которой они заявляют в простых, прямых, кратких выражениях. Рассмотрите заключительное утверждение Борманна, процитированное ранее: «Расказанные групповые фантазии создают символическую конвергенцию»². Простота – достоинство его теории.

Научный стандарт 4: гипотезы, которые можно проверить

Хорошая объективная теория поддается проверке. Если прогноз неверен, должен быть способ продемонстрировать эту ошибку. Карл Поппер называл это требование *фальсифицируемостью* и считал его определяющей особенностью научной теории³. Некоторые теории настолько расплывчато сформулированы, что невозможно представить, какие эмпирические результаты могут опровергнуть их гипотезы. Но если нет способа доказать, что теория ошибочна, тогда заявление о том, что она верна, кажется ложным. Пример из отрочества может проиллюстрировать этот момент.

Фальсифицируемость

Требование, которое заключается в том, что научная теория должна быть сформулирована таким образом, чтобы ее можно было проверить и опровергнуть, если на самом деле она ошибочна.

² Ernest Bormann, *Small Group Communication*: 122

³ Karl Popper, *Conjectures and Refutations: The Growth of Scientific Knowledge*, 1965: 36-37

Когда мне было 12 лет, у меня был друг по имени Майк. Мы провели много времени, бросая мяч в корзину на его подъездной дорожке. Баскетбольный щит был закреплен на старом гараже для одной машины, двойные двери которого открывались изнутри, как двери шкафа. Чтобы не врезаться в них, делая близкий к кольцу бросок, мы открывали двери во время игры. Но поскольку двери поворачивались только на 90 градусов, они заходили примерно на 4 фута во двор вдоль границы поля за щитом.

Однажды Майк заявил, что он разработал «100%-ое попадание». Он взял мяч на штрафной линии, устремился к корзине, затем срезал к правому углу. Когда он достиг границы поля за щитом, он подпрыгнул и сделал бросок с отклонением от кольца, пошлав мяч вслепую через большую дверь. Я был сильно впечатлен, когда мяч прошел через сетку, не задев кольца. Когда он похвастался, что никогда не промахнется, я потребовал, чтобы он сделал это снова, – что он и сделал. Но третья попытка была неудачной – мяч даже не задел кольцо.

Прежде чем я успел отпустить насмешливый комментарий, которые распространены среди школьников младших классов средней школы, он быстро сказал мне, что эта попытка не была его 100%-ым попаданием. Он заявил, что поскользнулся, когда срезал вправо, и, следовательно, прыгнул не с того места. Схватив мяч, он побежал за дверь и снова сделал трехочковый бросок вслепую. Прямое попадание. Это, заверил он меня, было 100%-ое попадание.

Я знал, что что-то было не так. Вскоре я сообразил, что любая попытка, заканчивающаяся промахом, не была, по определению, разрекламированным 100%-ым попаданием. Но когда мяч попадал в кольцо, Майк объявлял это достижение дополнительным доказательством 100%-ой точности. Сейчас я знаю, что мог разоблачить обман, сняв сетку с корзины, чтобы он не слышал, попал ли мяч в корзину. Это заставило бы его объявлять за дверь, была ли попытка 100%-ым попаданием. Но пока я играл по его правилам, было невозможно опровергнуть его заявление. К сожалению, некоторые теории формулируются подобным образом. Они представлены таким образом, что оказывается невозможным доказать их ошибочность. Они уклоняются от стандарта «не надо утверждать то, что не можешь доказать» – они не поддаются проверке.

Теория символической конвергенции уязвима с этой точки зрения. Поскольку Борманн заявляет, что озвученные фантазии создают сплоченные группы, первая задача эмпирического исследователя – измерить эти переменные по отдельности. Это не так легко, как звучит. Поскольку большинство групп уже имеют общее прошлое, сложно узнать, приводит ли фантазийная цепочка к новой солидарности участников или просто является отражением группового сознания, которое уже существует. Фактически, ведущих сторонников этой теории, кажется, приводят в замешательство эти две переменные, поскольку они зачастую рассматривают наличие фантазийной цепочки в качестве доказательства группо-

вого сознания. Например, обратите внимание на то, как эти два понятия соединяются в следующем отрывке: «Для того чтобы фантазийная тема выстраивалась в цепочку, чтобы существовала сага, символический знак передавал значение или прослеживалось риторическое видение, внутри риторического сообщества должно быть групповое сознание»¹. Вы можете увидеть, почему многие сторонние наблюдатели считают теорию символической конвергенции 100%-ым попаданием – она неопровержима.

Научный стандарт 5: практическая полезность

Хорошая объективная теория полезна. Поскольку часто цитируемая цель социальных наук – помочь людям взять под контроль повседневную жизнь, объективные теории должны давать практические советы тем, кто попадает в тяжелые социальные ситуации. Теория символической конвергенции делает это очень хорошо. Борманн и его последователи использовали анализ тем фантазий, чтобы давать советы небольшим группам, улучшать организационную коммуникацию, проводить маркетинговое исследование и оценивать общественное мнение. Проиллюстрировать прагматическое значение методологии можно следующим примером: Джон Крэген (Государственный университет штата Иллинойс) и Дональд Шилдс (Университет Сент Луис в Миссури) дают задание студентам, занимающимся прикладными исследованиями

ми, проанализировать, как ученики выпускного класса средней школы говорят о колледже.

Теория символической конвергенции утверждает, что риторическое видение в большинстве случаев приобретает форму одного из трех своих главных конкурирующих аналогов добродетельного видения, социального видения и прагматического видения. Это обычно обнаруживают студенты Крэгена и Шилдса². Потенциальные кандидаты, которые перенимают *оправданное* видение, интересуются учебными преимуществами колледжа, репутацией его профессорско-преподавательского состава и специальными программами, которые он предлагает. Те, кто выбирает *социальное* видение, рассматривают колледж как возможность уйти из дома, встретить новых друзей и присоединиться к остальным в разных социальных мероприятиях. Ученики выпускного класса средней школы, которые разделяют *прагматическое* видение, стремятся получить диплом, который поможет им получить хорошую работу. (Каким было Ваше видение, когда Вы поступали в институт?). Знания об этих отдельных типах видения могли бы помочь приемным комиссиям разработать стратегию привлечения абитуриентов, которые бы в большей степени оценили характер их кампуса.

В главе 1 я цитировал заявление Левина о том, что нет ничего столь же практичного, как хорошая теория. Этот последний стандарт – полезности – предполагает, что те социальные теории, которые бесполезны,

¹ John Cragan and Donald Shields, *Symbolic Theories in Applied Communication Research*, 1995: 42

² John Cragan and Donald Shields, *Symbolic Theories in Applied Communication Research*, 1995: 40-47

не являются хорошими. Когда Вы будете читать о теоретиках, которые исследуют с объективной позиции, считайте полезность главной проверкой каждой теории. Если теория дает практический совет, применяйте ее; если она не дает прагматического понимания Вашей жизни, игнорируйте ее. Однако есть одно предупреждение. Большинство из нас могут быть немного ленивыми или недалекими. Мы склонны считать неважным все, что сложно понять или нельзя применить к нашей жизни сразу же. Прежде чем отбрасывать теорию как нерелевантную, убедитесь, что Вы понимаете ее, и посмотрите, как другие воспользовались ее советами. Я постараюсь сделать свое дело, представив каждую теорию так ясно, как это только возможно, и предлагая возможные ее применения.

ЧТО ДЕЛАЕТ ИНТЕРПРЕТАТИВНУЮ ТЕОРИЮ ХОРОШЕЙ?

В отличие от ученых, у специалистов, придерживающихся интерпретативного подхода, нет единого набора критериев, состоящего из пяти пунктов, для оценки их теорий. Но даже несмотря на то, что для интерпретативных теорий нет всеми одобренной модели, риторы, критические теоретики и другие интерпретаторы настаивают на том, чтобы теории выполняли некоторые или все из следующих функций: *создавать понимание, определять ценности, быть эстетически привлекательной, вызывать одобрение и реформи-*

ровать общество. В оставшейся части этой главы рассматриваются эти часто упоминаемые идеалы.

Интерпретативный стандарт 1: новое понимание людей

Интерпретативные знания хороши тогда, когда они предлагают новое понимание ситуаций, в которые попадает человек. Риторические критики, этнографы и другие гуманистические исследователи стремятся обрести новое понимание, анализируя деятельность, которую они считают сугубо человеческой, – символическое взаимодействие. В отличие от социальных теорий, которые направлены на идентификацию коммуникативных паттернов, общих для всех людей, ученые, придерживающийся интерпретативного подхода, обычно изучает отдельно взятое языковое сообщество, которое имеет конкретный языковой стиль. Анализируя коммуникативную практику этой группы, исследователь надеется достичь понимания местных знаний или уникальные правила взаимодействия членов сообщества. Интерпретативные теории – это инструменты поиска значения в данном контексте. Использование ДеСантисом теории символической конвергенции Борманна для понимания того, что происходит в основной группе постоянных клиентов табачного магазина, является хорошим примером.

Предположим, что специалист, придерживающийся интерпретативного подхода, хочет изучить публичную коммуникацию политиков, чья репутация находится под угрозой. Он бы начал, отобразив один или больше

текстов – заявление Джорджа У. Буша об активизации войск в отчаянной попытке подавить жестокость в Ираке, запоздалое объяснение Дика Чини, который застрелил друга на охоте на перепелов, президентские пресс-конференции Билла Клинтона и официальные сообщения Белого дома по делу Моника Левински или любой другой текст, который может пролить свет на политическую кризисную коммуникацию.

Когда интерпретативная теория хороша, она помогает критику понять текст. Например, анализ Бёрка применительно к плану Буша усилить войска в Ираке, помог бы понять, почему Буш подчеркнул, что именно он и только он является единственным, кто несет ответственность за это решение – «я – тот, кто решил». Нарративная парадигма Фишера могла бы помочь критику понять, почему объяснение Чини несчастного случая на охоте не было связным или звучало неискренне для большинства американцев. Или используя культурный подход к организациям, разработанный Пакановски, можно было бы предположить, что реакция Клинтона на прессу показала культуру Белого дома, которая имеет свои обряды, ритуалы и мифы. Вы прочтете об этих теориях на следующих страницах. В той степени, в которой они помогут Вам разобраться в сложной коммуникации, они отвечают первому интерпретативному стандарту хорошей теории.

Некоторые критики опасаются того, что, полагаясь на риторическую теорию, мы передадим наши предвзятые идеи тексту вместо того, чтобы

позволить словам говорить самим за себя. Они утверждают, что существуют моменты, когда мы должны «просто сказать нет» теории. Но Борманн отмечает, что риторическая теория работает лучше всего тогда, когда она предлагает универсальные модели использования символов: «Мощная объяснительная структура – вот что позволяет гуманистическим исследованиям существовать во времени»¹.

Утверждение Борманна похоже на настойчивое требование ученых-бихевиористов, что теория должна объяснять, почему люди делают то, что они делают. Но эти две точки зрения все же отличаются. Наука хочет объективного объяснения, гуманизм стремится к субъективному пониманию. Клаус Криппендорфф из Анненбергской школы коммуникации в Пенсильванском университете советует нам осознать, что мы как теоретики являемся и причиной, и следствием того, что мы наблюдаем. Его *императив самосоотнесения* при построении теории гласит: «Включайте себя в качестве составляющей Вашего собственного толкования»².

Императив самосоотнесения

Включайте себя в качестве составляющей Вашего собственного толкования.

В той степени, в которой императив Криппендорффа означает отказ от независимой и беспристрастной позиции, фантазийно-тематический

¹ Ernest G. Bormann, *Communication Theory*, 1989: 214

² Klaus Krippendorff, "The Ethics of Constructing Communication," in *Rethinking Communication*, Vol. 1: *Paradigm Issues*, 1989: 83

анализ, предложенный Борманном, можно считать соответствующим императиву самосоотнесения. В предисловии к «*The Force of Fantasy*» Бормани описывает волнение, сопровождавшее его при открытии и создании теории:

Размышления над материалом для моей книги по истории религиозного и реформирующего искусства выступления в то время, как я был поглощенным этими волнующими новыми разработками в области коммуникации небольших групп, привели к одному из тех бодрящих моментов озарения, когда мне стало ясно, что сила фантазии так же огромна в массовой коммуникации, как и во взаимодействии в небольшой группе. Объединив открытия в области групповых фантазий с последними разработками в области риторической критики, я разработал свой критический метод – фантазийно-тематический анализ риторического видения¹.

Это не рассказ независимого наблюдателя. Тем не менее, поскольку императив самосоотнесения подразумевает, что ученые могут и должны влиять на коммуникацию, которую они изучают, фантазийно-тематический анализ, видимо, остается зрелищным видом спорта.

Интерпретативный стандарт 2: прояснение ценностей

Хорошая интерпретативная теория делает человеческие ценности очевидными. Теоретик активно пытается опознать, распознать или разобла-

чить идеологию, скрытую в данном сообщении. Поскольку фантазийно-тематический анализ основан на предположении, что значение, эмоции и мотивы действия становятся очевидными из содержания сообщения, прояснение ценности является сильной стороной теории символической конвергенции.

Теоретики, придерживающиеся интерпретативного подхода, должны также стремиться раскрыть свою собственную этическую приверженность. Как отмечает профессор по коммуникации Сельскохозяйственного и политехнического университета Техаса Эрик Ротенбулер, «теоретические позиции имеют моральные последствия, и когда мы их преподаем, поддерживаем их использование или продвигаем основанные на них стратегии, они имеют моральные последствия»². Конечно, не все специалисты, придерживающиеся интерпретативного подхода, имеют одни и те же моральные принципы, но существуют основные ценности, которые разделяет большинство из них. Например, гуманисты обычно ставят на первое место личную свободу. Криппендорфф хочет убедить в том, что стремление ученых к личной свободе распространяется и на людей, которых они изучают. Его *этический императив* предписывает теоретику «предоставлять людям, которые встречаются в Вашем толковании, ту же автономию, которой обладаете Вы сами, объясняя их поведение»³. Когда теоретики выполняют это правило, научный

¹ Bormann, *The Force of Fantasy*: ix

² Eric Rothenbuhler, "Communication as Ritual," in *Communication as... Perspectives on Theory*, 2006: 19

³ Krippendorff, "The Ethics of Constructing Communication," : 88

монолог уступает место коллегиальному диалогу, в котором люди участвуют в обсуждении того, что говорят о них. Этот тип совместной оценки требует сообщать о многочисленных мнениях, а не полагаться на одного или нескольких информантов.

Этический императив

Предоставляйте людям, которые встречаются в Вашем толковании, ту же автономию, которой обладаете Вы сами, объясняя их поведение,

Многие специалисты, придерживающиеся интерпретативного подхода, ценят равенство так же высоко, как и свободу. Это обязательство приводит к постоянному изучению отношений власти, присущих всем видам коммуникации. Критические теоретики в особенности настаивают на том, что ученые не могут больше оставаться этически обособленными от людей, которых они изучают, или от политических и экономических последствий их работы. «Не существует тихой заводи, где исследователи могут избежать структуры власти»¹.

Что касается теории символической конвергенции, метод анализа групповых фантазий Борманна кажется этически нейтральным. С другой стороны, его комментарии в отношении романтического прагматизма 19-го столетия наводят на мысль, что он является человеком, который одобряет возрождение американской мечты о свободе, равных

возможностях, тяжелой работе и моральной благопристойности². У меня сложилось впечатление, что он больше симпатизирует риторическому видению *Марша* миллиона черных мужчин на Вашингтон с целью заставить в своей самостоятельности, чем идеологии табачного магазина, которую ДеСантис описывает как уникальную форму гражданского либертарианизма, – «не подпускайте Ваше правительство к моему ликеру, порнографии, оружию и сигарам»³. Но в теории символической конвергенции не столь ясно, что отстаивает Борманн.

Интерпретативный стандарт 3: эстетическая привлекательность

То, каким образом теоретик преподносит свои идеи, может захватить воображение читателя не меньше, чем мудрость и оригинальность теории, которую он создал. Как и в любом другом типе коммуникации, здесь имеет значение и содержание, и стиль. Теоретики, придерживающиеся объективного подхода, ограничены стандартным форматом принятого научного стиля письма – предложения, гипотезы, операционализированные конструкты и тому подобное. А у теоретиков, придерживающихся интерпретативного подхода, больше пространства для творчества, поэтому эстетическая привлекательность становится важным аспектом. Хотя изящество теории зависит от мнения зрителя, ясность и художественность, по-видимому, являются двумя качествами, необхо-

¹ William H. Melody and Robert Mansell, "The Debate over Critical vs. Administrative Research: Circularity or Challenge," *Journal of Communication*, Vol. 33, No. 3, 1983: 103

² Bormann, *The Force of Fantasy*: 223-242

³ DeSantis, "Smoke Screen," 168

димыми для удовлетворения эстетических требований.

Какие бы знания ни содержала в себе теория, если их описание неструктурированное, витиеватое или трудное для понимания, идеи теоретика покажутся непонятными. Один мой студент, который пытался разобраться в монографии теоретика, наполненной своим непонятным жаргоном, сравнил этот процесс с «дайвингом в шоколадной глазури». Борманн пишет лучше. Читатели могут с легкостью разобраться в ключевых понятиях его теории – фантазийных цепочках, риторическом видении и групповой сплоченности. Возможно, Борманн и его последователи не пишут так прозрачно и остроумно, как автор очерков для журналов *The Atlantic* или *The New Yorker*, но они не боятся подтверждать свои ключевые идеи словами тех людей, которые пишут в такой манере. Например, Борманн подчеркивает значение фантазии, используя наблюдение Роберта Фроста о том, что «общество не может добраться до сути вещей: оно должно увидеть это на сцене»¹.

По мнению профессора Вашингтонского университета Барбары Ворник, риторический критик может играть одну или более из четырех ролей – художника, аналитика, аудитории и защитника². Как художник, критик должен способствовать положительной оценке. Наряду с ясностью, это еще один способ построения интер-

претативной теории с эстетической привлекательностью. Искусно введя в суть теории образы, метафоры, иллюстрации и рассказы, теоретик может оживить свое творение для других.

Меня заинтересовали описания фантазийных тем, сделанные Борманном, которые принадлежат байкерам, ездящим на мотоциклах марки *Harley-Davidson*, матерям-одиночкам, и взяты из «Большой книги анонимных алкоголиков». Его анализ литературы об организации «Анонимные алкоголики» показывает риторическое видение, которое лучше всего охарактеризовать подходящим выражением Борманна «вытащить хорошее из плохого»³. Необходимо лишь несколько таких удачных оборотов, чтобы повысить эстетическую привлекательность теории.

Интерпретативный стандарт 4: одобрение сообщества

Мы можем определить хорошую интерпретативную теорию по тому, насколько ее поддерживают ученые, интересующиеся и компетентные в подобном типе коммуникации. Интерпретация значения субъективна, но разумность доводов интерпретатора определяют все-таки остальные ученые из этой области. Одобрение или неприятие ими теории является объективным фактом, который помогает подтвердить или заклеить идеи теоретика.

Иногда теоретики, придерживающиеся интерпретативного подхода,

¹ Из Robert Frost, *A Masque of Reason*, цитата из Ernest Bormann, "Symbolic Convergence Theory: A Communication Formulation," *Journal of Communication*, Vol. 35, No. 4, 1985: 135

² Barbara Warnick, "Left in Context: What Is the Critic's Role?" *Quarterly Journal of Speech*, Vol. 78, 1992: 232-237

³ Leigh Arden Ford, "Fetching Good out of Evil in AA: A Bormannian Fantasy Theme Analysis of *The Big Book of Alcoholics Anonymous*," *Communication Quarterly*, Vol. 37, 1989: 1-15

представляют спорный тезис аудитории, ограниченной числом тех, кто верит в истинность теории, т.е. тех, кто уже согласен с позицией автора. Но интерпретативная теория не может соответствовать стандарту одобрения сообщества, если не становится объектом всестороннего анализа. Например, бывший президент Национальной коммуникативной ассоциации Дэвид Заревски предупреждает, что риторическая валидность может быть установлена лишь тогда, когда исследование обсуждается на широком рынке идей. Для этого риторического критика из Северо-западного университета веские аргументы отличаются от неубедительных в том, что

веские аргументы адресованы общей аудитории критических читателей, а не только приверженцам определенной «школы» или точки зрения... Они представляют на рассмотрение свой собственный процесс рассуждений¹.

Джон Стюарт – редактор *Bridges, Not Walls*, коллекции гуманистических статей по межличностной коммуникации. По мере того, как книга переиздавалась десять раз, решение Стюарта о сохранении, исключении или включении теоретического материала определялось фактом того, что интерпретативные исследования – это «не отдельная инициатива, возникающая в вакууме». Наоборот, это, как он говорит, «работа сообщества ученых, которые регулярно представля-

ют результаты своих исследований на рассмотрение редакторов, рецензентов и читателей»².

Когда дело дошло до широкого рассмотрения, Борманн сделал все правильно. Он опубликовал свои идеи в крупных журналах, которые открыты риторическим исследованиям, – среди них *Quarterly Journal of Speech*, *Communication Theory* и *Journal of Communication*. Хотя не все специалисты по коммуникации признают ценность его теории, большинство все же признает. Подвергаясь критике, Борманн отвечал публично и убедительно³.

Фантазийно-тематический анализ стал стандартным методом символического исследования. Он основан на предположении о человеческой природе, в частности, на том, что люди в общем используют символы и рассказывают истории, этот подход согласуется с несколькими другими теориями из этой книги⁴. Как Вы видите, одобрение сообщества, которое подтверждает теорию Борманна, является и широким, и конкретным.

Интерпретативный стандарт 5: реформа общества

Хорошая интерпретативная теория зачастую вызывает изменения. В отличие от представления о том, что мы можем игнорировать требования социальной справедливости или эмансипации как *чисто риторич-*

² John Stewart, "A Postmodern Look at Traditional Communication Postulates," *Western Journal of Speech Communication*, Vol. 55, 1991: 374

³ Ernest Bormann, John Cragan, and Donald Shields, "In Defense of Symbolic Convergence Theory: A Look at the Theory and Its Criticisms After Two Decades," *Communication Theory*, Vol. 4, 1994: 259-294

⁴ Смотрите драматизм Берка и нарративную парадигму Фишера, главы 22 и 23

¹ David Zarefsky, "Approaching Lincoln's Second Inaugural Address," in *The Practice of Rhetorical Criticism*, 1990: 69

ческие, критический интерпретатор является реформатором, который может влиять на общество. Кеннет Джерген, специалист по социальной психологии из Суортморского колледжа, утверждает, что теория обладает

способностью ставить под сомнение базовые предположения культуры, поднимать фундаментальные вопросы, связанные с современной социальной жизнью, способствовать переоценке того, что воспринимается как «само собой разумеющееся», и, следовательно, предлагать новые альтернативы социального действия¹.

Фантазийно-тематический анализ достоверно подтверждает риторическое видение, которое включает мотивы предать огласке, изменить убеждения людей и использовать СМИ для распространения его истинности. Но все же, теория символической конвергенции сама по себе не создана для реформы общества. Ученые, которые стремятся идентифицировать фантазийные цепочки, предпочитают исследовать, а не побуждать.

Борманн стремится достичь более умеренного изменения. Как было подчеркнуто в главе 2, социологи и интерпретаторы в нашей дисциплине обычно следовали своими путями. Борманн хотел бы, чтобы было иначе. Он вывел теорию, согласно которой фантазийно-тематический анализ является «либеральной и гуманизирующей технологией, научным предприятием, которое рассчитано на то, чтобы пролить свет на ситуации, в

которые попадает человек»². Определенно интерпретативно. С другой стороны, его утверждение о том, что цепочка фантазий (какими бы они ни были) сближает людей (кем бы они ни были), является универсальным прогнозом. Определенно научно. Поскольку объединение интерпретативного и объективного подходов к коммуникации, сделанное Борманном, является моделью, которая способствует тому, чтобы риторы и эмпирики работали в согласии друг с другом, оно может вызвать умеренную реформу в сообществе ученых, которые не могут оценить значение исследований другой группы.

ОБЩЕЕ В ОБЪЕКТИВНЫХ И ИНТЕРПРЕТАТИВНЫХ КРИТЕРИЯХ

В этой главе я настаивал на использовании различных критериев для оценки достоинств объективных и интерпретативных теорий. Но сравнение двух списков в таблице 3.1 предполагает, что стандарты, установленные учеными, и оценочные критерии, используемые теоретиками, придерживающимися интерпретативного подхода, могут не так уж отличаться, как кажется на первый взгляд. Просмотрите таблицу строчку за строчкой и отметьте концептуальное совпадение в каждой паре понятий, расположенных на одной строчке. Вот общие черты, которые я вижу:

1. *Объяснение* коммуникативного поведения может привести к дальнейшему пониманию мотивации людей.

² Ernest Bormann, "Fantasy Theme Analysis and Rhetorical Theory," in *The Rhetoric of Western Thought*, 1992: 379

¹ Kenneth Gergen, *Toward Transformation in Social Knowledge*, 1982: 109

2. И прогнозирование, и прояснение ценностей относятся к будущему. Первое предполагает, что случится, второе – что должно случиться.

3. Для многих студентов, изучающих теорию, простота имеет эстетическую привлекательность.

4. Проверка гипотез – способ получить одобрение сообщества.

5. Что может быть более практичным, чем теория, которая реформирует несправедливые устои?

Для преподавателей и студентов, изучающих коммуникацию, параллели, которые я провел, предполагают, что социологи и интерпретаторы могут дружить. По крайней мере, они должны интересоваться исследованиями друг друга. Эта одна из причин, почему в этой книге я решил рассматривать и объективные, и интерпретативные теории.

Вы увидите, что я буду часто ссылаться на эти требования к хорошей теории в разделе критики в конце каждой главы. Как Вы можете ожидать, все 32 теории им соответствуют – иначе я бы не поставил их на первое место. Но построение теории – сложная задача, и большинство теорий имеют ахиллесову пяту, которая делает их уязвимыми к кри-

тике. Все теоретики с готовностью признают необходимость подкорректировать их исследования, и некоторые даже призывают к радикальному пересмотру. Я рекомендую Вам взвешивать их слова в соответствии со стандартами, которые Вы считаете важными, прежде чем читать мою критику в конце каждой главы.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Теория *символической конвергенции* Эрнеста Борманна имеет и *объективные*, и *интерпретативные* черты. Она кажется больше научной или интерпретативной теорией? Почему?

2. Как мы можем назвать научную теорию хорошей, если *можно доказать, что она ошибочна*?

3. Как мы можем решить, когда *риторический критик* производит *разумную интерпретацию*?

1. Все теории имеют элемент компромисса; ни одна теория не может отвечать каждому стандарту качества в равной степени. Из 10 рассмотренных критериев, какие два или три самые важные для Вас? Какой наименее важен?

Научная теория	Интерпретативная теория
Объяснение данных	Понимание людей
Прогнозирование будущего	Прояснение ценностей
Относительная простота	Эстетическая привлекательность
Гипотезы, которые можно проверить	Одобрение сообщества
Практическая полезность	Реформа общества

Таблица 3.1. Перечень критериев для оценки теории коммуникации.

4

Составление карты

местности

(Семь традиций в области теории коммуникации)

В главе 1 я дал рабочие определения понятиям «коммуникация» и «теория». В главах 2 и 3 я представил основные различия между объективными и интерпретативными теориями коммуникации. Эти различия должны помочь Вам привести мысли в порядок, если Вы запутаетесь в изучении какой-либо теории. А Вы можете запутаться. Профессор по коммуникации Роберт Крэйг из университета Колорадо характеризует область теории коммуникации как бурлящую сотнями несвязанных между собой теорий, отличающихся отправной точкой, методами и выводами. Он предполагает, что наша область исследований напоминает «устройство для борьбы с вредителями *Roach Motel*¹, которое рекламировалось по телевидению: теории «заходят», но никогда не «выходят»².

Мне на ум приходит другой образ, когда я пытаюсь произвести смысл из зачастую непостижимого «ландшафта» теории коммуникации.

¹ «*Roach Motel*» («тараканий мотель») – товарный знак повушки для тараканов размером с большой спичечный коробок, производства компании «Блэк флэг брэндс» [Black Flag Brands, LLC], г. Нью-Йорк-Милпс, шт. Нью-Йорк. Рекламный лозунг «Тараканы, пожалуйста внутрь, но обратно пути вам уж нет» [“Roaches get in, but they cannot get out”]. Понятие стало нарицательным не только в своем прямом значении, но и при обозначении дешевого мотеля [motel] с минимумом услуг.

² Robert T. Craig, “Communication Theory as a Field,” *Communication Theory*, 1999: 122

Я представляю сцену из фильма «Искатели утраченного ковчега», в котором преподавателя Индиану Джонса спускают в темный склеп, и он обнаруживает, что весь пол кишит извивающимися змеями – такой же клубок составляют теории коммуникации. Отважный искатель приключений видит, как змеи мгновенно уползают от яркого света его фонаря, так что он может освободить место, чтобы безопасно встать. Я надеюсь, что основные идеи глав 1-3 создадут для Вас такое пространство. Фантазийная природа фильма такова, что я могу даже представить, как Индиана Джонс появляется из пещеры, держа выпрямленных, как палки, змей, связанных вместе в два пучка, – в правой руке он держит объективный пучок, а в левой – интерпретативный. Но это упрощенная фантазия. Крэйг предлагает более сложное решение.

Крэйг согласен с тем, что область представляется запутанной, если мы хотим получить некоторое общее теоретическое представление о ней, которое охватывает все исследования по коммуникации, – фотографию ландшафта теории коммуникации, сделанную со спутника. Однако он утверждает, что теория коммуни-

кации становится понятной, когда мы рассматриваем коммуникацию как практическую дисциплину¹. Он убежден, что наш поиск различных типов теории должен основываться на повседневных проблемах и коммуникативных практиках реальных людей. Крэйг объясняет, что «все теории коммуникации имеют отношение к общему практическому жизненному миру, в котором коммуникация уже является многозначным понятием»². Теория коммуникации – это систематический и глубокомысленный ответ ученых, занимающихся коммуникацией, на вопросы, возникающие при взаимодействии людей друг с другом – лучшие размышления в рамках практической дисциплины.

Крэйг считает, что говорить об *области теории коммуникации* разумно, если мы рассматриваем действительные подходы, которые исследователи использовали для изучения коммуникативных проблем и практических задач, в общем. Он выделяет семь установленных традиций теории коммуникации, которые охватывают большую часть того, что сделали теоретики, если не всё. Эти уже установленные традиции предлагают «особую, альтернативную лексику», которая описывает различные «способы концептуализации коммуникативных проблем и практических задач»³. Это означает, что ученые, придерживающиеся данной традиции, свободно общаются друг с другом, но зачастую критикуют

тех, кто работает в других лагерях. Как утверждает Крэйг, мы не должны пытаться уладить эти конфликты между группами. Теоретики спорят, потому что у них есть нечто важное, что нужно обосновать.

Далее в этой главе я представлю семь традиций, которые описывает Крэйг. В совокупности, они позволяют получить общее представление о пространстве теории коммуникации. Данная классификация также поможет вам понять, почему некоторые теории имеют общую основу, а другие фактически отгорожены друг от друга конфликтующими целями и предположениями. Когда я буду представлять каждую традицию, я подчеркну, как ее приверженцы определяют коммуникацию, предложу практическую коммуникативную проблему, которую изучает этот тип теории, и расскажу о первом теоретике или школе теоретиков, которые помогли определить программу исследований для своих последователей⁴.

СОЦИОПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ТРАДИЦИЯ

Коммуникация как межличностное взаимодействие и влияние

Социально-психологическая традиция воплощает научный, или объ-

⁴ Определение и названия семи традиций взяты из статьи Крэйга. Я изменил порядок представления, чтобы он соответствовал концептуальному плану на Рисунке 4.3. Определения коммуникации в каждой традиции, выделенные курсивом, являются перефразированными или соответствующими концепции Крэйга. Выбор новаторских схем для каждой традиции был моим решением и отражает особенности каждой традиции, которые я решил выделить.

¹ Robert T. Craig, "Communication as a Practical Discipline," in *Rethinking Communication*, Vol. 1: *Paradigm Issues*, 1989: 97-122

² Craig, "Communication Theory as a Field," 120

³ Craig, "Communication Theory as a Field," 130

ективный подход, представленный в главе 2. Ученые, придерживающиеся этой традиции, считают, что существуют коммуникативные истины, которые можно постичь посредством внимательного, систематического наблюдения. Они ищут причинно-следственные связи, которые спрогнозируют, когда коммуникативное поведение будет успешным, а когда – нет. Когда они находят такие причинные связи, они близки к ответу на насущный вопрос, связанный с отношениями и убеждением их участников: *что я могу сделать, чтобы заставить их измениться?*

Когда исследователи ищут универсальные законы коммуникации, они стараются сфокусироваться на том, что *есть*, не подпадая под воздействие своего персонального видения того, что *должно быть*. Как эмпирики, они учитывают предупреждение скептического редактора газеты: «Вы думаете, что Ваша мать Вас любит? Проверьте это – есть, по крайней мере, два источника». Для специалистов по теории коммуникации, придерживающихся социопсихологической традиции, проверка обычно означает разработку и проведение контролируемых экспериментов.

Психолог Карл Ховлэнд был одним из «отцов-основателей» экспериментального исследования воздействия коммуникации¹. Ховлэнд руководил группой из 30 исследователей Йельского университета. Их задачей

¹ Уилбур Шрэмм, директор Стэнфордского института коммуникативных исследований, назвал четырех ученых, которые являются отцами-основателями коммуникативных исследований: Гарольда Лассуэла, Курта Левина, Пола Лазарсфельда и Карла Ховлэнда. Читайте статью Wilbur Schramm, «Communication Research in the United States», в журнале *The Science of Human Communication*, 1963: 1-16.

было заложить «основу эмпирических проектов, касающихся взаимосвязи между коммуникативными стимулами, предрасположенностью аудитории и изменением мнения» и создать «отправную точку для последующего построения теории»².

Работая в рамках «*кто, что, кому говорит и с каким воздействием*», ученые из проекта «Йельские исследования установок» изучили три отдельные причины изменений в убеждениях:

Кто – источник сообщения (компетентность, надежность)

Что – содержание сообщения (использование мотива страха, порядок аргументов)

Кому – характеристика аудитории (личность, подверженность влиянию)

Главным *эффектом*, который они измерили, было изменение мнения. Они оценивали это изменение по шкале установок, которая предоставлялась до и после передачи сообщения. Хотя исследователи из Йеля вспахали новые земли во многих областях, их исследования по достоверности источника вызвали наибольший интерес.

Установка

Предрасположенность к реакции, которая включает убеждения, чувства и намеренные действия.

Достоверность источника

Восприятие аудиторией компетентности и надежности оратора или писателя.

² Carl Hovland, Irving Janis, and Harold Kelley, *Communication and Persuasion*, 1953: 17

Ховлэнд и его коллеги обнаружили, что сообщение от источника с высокой степенью достоверности вызывало большие изменения во мнении, чем те же сообщения, исходящие от источника с низкой степенью достоверности. Например, рекомендации по лечению обычной простуды имели больший вес, когда были высказаны доктором, написавшим их в «Медицинском журнале Новой Англии», чем когда они были написаны штатным репортером из журнала «Жизнь». Когда это общее воздействие было прочно установлено, они начали тестировать конкретные переменные, одна за одной.

Йельские ученые обнаружили два типа достоверности – *экспертность* и *характер*. Экспертами считались те, кто, казалось, знает, о чем говорит; о характере же аудитория судила по тому, насколько искренними их считала аудитория. Экспертность, как оказалось, больше способствовала изменению мнения, чем характер, но эффект убеждения не оставался надолго. Через несколько недель разница между высокой и низкой степенью достоверности источников исчезла. Ховлэнд и его коллеги обнаружили, что со временем люди забывают, где они услышали или прочитали о данном понятии. Если заново установить связь между источником и сообщением, достоверность будет по-прежнему иметь большое значение. В плане генерирования теорий, социопсихологическая традиция уверенно доминирует над семью традициями, которые назвал Крэйг, и этот жизненный факт, относящийся к данной дисциплине, отражен в теориях, которые я представ-

ляю в этой книге. Например, разделы о развитии отношений, влияния, медиа-эффектах и межкультурной коммуникации содержат по три теории каждый – 11 из 12 теорий были выведены в рамках социопсихологической традиции.

КИБЕРНЕТИЧЕСКАЯ ТРАДИЦИЯ

Коммуникация как система обработки информации

Ученый Норберт Винер из Массачусетского технологического института придумал слово «кибернетика», чтобы описать область искусственного интеллекта¹. Этот термин является транслитерацией греческого слова «рулевой» или «правитель» и иллюстрирует то, как обратная связь делает возможной обработку информации в нашей голове и на наших портативных компьютерах. Во время Второй мировой войны Винер разработал систему наведения зенитного огня, которая выверяла будущую траекторию, учитывая результаты прошлого запуска. Его концепция обратной связи стала основой для кибернетической традиции, которая рассматривает коммуникацию как связь, соединяющую отдельные части любой системы, такой как компьютерная система, система семьи, организационная система или система СМИ. Теоретики, придерживающиеся кибернетической традиции, стремятся ответить на вопрос «*Как мы можем устранить собой системы?*»

¹ Norbert Wiener, *The Human Use of Human Beings*, 1967: 23

Кибернетика

Исследование процесса обработки информации, обратной связи и контроля в системах коммуникации.

Идея коммуникации как процесса обработки информации была сформулирована Клодом Шенноном, исследователем компании *Bell Telephone Company*, который разработал математическую теорию передачи сигнала. Его целью было получить максимальную пропускную способность линии с минимальным искажением. Шеннон не интересовался значением сообщения или его воздействием на слушателя. Его теория была просто нацелена на решение технических проблем высокой точности воспроизведения звука.

Поскольку лаборатории *Bell Laboratories* заплатили за исследования Шеннона, кажется справедливым воспользоваться телефонным звонком, который Вы могли бы сделать, чтобы объяснить его модель, показанную на Рисунке 4.1. Шеннон рассматривал бы Вас как источник информации. Вы говорите Ваше сообщение в телефонную трубку, кото-

рая принимает сигнал, проходящий по телефонному проводу. Полученный сигнал вобрал по пути следования статический шум, и этот измененный сигнал снова преобразуется в звук приемником в телефонной трубке на месте назначения. Потеря информации происходит на каждом этапе пути, поэтому полученное сообщение отличается от того, что Вы посылали. Конечная цель теории информации – максимизировать количество информации, которое может передать система.

Большинство из нас удовлетворяет объяснение, что информация – это просто «вещи, которые имеют значение, или все что угодно, что имеет значение»¹. Однако для Шеннона информация означает снижение неопределенности. Количество информации, которая содержится в сообщении, измеряется тем, насколько эффективно она борется с хаосом. Если Вы звоните домой и говорите своей семье, что Вы только что согласились на летнюю практику по социальным отношениям в Чикаго, Вы передали много информации, пото-

¹ Это всеобъемлющее определение приписывает Уилбуру Шрамму его бывший студент Дональд Робертс, сейчас профессор в Институте коммуникативных исследований Стэнфордского университета.

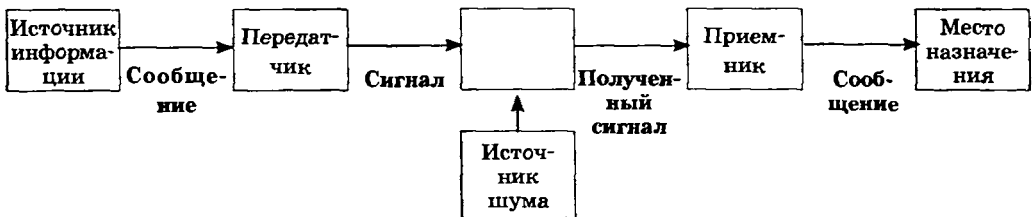


Рисунок 4.1 Модель коммуникации Шеннона-Уивера²

² Адаптировано с книги *Shannon and Weaver, The Mathematical Theory of Communication*

му что Ваше сообщение значительно снижает уровень неопределенности Ваших родственников относительно Вашего ближайшего будущего. Чем менее прогнозируемо сообщение, тем больше информации оно в себе несет. Тем не менее, существует множество прекрасных вещей, которые можно сказать по коммуникативному каналу, но которые не считаются информацией. Возможно, Ваш телефонный звонок – просто напоминание в стиле «я просто позвонил, чтобы сказать «я тебя люблю». Если человек на другом конце провода не сомневается в Вашей любви, эти слова являются скорее теплым ритуалом, а не информацией. Когда принимающая сторона уже знает, что будет, количество информации равно нулю.

Информация

Снижение неопределенности; чем менее прогнозируемым является сообщение, тем больше информации оно в себе несет.

Шум – враг информации, потому что вклинивается в канал между передатчиком и приемником и снижает эффективность передачи информации. Шеннон описывает эту взаимосвязь при помощи простого уравнения¹:

$$\begin{aligned} \text{Эффективность канала} &= \\ &= \text{информация} + \text{шум} \end{aligned}$$

Любой канал имеет верхний предел количества информации, которое он может передать. Даже если вы прибегаете к быстрому монологу, трехминутный телефонный звонок

ограничивает Вас до использования максимум 600 слов. Но шум на линии, отвлекающее окружение и замешательство Вашего собеседника – все это предполагает, что Вы должны понизить эффективность канала за счет повторения ключевых понятий, которые иначе не дойдут до собеседника. Без повторения, подтверждения и многословия шумный канал быстро перегружается. С другой стороны, бесполезное повторение вызывает скуку у собеседника и снижает эффективность канала. Шеннон рассматривает коммуникацию как прикладную науку, предназначенную для сохранения оптимального баланса между прогнозируемостью и неопределенностью. Его теория передачи сигнала является реакцией инженера на повседневные проблемы, такие как технические неисправности, перегрузка системы и выход из строя оборудования. Следовательно, ее пригодность для описания межличностной коммуникации вызывает сомнения.

РИТОРИЧЕСКАЯ ТРАДИЦИЯ

Коммуникация как искусное публичное обращение

Греко-римская риторика была единственным источником знаний о коммуникации в двадцатом столетии. В 4 веке до н.э. Демосфен яростно ораторствовал против морского ветра, положив камни в рот, чтобы улучшить свою артикуляцию, когда выступал на афинской ассамблее. Спустя несколько сотен лет римский государственный деятель Цицерон

¹ Claude Shannon and Warren Weaver, *The Mathematical Theory of Communication*, 1949: 66

улучшил и применил систему для распознавания ключевого вопроса в любом юридическом деле. В 1963 году Мартин Лютер Кинг-младший составил свою трогательную речь «У меня есть мечта», используя такие стилистические приемы, как иллюстрации, повторения, аллитерацию и метафоры. Эти три человека и тысячи им подобных увековечили греко-римскую традицию ораторского искусства, которая была заложена софистами в древних полисах Средиземного моря и существует по сей день. Обращаясь к толпе, или к законодательному собранию, или к присяжным, или к одному судье, ораторы руководствуются практическими рекомендациями о том, как лучше представить свое дело.

Риторика

Искусство использования всех доступных средств убеждения, фокусирования на ключевых аргументах, организации идей, использования языка и произнесения речи в публичном выступлении.

Существует полдюжины особенностей, которые характеризуют эту важную традицию риторической коммуникации:

- Убеждение в том, что речь является ключевым признаком, который отличает людей от животных. Об устной коммуникации Цицерон спрашивает: «Какая еще сила могла бы быть настолько мощной, чтобы собрать разбросанное человечество в одном месте, или вывести его из животного существования и поднять до наших нынешних условий гражданства, или, после установления соци-
- альных сообществ, сформулировать законы, трибуналы и гражданские права?»¹
- Уверенность в том, что публичное обращение, сделанное на демократическом форуме, является более эффективным способом решения политических проблем, чем правление с помощью указов или применения силы. В рамках этой традиции, фраза «просто риторика» внутренне противоречива.
- Обстановка, в которой один оратор пытается повлиять на аудиторию, состоящую из множества слушателей, посредством исключительно убедительного дискурса. Публичное выступление – это, по сути, односторонняя коммуникация.
- Обучение ораторскому искусству как краеугольный камень образования лидера. Ораторы учатся приводить сильные аргументы и говорить сильным голосом, который слышно и на задних рядах без электрического усиления.
- Акцент на силе и красоте языка, чтобы эмоционально тронуть людей и подвигнуть их на действия. Риторика – это в большей степени искусство, чем наука.
- Устное общественное убеждение как территория мужчин. До начала 19-го века женщины фактически не имели возможности выступать. Поэтому ключевой характеристикой женского движения в Америке была борьба за право выступать на публике.

В рамках риторической традиции продолжает существовать напряжение, связанное с относительной ценностью исследований и практики, предназначенных для улучшения ораторского искусства. Некоторые учителя по

¹ Cicero, *De Oratore*, 1942: 25

риторике считают, что отточенное мастерство выступления перед аудиторией нельзя ничем заменить. «Делу дело учит», – говорят они. Другие учителя настаивают на том, что практика неизменна. Если ораторы не следуют систематическим рекомендациям Аристотеля (читайте главу 21) и других приверженцев греко-римской традиции, они обречены на повторение одних и тех же ошибок, когда бы они ни выступали. Факт, что этот спор продолжается, предполагает, что оба фактора играют важную роль в искусном публичном обращении.

СЕМИОТИЧЕСКАЯ ТРАДИЦИЯ

Коммуникация как процесс передачи значений посредством знаков

Семиотика – это исследование знаков. *Знак* – это все что угодно, что может обозначать что-то. Высокая температура тела – это признак инфекции. Птицы, улетающие на юг, – это сигнал прихода зимы. Белая трость означает слепоту. Стрелка обозначает направление, в котором нужно идти.

Семиотика

Исследование вербальных и невербальных знаков, которые могут что-то обозначать, а также то, как их интерпретация влияет на общество.

Символы

Произвольные слова и невербальные знаки, которые не связаны с тем, что они описывают; их значение познается в рамках данной культуры.

Слова – это тоже знаки, но особого вида. Они являются *символами*. В отличие от примеров, которые я только что привел, большинство символов не связаны с тем, что они описывают. Нет ничего в звуках слова «поцелуй» или чего-либо визуального в буквах *o-b-z-y-t-u-e*, что обозначает объятие. Кто-то мог так же легко придумать слово *snarf* или *clag*, которое символизировало бы близкий контакт романтического характера. То же самое верно и для невербальных символов, таких как *подмигивание* или *помахивание*. Большинство теоретиков, которые стоят у истоков семиотической традиции, пытаются объяснить и уменьшить непонимание, возникающее при использовании неоднозначных символов.

Литературный критик И.А. Ричардс из Кембриджского университета был одним из первых в семиотической традиции, кто систематически описал, как работают слова. Согласно Ричардсу, слова являются произвольными символами, которые не имеют присущего им значения. Как хамелеоны, которые перенимают цвет окружающей среды, слова перенимают значение контекста, в котором они используются. Следовательно, он критиковал семантическую ловушку, которую он назвал «предрассудок правильного значения» – ошибочное убеждение в том, что слова имеют точное значение. Для Ричардса и других семиологов значения не присущи словам или другим символам; значения «живут» в людях.

Вместе со своим британским коллегой Ч.К. Огденом, Ричардс создал свой семантический треугольник,

чтобы показать косвенную взаимосвязь между символами и их предполагаемыми обозначаемыми объектами. Рисунок 4.2 иллюстрирует неопределенную связь между словом *собака* и реальной гончей, которая может съесть большую часть Ваших продуктов.

Вершина семантического треугольника показывает мысли, которые у Вас, возможно, промелькнули в голове, когда Вы смотрели на *Hush Puppy*¹, изображенного в правом нижнем углу. Когда Вы видите настоящее животное, мысли о теплоте и верной дружбе приходят Вам на ум. Поскольку между

¹ Товарный знак мягкой повседневной мужской, женской и детской обуви производства компании «Вулверин Уорлд Уайд», г. Рокфорд, шт. Мичиган. Выпускается с 1958. Символ марки - сидящая охотничья собака, бассет-хаунд (прим. перев.).

обозначаемым объектом и обозначением этого объекта существует прямая или причинная взаимосвязь, Ричардс соединил их сплошной линией.

Ваши мысли также напрямую связаны с символом «собака» в левом нижнем углу треугольника. Основанное на изучении языка в детстве, использование слова «собака» для отображения Ваших мыслей вполне естественно. Ричардс также изобразил эту причинную связь сплошной линией.

Но связь между словом «собака» и реальным животным в лучшем случае слабая. Ричардс изобразил ее пунктирной линией. Два человека могут использовать одно и то же слово для обозначения совершенно разных животных. Когда Вы говорите «собака»,

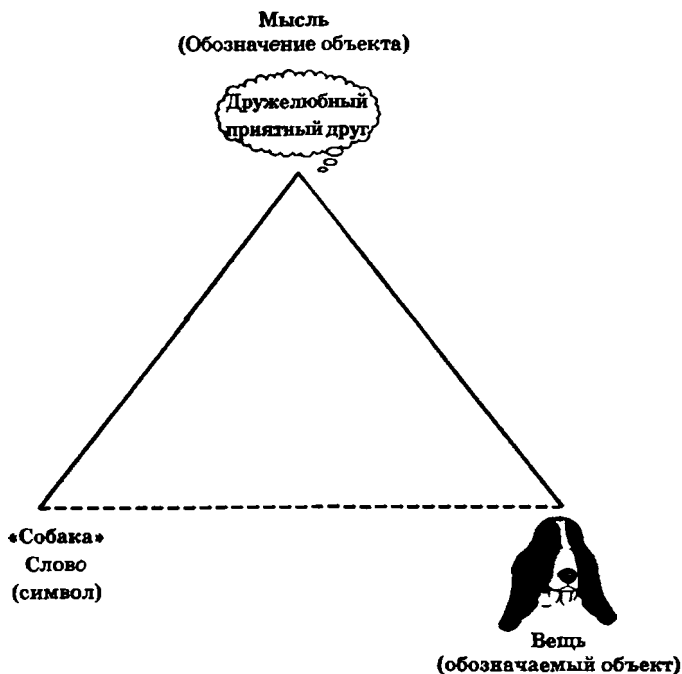


Рисунок 4.2. Семантический треугольник Ричардса².

² Адаптировано с Ogden and Richards, *The Meaning of Meaning*

Вы, возможно, имеете в виду медлительного, ласкового домашнего любимца, который любит детей. Когда я использую это слово, я могу иметь в виду хищника, который всех кусает – и очень любит детей. (Отметьте неоднозначное использование слова «любит» в этом примере.). Если мы оба не понимаем, что неоднозначность – неизбежное условие для языка, мы, возможно, будем вести разговор о собаках, даже не сознавая, что говорим о двух совершенно разных породах.

Хотя Ричардс и Фердинанд де Соссюр (человек, который придумал термин «семиология») были очарованы языком, многие исследователи, придерживающиеся семиотической традиции, концентрируют внимание на невербальных символах и графических изображениях. Например, французский семиолог Ролан Барт анализировал эмоциональные и идеологические значения, создаваемые печатными СМИ и радио-/телевещанием (читайте главу 25). Но являются ли знаки несколькими картинками или тысячами слов, ученые в этой традиции изучают то, каким образом знаки опосредуют значение, и как их можно использовать, чтобы избежать непонимания, а не создавать его.

СОЦИОКУЛЬТУРНАЯ ТРАДИЦИЯ

Коммуникация как создание и воплощение социальной реальности

Социокультурная традиция основана на предположении, что когда люди

разговаривают, они производят и воспроизводят культуру. Многие из нас предполагают, что слова отражают то, что действительно существует. Однако теоретики в этой традиции утверждают, что зачастую этот процесс происходит в обратном направлении. Наш взгляд на реальность по большому счету формирует язык, которым мы пользуемся с детства.

Как мы уже видели, семиотическая традиция утверждает, что большинство слов не имеет необходимой или логической связи с понятиями, которые они представляют. Например, взаимосвязь между черными знаками на странице, которые составляют слово *green* (зеленый), и цветом лужайки перед библиотекой – это просто традиция англо-говорящих людей. Хотя социокультурные теоретики согласны, что понятие «зеленый» произвольное, они также утверждают, что способность *видеть* зеленый как отдельный цвет зависит от того, существует ли конкретное слово, чтобы назвать диапазон спектра электромагнитной волны 510-560 нм¹. Английский язык предлагает такое слово, но во многих языках коренных жителей Америки его нет. В рамках этих культур считается, что желтый переходит прямо в голубой. Мы могли бы назвать этих людей «дальтониками», но в действительности они ими не являются. Лингвисты, придерживающиеся социокультурной традиции, сказали бы, что эти носители языка обитают в другом мире.

Лингвист Эдвард Сепир из Чикагского университета и его студент Бенд-
¹ V.F. Ray, "Human Color Perception and Behavioral Response," *Linguistic Anthropology*, 1980: 122

жамин Ли Уорф были первооткрывателями социокультурной традиции. Гипотеза Сепира-Уорфа о лингвистической относительности гласит: структура языка определенной культуры формирует то, что люди думают и делают¹. «Реальный мир» в большой степени бессознательно строится на языковых обычаях группы². Их теория лингвистической относительности противоречит предположениям о том, что все языки похожи, и что слова являются просто нейтральными средствами передачи значения.

Гипотеза Сепира-Уорфа о лингвистической относительности

Утверждение о том, что структура языка определенной культуры формирует то, что люди думают и делают; социальное конструирование реальности.

Рассмотрим местоимение второго лица единственного числа, которое англо-говорящие люди используют для обращения к другому человеку. Какими бы ни были отношения, американцы используют слово *you*. Немцам приходится различать отношения как формальные (*Sie*) или неформальные (*du*). У них есть даже церемония (*брудершафт*) для того, чтобы отметить переход с «Вы» на «ты». Японская лексика заставляет говорящего распознавать намного больше различий в отношениях. Этот язык предлагает 10 альтернатив – все переводятся «you» на английский, – и только одно слово под-

ходит к любым отношениям, в зависимости от пола, возраста и статуса говорящего.

Хотя большинство экспертов предполагают, что английская, немецкая и японская лексика *отражает* культурные различия в отношениях, гипотеза Сепира-Уорфа утверждает, что это процесс происходит и в обратном направлении. Язык фактически структурирует наше восприятие реальности. Когда дети учатся говорить, они также учат, что искать. Большая часть мира остается для нас незамеченной, потому что она буквально *непримечательна*.

Современные социокультурные теории утверждают, что именно в процессе коммуникации «реальность создается, сохраняется, восстанавливается и преобразовывается»³. Или, если утверждать в действительном залоге, *люди, участвующие в разговоре, сообща конструируют свои собственные социальные миры*⁴. Когда эти перцептивные миры сталкиваются, социокультурная традиция предлагает помощь, ликвидируя разрыв в культуре, который существует между «нами» и «ними».

КРИТИЧЕСКАЯ ТРАДИЦИЯ

Коммуникация как рефлексивное оспаривание несправедливого дискурса

Термин *критическая теория* происходит из исследований группы

¹ Paul Kay and Willet Kempton, "What Is the Sapir-Whorf Hypothesis?" *American Anthropologist*, 1984: 65-79

² Edward Sapir, "The Status of Linguistics as a Science," in *Selected Writings*, 1951: 160

³ James Carey, *Communication as Culture*, 1989: 23

⁴ Подробное обсуждение этой социокультурной концепции читайте в главе 6 «Координированное управление значением У. Барнетта Пирса и Вернона Кронена».

немецких ученых, известных как «Франкфуртская школа», потому что они работали в независимом Институте социальных исследований Франкфуртского университета. Первоначально основанная для того, чтобы проверить идеи Карла Маркса, Франкфуртская школа отказалась от экономического детерминизма традиционного марксизма, но переняла марксистскую традицию критики общества.

Ведущие деятели Франкфуртской школы – Макс Хоркхаймер, Теодор Адорно и Герберт Маркузе – были убеждены, что «вся предыдущая история характеризовалась несправедливым распределением страданий»¹. Они заметили ту же модель неравенства в современных западных демократиях, где «имущие» продолжали эксплуатировать «неимущих». Исследователи из Франкфуртской школы предложили глубокий анализ расхождений между либеральными ценностями свободы и равенства, которые провозглашали руководители, и несправедливым сосредоточением и злоупотреблением властью, которое делало эти ценности мифом. Эта критика не извинялась за свой негативный тон или пессимистические выводы. Как отметил Маркузе, «критическая теория сохраняет стойкость как истинное качество философской мысли»². Когда Гитлер пришел к власти в Германии, эта стойкость послужила причиной изгнания Франкфуртской школы – сначала в Швейцарию, затем в Соединенные штаты.

¹ John Torpey, *Ethics and Critical Theory: From Horkheimer to Habermas*, Telos: 1986: 73

² Herbert Marcuse, *Philosophy and Critical Theory*, in *Negations: Essays in Critical Theory*, 1988: 143

Против каких типов исследований и практики коммуникации выступают критические теоретики? Хотя не существует одного набора осуждений, которые все выражают, критические теоретики согласованно ставят под сомнение три особенности современного общества:

1. *Контроль над языком, чтобы увековечить дисбаланс власти.* Критические теоретики осуждают любое использование слов, которые препятствуют эмансипации. Например, ученые-феминисты указывают на то, что женщины – это «приглушенная» группа, потому что мужчины – «сторожи» языка. В результате, публичный дискурс пестрит метафорами, которые позаимствованы из военного дела и спорта – традиционно мужских областей со своим собственным жаргоном. Эта концепция приглушенных групп не нова. Маркузе утверждал, что «пути доступа закрыты значению всех слов и идей, кроме установленных – установленных гласностью властей, которые существуют и подтверждаются в своей деятельности»³.

2. *Роль СМИ в притуплении чувствительности к подавлению.* Маркс утверждал, что религия – опиум для народа, который отвлекает рабочий класс от его «настоящих» интересов. Критические теоретики считают, что «индустрии культуры» – телевидение, кинематограф, компакт-диски и печатные СМИ – перенимают эту роль. Адорно надеялся, что люди поднимут волну протеста, когда осознают, что их несправедливо подавляют. Но все же, он отмечал, что «по

³ Herbert Marcuse, *Repressive Tolerance*, in *Critical Sociology*, 1978: 310-311

мере того, как люди все больше склоняются перед властью массовых коммуникаций, «обработка умов» достигает такой степени, что в них едва ли осталось место для ее осознания»¹. Маркузе был даже более пессимистичен по поводу социального изменения, которое начинается с обычного гражданина, оглушенного СМИ. Он заявлял, что вся надежда в изменении общества на «изгоев и чужих, эксплуатируемых и преследуемых других рас и другого цвета кожи, безработных и нетрудоспособных»².

3. *Слепое доверие научному методу и некритическое принятие эмпирических данных.* Хоркхаймер утверждал, что «наивно и фанатично думать и говорить только на языке науки»³. *Наивно*, потому что наука – это не объективный поиск знаний, как считается. *Фанатично*, потому что исследователи массового поведения предполагают, что выборка общественного мнения является истинной частью реальности. Адорно утверждает, что «выборка установок представляет собой не приблизительное соответствие истине, а выборку социальной иллюзии»⁴. Эти теоретики в особенности критикуют руководителей в правительстве, бизнесе и образовании, которые используют эмпирические данные социологии, чтобы ратифицировать статус-кво – «благословить беспорядок», который явно им благоприятствует.

¹ Theodor Adorno, "Sociology and Empirical Research," in *Critical Sociology*: 245

² Herbert Marcuse, cited in Tom Bottomore, *The Frankfurt School*, 1989: 38

³ Max Horkheimer, *Critical Theory: Selected Essays*, 1972: 183

⁴ Theodor Adorno, "Sociology and Empirical Research," in *Critical Sociology*: 256

Индустрии культуры

Развлекательные предприятия, которые воспроизводят доминирующую идеологию культуры и отвлекают людей от осознания несправедливого распределения власти в обществе; например, кинематограф, телевидение, музыка и реклама.

Критические теоретики менее конкретны насчет того, за что они выступают. Их очерки полны призывов к освобождению, эмансипации, трансформации и росту сознания, но они зачастую не говорят ничего определенного по поводу того, как достичь этих достойных целей. Однако они разделяют общий для них этический подход, в котором солидарность со страждущими людьми – наша минимальная моральная ответственность. Поэтому Адорно заявлял, что «писать стихи после Освенцима – это варварство»⁵. Большинство критических теоретиков надеются продвинуться дальше сочувствия и стимулировать *практику (praxis)*, термин, который Крэйг определяет как «теоретически продуманное социальное действие»⁶.

ФЕНОМЕНОЛОГИЧЕСКАЯ ТРАДИЦИЯ

Коммуникация как познание себя и других посредством диалога

Хотя *феноменология* – это важный философский термин, он, по сути,

⁵ Theodor Adorno, "Cultural Criticism and Society," in *Critical Sociology*: 276

⁶ Craig, "Communication Theory as a Field," 148

означает целенаправленный анализ повседневной жизни с точки зрения человека, который ее проживает. Таким образом, феноменологическая традиция делает большой акцент на восприятии и интерпретации людьми своего собственно субъективного опыта. Для феноменолога история человека важнее – и авторитетнее, – чем любая исследовательская гипотеза или коммуникативная аксиома. Как психолог, Карл Роджерс утверждает: «Ни Библия, ни пророки – ни Фрейд, ни исследования – ни откровения Господа или человека – не могут превзойти мой собственный непосредственный опыт»¹.

Феноменология

Целенаправленный анализ повседневного жизненного опыта с точки зрения человека, который его переживает; исследует возможность понимания своего опыта и опыта других людей.

Конечно, проблема в том, что нет двух людей, у которых была бы одинаковая история жизни. Поскольку мы не можем пережить то, что пережил другой человек, мы склонны говорить о себе, не слушая других, и затем сетовать: «Никто не понимает, каково это быть мной». Могут ли два человека пойти дальше поверхностных впечатлений и соединиться на более глубоком уровне? Основываясь на годах практики недирективного консультирования, Карл Роджерс был убежден в том, что личный и межличностный рост действительно возможен.

¹ Carl Rogers, "This Is Me," in *On Becoming a Person*, 1961: 24

Роджерс считал, что здоровье его клиентов улучшается, когда его коммуникация создает для них безопасные условия для разговора. Он описал три необходимых и достаточных условия для изменения личности и отношений. Если клиенты воспринимают (1) конгруэнтность, (2) безусловное позитивное отношение и (3) эмпатическое понимание консультанта, они могут и будут чувствовать себя лучше².

Конгруэнтность – это соответствие или совпадение внутренних чувств человека и их внешнего проявления. Конгруэнтный консультант искренен, целен, открыт, честен. Неконгруэнтный человек пытается произвести впечатление, играет роль, напускает на себя какой-то вид, прячется за видимостью. «В моих отношениях с людьми, – писал Роджерс, – я обнаружил, что действовать так, как будто я был кем-то другим, в конечном счете не помогает»³.

Конгруэнтность

Соответствие внутренних чувств человека и их внешнего проявления; подлинность, искренность.

Безусловное позитивное отношение – это отношение одобрения, которое не зависит от поведения. Роджерс спрашивал: «Могу ли я позволить себе положительно относиться к этому человеку – с теплотой, вниманием, симпатией, интересом и уважением?»⁴ Когда ответ был по-

² Carl Rogers, "The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change," *Journal of Consulting Psychology*, 1957: 95-103

³ Rogers, "This is Me": 16

⁴ Carl Rogers, "The Characteristics of a Helping Relationship," in *On Becoming a Person*: 52

ложительным, и он, и его клиенты созревали как личности. Они также нравились друг другу.

Эмпатическое понимание – это навык проявления внимания, временного отхода от наших взглядов и ценностей и вхождение в другой мир без убеждения. Это активный процесс стремления услышать мысли, чувства, интонации и значения слов другого человека так, как будто они наши собственные. Роджерс считал, что это пустая трата времени – подозревать или гадать «Что же она действительно имеет в виду?» Он считал, что лучше всего мы можем помочь людям тогда, когда мы принимаем то, что они говорят, как есть. Мы должны допускать, что они описывают свой мир таким, каким он действительно им кажется.

Хотя необходимые и достаточные условия Роджерса используются в терапии, он был уверен, что они так же важны во всех межличностных отношениях. Еврейский философ и теолог Мартин Бубер пришел к подобному выводу. Он считал, что неподдельные человеческие отношения возможно установить посредством диалога – це-

ленаправленного процесса, при котором единственное условие для обеих сторон – понять, как это быть другим человеком. Идеи Роджерса, Бубера и других ученых, придерживающихся феноменологической традиции, отражены в учебниках и в курсах обучения межличностной коммуникации. Они предлагают два вопроса, на которые должны отвечать их теории: *почему так сложно установить и поддерживать подлинные человеческие отношения? как это можно сделать?*

ОГОРАЖИВАЕМ ПРОСТРАНСТВО ТЕОРИИ КОММУНИКАЦИИ

Семь традиций, которые я описал, корнями глубоко уходят в область теории коммуникации. Поскольку приверженность ученых своей группе достаточно сильна, теоретики, исследователи и практики, работающие в рамках одной традиции, часто выслушивают критику от ученых, придерживающихся других традиций, что именно их подход не является легитимным. Кроме любых аргументов, которые может привести каждая группа, чтобы



Рисунок 4.3.¹

¹ CALVIN AND HOBBS © 1993 Watterson. Reprinted with permission of Universal Press Syndicate. All rights reserved.

отстоять свой выбор, они также могут заявить о правах «скваттеров», потому что ученые, которые были раньше, уже установили право занимать этот участок земли. Воспринимая метафору о недвижимости серьезно, я изобразил на Рисунке 4.4 семь традиций как равные участки земли, которые вместе составляют более широкое поле исследований. Я объясню все по порядку.

Во-первых, важно понимать, что расположение каждой традиции на карте не случайно. Основанием для их расположения послужили различия между объективными и интерпретативными теориями, которые были приведены в главе 2. В соответствии с научными предположениями, представленными в той главе, социопсихологическая традиция является наиболее объективной, и поэтому она занимает самую крайнюю позицию слева на карте – основательно укоренившись в объективной территории. Чем ближе к правому краю карты, тем более интерпретативными и менее объективными становятся

традиции. Я считаю феноменологическую традицию самой субъективной, поэтому она занимает самую крайнюю позицию справа – прочно закреплена на интерпретативной территории. Порядок представления традиций в этой главе отражал ту же последовательность – постепенный переход от объективных к интерпретативным аспектам. Ученым, работающим в смежных традициях, обычно легче оценить исследования друг друга. На карте у них общая граница. В профессиональном плане они ближе друг к другу в своих базовых предположениях.

Во-вторых, традиции могут пересекаться. В этой главе Вы видели, что каждая традиция по-своему определяет коммуникацию и имеет свою собственную особую лексику. Таким образом, справедливо считать разделяющие линии на карте заборами, установленными для защиты от чужих идей. Тем не менее, ученые – независимая компания. Они перелезают через заборы, читают журналы и летают на дальние



Рисунок 4.4.

Топографическая карта традиций на поле теории коммуникации.

конференции. Это перекрестное опыление иногда приводит к созданию теории, основанной на двух или трех традициях.

И, наконец, семь изображенных традиций могут не охватывать все подходы к теории коммуникации. Крэйг недавно предложил *прагматическую традицию* – плюралистическую область, где разные точки зрения на истину могут быть одинаково приемлемы. Он представляет ее как традицию, которая «ориентирована на практические проблемы и оценивает идеи по их полезности, а не по абсолютному стандарту истины»¹. Это была бы область, куда вписывались бы и его собственные исследования. Открытость Крэйга к рассмотрению новых территорий подвигнула меня предложить совершенно другой поток теории, текущий через поле коммуникации. Мой кандидат – *этическая традиция*.

Прагматизм

Прикладной подход к знаниям; доктрина о том, что верное понимание идеи или ситуации имеет практические последствия для действия.

ЭТИЧЕСКАЯ ТРАДИЦИЯ

Коммуникация как коммуникация людей с характером, взаимодействующих справедливо и благотворно

В большей степени, чем большинство научных дисциплин, область коммуникации затрагивает этическую ответственность. Со времен Платона и Аристотеля

ученые по коммуникации сталкивались с обязательствами, сопровождавшими возможности, о которых мы должны сообщать. Современные дискуссии о морали сопровождаются ростом этического релятивизма². Но, несмотря на постмодернистское оспаривание всех заявлений об Истине, Национальная коммуникативная ассоциация недавно приняла «Кредо коммуникативной этики»³ (читайте Приложение В). Как и большинство попыток рассмотреть этику коммуникации, это кредо обращено к проблеме того, что элично. Оно начинается с противопоставления честности и лжи. Я процитирую три из девяти принципов кредо, чтобы проиллюстрировать главные потоки мысли в рамках этической традиции⁴:

1. *Мы выступаем в поддержку правдивости, точности, честности и благоразумия как основных черт этической коммуникации. Этот принцип сфокусирован на правильности или неправильности коммуникативного акта, независимо от того, приносит ли он пользу людям, которые в нем участвуют. Он затрагивает вопросы обязательства. Легитимно ли использовать эмоциональный призыв, чтобы обойти рациональную мысль? Является ли ложь справедливой? Всегда ли наш долг быть честными?*

2. *Мы принимаем на себя ответственность за кратко- и долгосрочные последствия нашей собственной коммуникации и ожидаем того же от остальных. Этот принцип связан с хорошими или плохими последствиями наших слов. Приносят ли наши слова пользу людям*

² Richard L. Johannesen, "Communication Ethics: Centrality, Trends, and Controversies," in *Communication Yearbook 25, 2001: 201-235*

³ "NCA Credo for Communication Ethics," National Communication Association, 2007

⁴ Философы называют эти подходы (1) телеологической этикой, (2) деонтологической этикой и (3) личной моралью.

¹ Heidi L. Muller and Robert T. Craig (eds.), *Theorizing Communication: Readings Across Traditions, 2007: 499*

или наносят *вред*? Может ли ложь способствовать *благополучию* или предостеречь от *вред*?

3. Мы стремимся понимать и уважать других участников коммуникации, прежде чем оценивать и реагировать на их сообщения. Этот принцип направлен на характер участников коммуникации, а не на акт коммуникации. Он заставляет всех нас обратить внимание на *мотивы* и *установки*. Ценю ли я другого человека как собрата? Хватит ли у меня *смелости* попытаться посмотреть на мир его глазами? Стремлюсь ли я быть *честным* и *добродетельным* человеком?

На эти вопросы трудно ответить, и некоторые читатели могут предположить, что им нет места в тексте по теории коммуникации. Но рассматривать общение людей как механический процесс, отдельно от ценностей, все равно что обсуждать секс, используя основные принципы, которые запрещают ссылаться на любовь. И в рамках этической традиции специалисты по теории коммуникации предлагают ответы на эти вопросы. Многие из этих теоретиков придерживаются риторической или критической традиций. Другие разбросаны по объективно-интерпретативному ландшафту, который я нарисовал на Рисунке 4.4, поэтому я не буду располагать этическую традицию на каком-нибудь одном месте. Однако я резюмировал мысли дюжины этических теоретиков в 12 кратких утверждениях. Я назвал их *этическими размышлениями* и расположил каждое вместе с теорией, с которой оно естественно согласуется.

С моим дополнением к этической традиции или без него, основы, заложенные Крэйгом, могут помочь разобраться в широком разнообразии пространства теории коммуникации. Когда Вы будете

читать о какой-нибудь теории в разделе по медиа-эффектам, помните, что она может иметь то же происхождение, что и теория, которую Вы изучали ранее в разделе по развитию отношений. На первой странице следующих 31 глав я привязываю каждую теорию к одной или более традициям. Надеюсь, с помощью этой пометки Вам будет легче понять, почему теоретик сделал тот выбор, который он сделал. После четырех глав введения и систематизации давайте начнем.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Рассматривая различия между *объективной* и *интерпретативной* теорией, можете ли Вы доказать, что *риторическая* традиция менее объективна, чем *семiotическая*, или что *социокультурная* традиция более интерпретативна, чем *критическая*?
2. Предположим, что Вы с Вашим лучшим другом недавно сильно поссорились. Какое из семи выделенных *определений коммуникации* самое многообещающее и поможет вам восстановить стабильные отношения? Почему?
3. Крэйг характеризует коммуникацию как *практическую дисциплину*. Какие коммуникативные проблемы можно решить с помощью *социопсихологической* традиции? *кибернетической* традиции? *феноменологической* традиции?
4. Карта на Рисунке 4.4 представляет семь традиций в области теории коммуникации. В каком регионе Вы чувствуете себя как дома? Какие области Вы бы хотели исследовать? Где Вам бы было некомфортно? Почему?

Раздел II

Межличностная коммуникация

Раздел 1. Межличностные сообщения

Специалисты по теории коммуникации часто используют образ игры, чтобы описать межличностную коммуникацию. Разные ученые прибегают к *языковым играм, правилам игры, игровому поведению* и даже к *теории игр*. Большинство из нас играли в игры всех видов с детства, поэтому я использую три конкретные игровые метафоры, чтобы проиллюстрировать, чем *является* межличностная коммуникация и чем *она не является*¹.

Коммуникация как боулинг. Боулинговая модель передачи сообщения является, наверное, самой распространенной точкой зрения на коммуникацию. Я считаю ее неудачной.

В этой модели игрок рассматривается как отправитель. Кегли – это целевая аудитория, к которой он обращается. Игрок бросает мяч (сообщение). Пока он катится по дорожке (каналу), неровности на досках могут изменить направление мяча (сообщения). Но если игрок хорошо прицелился, то мяч попадает в пассивные кегли (аудиторию) с прогнозируемым результатом.

В этой односторонней модели коммуникации говорящий (игрок) должен позаботиться о том, чтобы выбрать точно составленное сообщение (мяч), и усердно практиковаться, чтобы отправлять его каждый раз одинаково.

Конечно, это имеет смысл, только

¹ Более ранняя версия этих игровых метафор фигурировала в книге Em Griffin, *Making Friends*, 1987: 12-18

если целевые слушатели являются взаимозаменяемыми, статичными кеглями, которые ждут, когда их собьют наши слова, – что совсем не так. Теория коммуникации, которая делает акцент на содержании сообщения, пренебрегая факторами, связанными с отношениями, просто не реалистична.

Аналогия с боулингом также неудачна, потому что кегли не отбрасывают мяч обратно к игроку. Реальная межличностная коммуникация иногда сбивает с толку, зачастую непредсказуема и всегда включает больше, чем просто действие говорящего. Осознав это, некоторые эксперты предложили интерактивную модель для межличностной коммуникации.

Коммуникация как пинг-понг. В отличие от боулинга, пинг-понг – игра не для одного. Поэтому эта аналогия лучше подходит для межличностной коммуникации. Один участник запускает разговорный мяч в игру, а другой становится в позицию, чтобы его принять. Чтобы принять, требуется больше концентрации и умения, чем для того, чтобы подать, потому что говорящий (игрок, подающий мяч) знает, куда пойдет сообщение, а слушатель (принимающий) не знает. Может казаться, что мяч, так же, как и вербальное или невербальное сообщение, летит прямо, а на самом деле он может изменить направление.

Пинг-понг – это игра «вперед-назад»: игроки все время меняются

ролями. В одно мгновение человек держит ракетку как инициатор, а в следующую секунду тот же игрок становится ответчиком, измеряя эффективность своего удара тем, как мяч возвращается обратно. Постоянная корректировка, которая необходима для хорошей игры, соответствует процессу обратной связи, описанному в теориях межличностной коммуникации. Однако аналогии с настольным теннисом присущи три недостатка.

Во-первых, в пинг-понг играют в контролируемых внешних условиях, при которых платформа устойчива, мяч отскакивает хорошо и не изменяет направление под воздействием ветра. А непосредственная (личная) коммуникация происходит в буре беспорядка.

Второй недостаток заключается в том, что в эту игру играют одним мячом, который в любой момент времени направлен в одну сторону. В настоящей модели межличностных встреч люди одновременно посылали и принимали бы мячи.

Третья проблема заключается в том, что настольный теннис – это состязание: кто-то побеждает, и кто-то проигрывает. В успешном диалоге оба участника выигрывают.

Коммуникация как шарады. Игра в шарады лучше отображает одновременную и совместную природу межличностной коммуникации. Шарада – это ни действие, как боулинг, ни взаимодействие, как обмен ударами в пинг-понге. Это *переговоры*.

Шарады – это совместная игра. Хотя, если в команде два или более участника, они могут соревноваться друг с другом, сама игра общая. Один участник пишет слово или слоган, какой только возможен, а затем пытается визуально показать его участникам своей команды в немом мини представлении. Цель – добиться, чтобы хотя бы один партнер сказал точные слова, которые написаны на полоске бумаги. Конечно, актеру запрещается говорить вслух.

Предположим, Вы написали поговорку «Бог помогает тем, кто помогает себе». Это мнение может не отвечать Вашей идее об «удивительной благодати», но не в этом суть. Ваша задача – создать мысленные картинки для остальных, с помощью которых они могли бы произнести точно те же слова. Для слова «Бог» Вы могли бы сложить руки вместе и посмотреть наверх. Для слова «помогает» Вы могли бы изобразить, как протягиваете руку помощи или помогаете кому-то взобраться на забор. Указывая на реальных или воображаемых людей, Вы могли бы вызвать реакцию «они», и при этом Ваш партнер может выкрикнуть «Бог помогает тем, кто помогает себе». Вы справились.

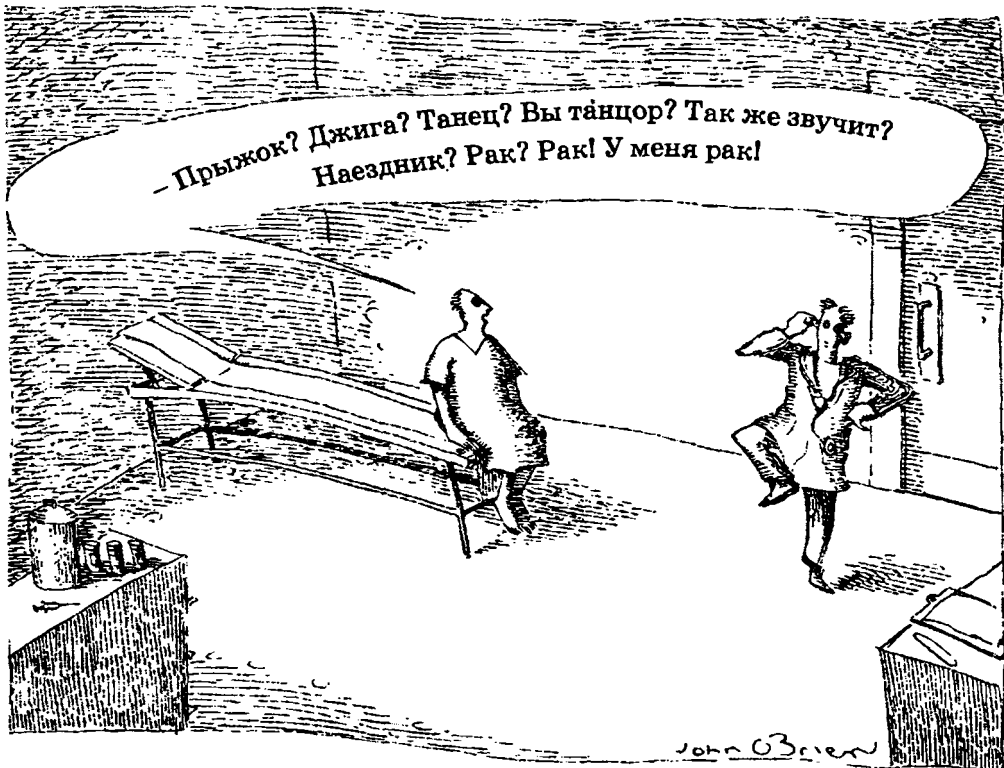
Как и шарады, межличностная коммуникация – это совместный, непрерывный процесс использования вербальных и невербальных сообщений вместе с другим человеком, чтобы создавать и изменять образы в нашем мозгу. Коммуникация между нами начинается тогда, когда два образа частично совпадают, и является эффективной настолько, насколько это

совпадение увеличивается. Но даже если бы наши мысленные картинки совпадали, коммуникация была бы неполной до тех пор, пока мы бы интерпретировали их по-разному. Идея о том, что «Бог помогает тем, кто помогает себе» могла бы показаться одному человеку пустым обещанием, а другой мог бы рассматривать ее как божественную печать одобрения тяжелой работы.

Все четыре теории в следующем разделе отклоняют упрощенную одностороннюю аналогию с боулингом и интерактивную модель пинг-понга для межличностной коммуникации.

Вместо этого, они рассматривают межличностную коммуникацию таким образом, который больше похож на шарады, – как сложные переговоры, в которых частично совпадающие сообщения одновременно оказывают воздействие и подпадают под воздействие другого человека и других различных факторов.

В главе 5 рассматривается *символический интеракционизм* Джорджа Герберта Мида, теория широкого масштаба, которая связывает язык со значением, мышлением, Я-концепцией и обществом. Мид считал способность общаться при помощи



Рисунок¹

¹ The New Yorker Collection 2000 John O'Brien from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

слов сущностью человека. Его инте- ресовало, как мы прикрепляем яр- лыки к людям и их действиям – осо- бенно нашим собственным.

Так же, как и Мид, Барнетт Пирс и Вернон Кронен считают, что посред- ством коммуникации люди созда- ют свою собственную социальную реальность. В главе 6 представлена их теория под названием *координи- рованное управление значением*, в которой утверждается, что все мы используем коммуникацию, чтобы скоординировать наши действия с поведением других людей и осмы- слить это взаимодействие.

В главе 7 представлена суть *теории нарушений ожидания* Джуди Бур- гун, которая прогнозирует, как люди будут реагировать, когда собеседник ведет себя не должным образом. Ее равняя модель включала неожидан- ный прогноз: он заключается в том, бывают ситуации, когда то, что Вы находитесь «слишком близко» или

«слишком далеко» от собеседника, может помочь Вам достичь комму- никативной цели. Позже она расши- рила эту теорию, чтобы включить различное невербальное поведение, такое как касание, зрительный кон- такт и выражение лица, и сейчас она использует ее, чтобы объяснить и эф- фект вербальных нарушений.

В главе 8 описан *конструктивизм* Джесси Делия, когнитивной теории производства сообщений. Делия и его коллеги утверждают, что инди- видуальные различия в когнитивной сложности влияют на способность человека создавать эффективное со- общение для конкретной межлич- ностной аудитории. Они считают, что люди, которые обладают этой умственной способностью, лучше по- нимают, информируют, убеждают, утешают и развлекают других лю- дей – ценные навыки коммуникации в игре шарад и игре под названием «жизнь».

Объективная

Интерпретативная

Социокультурная традиция

В 1994 году Джоди Фостер была номинирована на премию «Оскар» в категории «Лучшая актриса» за свою роль женщины, живущей в лесной глуши Аппалачей и выросшей в почти полной изоляции. Фильм «Нелл» охватывает три месяца жизни молодой женщины сразу же после смерти ее матери¹. Нелл находит Джерри Ловелл, доктор из маленького городка, к которому сразу же присоединяется Паула Олсен, психолог из университетского медицинского центра в большом городе. Оба потрясены и очарованы этим взрослым «диким ребенком», который съезживается в ужасе и издает непонятные звуки.

Фильм «Нелл» основан на пьесе *Idioglossia* – это греческий термин, означающий свой собственный индивидуальный внутренний язык. Как понимают Джерри и Паула, речь Нелл не бессвязная. Ее язык основан на «Библии короля Иакова», которую ее мать читала ей вслух более 20 лет. Но поскольку мать пережила сердечный приступ, который парализовал левую сторону лица, слова,

¹ Nell, 1994

которые учила Нелл, были непонятны для любого другого человека.

Ранее в фильме Паула ставит Нелл диагноз «аутизм» и пытается перевезти ее в психиатрическое отделение для наблюдения. Джерри, с другой стороны, относится к Нелл как к испуганному человеку, и пытается узнать ее, изучая ее язык. Хотя это вымысел, фильм представляет собой интригующую историю о влиянии цивилизации на язык. Как таковой, сценарий к нему мог бы легко написать символический интеракционист. Я буду использовать сцены из этого фильма, чтобы иллюстрировать ключевые идеи Джорджа Герберта Мида, его студента Герберта Блумера и других ученых, которые придерживаются интеракционистского подхода.

Мид был профессором философии в Чикагском университете первые три десятилетия двадцатого столетия. Как близкий друг известного прагматика Джона Дьюи, он разделял прикладной подход Дьюи к знаниям. Мид считал, что настоящая проверка любой теории заключается в том, является ли она полезной для решения

сложных социальных проблем. Он был социальным активистом, который маршировал за избирательное право для женщин, поддерживал профсоюзы в период капитализма «барона-разбойника» и помогал развернуть движение за городское расселение с его основоположником – соопработником Джейн Аддамс.

Хотя Мид преподавал на кафедре философии, он наиболее известен среди социологов как преподаватель, который учил поколение лучших умов в их области. Странно, что он никогда не излагал свои масштабные идеи в книгах или систематических трактатах. После того, как он умер в 1931 году, его студенты собрали вместе свои записи лекций и разговоры со своим наставником и опубликовали *Mind, Self, and Society* под его именем. Только тогда его основной ученик и последователь Герберт Блумер из Калифорнийского университета, Беркли, изобрел термин *символический интеракционизм*. Эти слова охватывают то, что, как утверждал Мид, является самой человеческой деятельностью, в которой могут участвовать люди, – общение друг с другом.

Символическое взаимодействие

Коммуникация посредством символов; люди, разговаривающие друг с другом.

Блумер сформулировал три основных принципа символического интеракционизма, которые связаны со значением, языком и мыслью¹. Эти

¹ Эти три предпосылки взяты из Herbert Blumer, *Symbolic Interactionism*, 1969: 2. Я перефразировал принципы для стилистического соответствия и чтобы избежать гендерно-специфического языка.

предпосылки приводят к выводам о создании *самости* человека и социализации его в *сообщество*. Далее в этой главе будут рассмотрены эти пять связанных между собой тем по одной. Как Вы увидите, все эти темы прослеживаются в истории Нелл.

ЗНАЧЕНИЕ: КОНСТРУИРОВАНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РЕАЛЬНОСТИ

Блумер начинает с предположения, что *люди поступают по отношению к другим людям или вещам, основываясь на значениях, которые они им приписывают*. Зритель, смотрящий фильм «Нелл», может видеть, как этот принцип отображается в прямо противоположной реакции, которую вызывает персонаж Джоди Фостер у людей, которых она встречает. Шериф округа считает Нелл сумасшедшей и предлагает поместить ее в палату психиатрической больницы. Его жена, страдающая хронической депрессией, видит в Нелл свободный дух и присоединяется к ней в веселой игре в ладушки. Главный психиатр в медицинском центре рассматривает этот случай дикарки как возможность написать исследовательскую историю и настаивает на том, чтобы пациентку привезли в центр для обследования. И поскольку развязные парни в зале бассейна убеждены, что Нелл неосмысленно передразнивает любое действие, которое видит, они считают ее легкой сексуальной добычей. Что касается доктора, который нашел ее, Джерри предполагает, что Нелл – полноценный человек, и стремится подружиться с ней. Она же в

ответ называет Джерри своим ангелом-хранителем.

Какие из этих интерпретаций верные? Какая же *настоящая* Нелл? С прагматической точки зрения Мида, ответ не имеет большого значения. Когда люди определяют ситуацию как реальную, ее последствия очень реальны¹. И, возможно, за исключением Джерри, все люди в этой истории с самого начала считают Нелл совершенно другой, не такой, как они, – диковинкой, которую надо исследовать или использовать.

В моноспектакле Джейн Вагнер «Поиск признаков интеллектуальной жизни во Вселенной» нищенка Труды рассматривает общество со своей точки зрения с улицы. Ее слова акцентируют интеракционистскую позицию, согласно которой смыслообразование является проектом сообщества:

Это мое мнение, что все мы в тот или иной момент

тайно задаем себе вопрос:

«Я сумасшедший?»

В моем случае ответом было – резонирующее

ДА!

Вы думаете: «Откуда человек знает, сумасшедший он или нет?» Ну, иногда Вы не знаете. Иногда Вы можете прожить жизнь, подозревая, что Вы *сумасшедший*, но так и не зная наверняка. Иногда Вы знаете наверняка, потому что столько людей сказали Вам, чтобы Вы сумасшедший, что Ваше слово против слова всех остальных...

В конце концов, что такое реальность? Не что иное, как коллективное подозрение².

¹ Читайме W.I. Thomas and Dorothy Thomas, *The Child in America*, 1928.

² Jane Wagner, *The Search for Signs of Intelligent Life in the Universe*, 1990: 15, 18

ЯЗЫК: ИСТОЧНИК ЗНАЧЕНИЯ

Второе предположение Блумера заключается в том, что *значение возникает вследствие социального взаимодействия людей*. Другими словами, значение не присуще объектам; оно не заложено в состоянии природы. Значение обсуждается путем использования *языка* – отсюда термин *символический интеракционизм*.

Так как мы – люди, мы обладаем способностью называть вещи. Мы можем обозначить конкретный объект (*человек*), определить действие (*кричать*) или обратиться к абстрактному понятию (*сумасшедший*). Иногда слово звучит так же, как и то, что оно описывает (*вкус, стук, треск*), но обычно названия, которые мы используем, логически не связаны с данным объектом. Символы являются произвольными знаками. По сути, в слове «котенок» нет ничего маленького, мягкого или милого³. Только говоря с другими людьми – символическое взаимодействие, – мы начинаем приписывать это значение и создавать мир дискурса.

Мид считал, что символическое именование – основа человеческого общества. В «Книге Бытия» Библии сказано, что первой задачей Адама было именовать животных – рассвет цивилизации.

³ Занимательный рассказ о горилле, которая придумала эти символические ассоциации со словом «котенок», читайте Francine Patterson, *Koko's Kitten*, 1985. Мид бы не волновало существование животного, которое может показывать сотни символов на американском языке знаков. Он считал разницу в использовании символов между людьми и приматами очень большой – количественным, а не качественным различием.

Интеракционисты утверждают, что степень знания зависит от степени именованности. Хотя язык может быть тюрьмой, которая ограничивает нас, у нас есть возможность отодвинуть стены и решетки по мере того, как мы узнаем больше слов. Вы знаете по собственному опыту сдачи вступительных экзаменов в колледж, что в «Тесте на проверку академических способностей»¹ или «Тесте американского колледжа»² половина вопросов предназначены для проверки лингвистических способностей. Структура теста явно отображает согласие с заявлением интеракционистов о том, что человеческий ум – это способность символически идентифицировать большинство вещей, с которыми мы сталкиваемся. Когда Паула обнаруживает величину личного словарного запаса Нелл, она больше не может относиться к Нелл как к несведущей или невежественной.

Но символическое взаимодействие – не просто средство выражения интеллекта; это также то, как мы учимся толковать мир. Символ – это «стимул, который имеет приобретенное значение и ценность для людей»³. Подумайте над загадкой, которая возникает из следующей истории:

¹ Необходим при поступлении в вузы США и Канады; оценивает общее знание литературы, истории и математики; различают два уровня тестирования: проверка базовых знания по математике и английскому языку и тесты по различным академическим дисциплинам (прим. перев.).

² Один из тестов в системе тестирования студентов при поступлении в университет или переходе из одного университета в другой. Определяет общий образовательный уровень абитуриентов по английскому языку, математике, гуманитарным и естественным наукам (прим. перев.).

³ Peter M. Hall, "Structuring Symbolic Interaction: Communication and Power" in *Communication Yearbook* 4, 1980: 50

Отец с сыном ехали на машине на бейсбольный матч, когда их машина заглохла на железнодорожных путях. Свисток поезда вдалеке просигналил предупреждение. Отец неистово пытался завести мотор, но в панике не смог повернуть ключ, и в машину врезался надвигающийся поезд. Скорая помощь примчалась на место происшествия и подобрала их. По дороге в больницу отец умер. Сын был все еще жив, но состояние было очень тяжелым, и ему была необходима срочная операция. Как только они приехали в больницу, его привезли в операционную, и вошел хирург, ожидая обычный случай. Однако, посмотрев на мальчика, хирург побледнел и пробормотал: «Я не могу оперировать этого мальчика – он мой сын»⁴.

Как это возможно? Как Вы объясните дилемму хирурга? Если ответ не очевиден, я советую Вам закрыть книгу и подумать.

Эта загадка взята из вступительного абзаца статьи в занимательной книге, которую я рекомендую в качестве источника для изучения символического интеракционизма. Дуглас Хофштадтер, человек, который ставит эту проблему, непреклонен: читатели должны думать над ней до тех пор, пока не найдут ответа. Безусловно, как он заверяет нас, мы поймем, когда найдем его.

Я впервые услышал эту загадку немного в другом виде около десяти лет назад. Стыдно признаться, что мне потребовалось несколько минут, чтобы найти ответ. Мою досаду усиливал тот факт, что мой врач – жена

⁴ D. Hofstadter, "Changes in Default Words and Images Engendered by Rising Consciousness" in *The Production of Reality*, 2001: 158

коллеги по кафедре и моя невестка – тоже врач. Как я мог не сообразить?

Ответ Хофштадтера на мой вопрос заключается в том, что слова, которые мы используем, имеют *предположения, сделанные по умолчанию*. Поскольку в истории не называется пол врача и большинство врачей в Америке – мужчины, мы, скорее всего, предположим, что хирург в истории – мужчина. Хотя такое предположение, возможно, небезосновательно на самом деле, незаметная тирания символов заключается в том, что мы обычно не задумаемся о мысленном прыжке, который совершаем. Если нас вдруг не остановит очевидная ошибка в нашей самой собой разумеющейся логике, мы, вероятно, будем представлять мужскую фигуру каждый раз, когда прочтем или услышим слово «хирург». Более того, мы, вероятно, будем предполагать, что то, что мы думаем о вещах, – это то, какими они должны быть. Так действовало большинство из «нормальных» людей в фильме «Нелл». Они называли Нелл *странной, чудной или девиантной* – предполагая, что те, кто отличаются от них, также страдают слабоумием.

В первом абзаце этой главы я представил главных героев фильма «Нелл». Кроме типично мужского написания имени Джерри Ловелла, я не упоминал, является ли доктор мужчиной или женщиной. Если бы Вы услышали имя, а не прочитали его, Вы бы сознательно оставили открытой возможность, что Джерри – это женщина? Если да, символические интеракционисты сказали бы Вам «молодец».

МЫСЛЬ: ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ РОЛИ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА

Третье предположение Блумера заключается в том, что *интерпретация человеком символов изменяется под воздействием его собственных мыслительных процессов*. Символические интеракционисты описывают мышление как *внутренний разговор*. Мид называл этот *внутренний диалог мыследействием*.

Мыследействие

Внутренний диалог, используемый для того, чтобы проверять альтернативы, репетировать действия и предвосхищать реакции, прежде чем отвечать; разговор с самим собой.

Мыследействие – это пауза для размышлений. Это двухсекундная задержка, в течение которой мы мысленно репетируем наше следующее действие, проверяем альтернативы, предвосхищаем реакции других людей. Мид говорит, что нас не нужно побуждать к тому, чтобы посмотреть, прежде чем прыгнуть. Естественно, что мы разговариваем сами с собой, чтобы понять значение сложной ситуации. Но сначала нам нужен язык. Прежде чем мы можем о чем-то подумать, мы должны быть способны взаимодействовать символически.

Если не брать в расчет мультфильм «Король Лев» и фильмы о Лесси, Мид считал, что животные действуют «инстинктивно» и «без размышлений»¹. Они не способны размышлять, потому что, за не-

¹ G.H. Mead, *Mind, Self, and Society*, 1934: 43

сколькими исключениями, они не способны общаться с помощью символов. Человек же оснащен мозгом, который снабжен мыслью. Но этого недостаточно для мышления. Интеракционисты утверждают, что «людям необходима социальная стимуляция и знание систем абстрактных символов, чтобы запустить концептуальные мыслительные процессы, которые характеризуют наш вид»¹. Язык – это программное обеспечение, которое активизирует разум.

В течение первой половины фильма «Нелл» Джерри и Паула не могут найти объяснение способности Нелл размышлять вместо того, чтобы просто реагировать. Они понимают, что Нелл взаимодействовала со своей матерью, но озадачены тем, как общение с одним затворническим и неразговорчивым взрослым могло стать социальной стимуляцией, которая необходима для изучения языка². Согласно интеракционистским принципам, невозможно, чтобы человек, который не имел почти никакого контакта с людьми, разработал язык или думал посредством своих реакций. Но из «обратных кадров»³ фильма зрители узнают, что у Нелл была сестра-близнец, которая была ее постоянной спутницей во время ее развития в раннем детстве. Пока ее сестра не умерла, жизнь Нелл имела социальную стимуляцию (общение с сестрой) и общее для нее и ее сестры значение. Когда ее прошлое становится известно, Джерри и Паула по-

нимают, как Нелл способна думать. Символическое взаимодействие активизировало когнитивные процессы, которые, однажды запущенные, не прекращаются.

Самый большой вклад Мида в наше понимание того, как мы думаем, – его идея о том, что люди обладают уникальной способностью *принять роль другого человека*. В раннем детстве дети играют в ролевые игры, имитируя деятельность своих родителей, разговаривают с воображаемыми друзьями и постоянно развлекаются, притворяясь кем-то еще. Становясь взрослыми, мы продолжаем ставить себя на место других и действовать так, как бы поступили они, хотя этот процесс, возможно, менее осознан. Мид был убежден, что мысль – это мысленный разговор, который мы ведем с другими людьми.

Принятие роли другого человека

Процесс мысленного представления себя кем-то другим, кто смотрит на Вас со стороны.

В романе Харпер Ли «Убить пересмешника» Глазастик стоит на крыльце Бу Рэдди и вспоминает слова своего отца: «Ты никогда не узнаешь человека по-настоящему, пока не наденешь его обувь и не походишь в ней»⁴. Это понятное утверждение передает суть того, что в символическом интеракционизме понимается под принятием на себя роли другого человека. Импульсивная девушка принимает точку зрения болезненно робкого, эмоционально слабого мужчины. Обратите внимание, что она не

¹ P. Kollock and J. O'Brien, *The Production of Reality*, 1994: 63

² Kingsley Davis, "Final Note on a Case of Extreme Isolation," in *The Production of Reality*, 2006: 89-95

³ Прерывание хронологического повествования серий кадров, относящихся к более ранним событиям (прим. перев.)

⁴ Harper Lee, *To Kill a Mockingbird*, 1982: 282

становится им – это было бы «Вторжением похитителей тел». Однако она действительно смотрит на мир его глазами. И видит даже больше, чем то, что она видит в самой себе.

САМОСТЬ: ОТРАЖЕНИЯ В ЗЕРКАЛЕ

Когда мы осознаем, что значение, язык и мысль тесно взаимосвязаны, мы можем понять концепцию *самости*, предложенную Мидом. Мид отверг идею о том, что мы можем получить представление о себе посредством интроспекции или самоанализа. Он, наоборот, утверждал, что мы рисуем автопортрет мазками кисти, которые возникают вследствие *принятия роли другого человека* – представления того, как мы выглядим в глазах другого человека. Интеракционисты называют этот мысленный образ *зеркальное «я»* и настаивают на том, что он социально сконструирован. Мид позаимствовал фразу у социолога Чарльза Кули, который адаптировал ее из стихотворения Ральфа Вальдо Эмерсона. Эмерсон писал, что каждый близкий товарищ...

Для своего друга зеркало
Отражает его фигуру, которая про-
ходит мимо¹.

Зеркальное «я»

Мысленный образ «я», который возникает вследствие принятия роли другого человека; объективное «я»; меня.

Символические интеракционисты убеждены в том, что самость – это функция языка. Без общения не было бы Я-концепции. «Мы не рождаемся с чувством самости. Наоборот, самости возникают во взаимодействии с другими людьми. Я могу ощущать себя только по отношению к другим людям; не взаимодействуя с другими людьми, я не могу быть собой – я не могу быть кем-то»². Пока мы взаимодействуем с новыми знаковыми или ведем новые разговоры со значимыми людьми, самость всегда находится в движении. Мы можем только представить себе, какое искажение Я-концепции произошло бы, если бы реальную Нелл заставили общаться с психологами, репортерами и адвокатами.

Согласно Миду, самость – это непрерывный процесс, который сочетает «я» и «меня». «Я» – это спонтанная, движущая сила, которая способствует впитыванию всего, что ново, непредсказуемо и неорганизовано, в самость. Для тех из Вас, кто интересуется исследованиями полушарий головного мозга, «я» сродни креативности, за которую отвечает правое полушарие. Танцевальные движения Нелл, которые изображали деревья, качающиеся на ветру, возникли из части «я» ее самости, как и спонтанное музыкальное аккомпанирование Джерри. (Безусловно, если бы он продумал его заранее, он бы выбрал другую песню, а не «Сумасшедшая» Вилли Нельсона.) Когда Паула приходит в ярость от его непрофессионализма, он может ответить только то, что иногда люди поступают импульсив-

¹ Ralph Waldo Emerson, "Astraea," *The Works of Ralph Waldo Emerson*, Vol. III: 121

² G. Shepherd, "Transcendence," *Communication as... Perspectives on Theory*, 2006: 24

но. Как и Джерри, мы мало что знаем о своем «я», потому что оно неуловимо. Пытаться исследовать часть «я» самости – все равно, что рассматривать снежинку через подсвеченный микроскоп. Само это действие приводит к ее исчезновению.

«Я»

Спонтанная, движущая сила, которая способствует впитыванию всего, что ново, непредсказуемо и неорганизовано, в самость.

Трюмо



Рисунок 5.1.¹

¹ © The New Yorker Collection 2002 Roz Chast from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

«Меня» рассматривается как объект – собственный образ, который мы видим в зеркале реакций других людей. Вы помните, как в начальной школе Вы учились определять личное местоимение «меня» в предложении как *дополнение* глагола? Благодаря способности людей принимать роль другого человека мы можем выйти из тела и посмотреть на себя как на объект. Этот рефлексивный опыт – как аэроплан *Goodyear*, зависший над нами и посылающий обратно видеоизображения нас самих, в то время как мы действуем. Мид описал этот процесс следующим образом: «Если «я» говорит, то «меня» слушает»¹. И «я» этого момента присутствует в «меня» следующего»².

«Меня»

Объективное «я»; образ самого себя, который мы видим, когда принимаем роль другого человека.

Ранний поворотный момент в фильме наступает тогда, когда Джерри находится с Нелл в ее хижине. Она подбегает к зеркалу шкафа, протягивает руки к своему отражению и говорит «мэй», слово, которое, как понимает Джерри, означает «меня». Затем она отходит назад и обнимает себя, говоря «тэй», слово, которое он интерпретирует как «я». В следующей сцене показано, что терапевты, смотря видеозапись Паулы этого эпизода, впечатлены этим идеальным доказательством того, что Нелл рассматривает свое объективное «я» отдельно от субъективного. В резуль-

тате ее действий они перестают сомневаться в человечности и здравомыслии Нелл. Она имеет неповрежденную, здоровую самость³.

СООБЩЕСТВО: СОЦИАЛИЗИРУЮЩИЙ ЭФФЕКТ ОЖИДАНИЙ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ

Если бы единственными контактами Нелл с людьми были ее мать, ее сестра-близнец и Джерри, ее «меня» формировали бы отраженные взгляды этих трех значимых людей. Но когда она покидает свою отдаленную горную хижину, Нелл погружается в сообщество других людей. Чтобы выжить и преуспеть в этом сообществе, Нелл нужно понять, что они делают, что означают их действия, и что они ожидают от нее. Мид и другие символические интеракционисты называют мысленный образ, который она составляет, ее «*обобщенной другой*».

Обобщенный другой – это упорядоченная информация, которую человек хранит в голове, об общем ожидании и установках социальной группы. Мы обращаемся к этому обобщенному другому всякий раз, когда пытаемся понять, как вести себя и как оценивать наше поведение в социальной ситуации. Мы занимаем позицию обобщенного дру-

³ Их интерпретация не бесспорна. Как мы узнаем позже в фильме, фонетическое «мэй» Нелл – это также то, как она обращается к своей умершей сестре. Когда Нелл подошла к зеркалу, она, возможно, видела свое отражение как изображение ее сестры, а не саму себя. Если так, интерпретация психологов становится дополнительным доказательством первой предпосылки Блумаера. Они отреагировали на коммуникацию Нелл, основываясь на значении, которое она имела для них.

¹ G.H. Mead, "The Social Self," *Journal of Philosophy, Psychology and Scientific Methods*, Vol. 10, 1913: 375

² Mead, *Mind, Self, and Society*: 174

дельных способов применения символического интеракционизма. Вы не только получите представление о практических аспектах теории, но у Вас также будет возможность повторить некоторые теоретические понятия, рассмотренные в этой главе.

Создание реальности. Шекспир писал: «Весь мир – театр, и люди в нем – актеры. В своей книге *«The Presentation of Self in Everyday Life»* социолог Эрвинг Гоффман из Калифорнийского университета, Беркли, приводит метафору для социального взаимодействия – драматургическое представление¹. Гоффман утверждает, что все мы вовлечены в постоянные переговоры с другими людьми, чтобы публично определить нашу идентичность и природу ситуации. Он предупреждает, что «впечатление о реальности, которое создает представление, – непрочная и хрупкая вещь, которая может рассыпаться от мелких неудач»². Его коллега Джоан Эмерсон характеризует совместные усилия, необходимые для того, чтобы поддерживать определение экзамена по гинекологии как рутинную медицинскую процедуру³. Доктор и медсестра играют свои роли в медицинских условиях, чтобы заверить пациентов в том, что «все нормально, никто не смущается, никто не думает о сексуальной связи». Вся аудитория убеждается только тогда, когда выступление актеров последовательно и непротиворечиво.

Исследования, наполненные смыслом. Мид был сторонником исследо-

¹ Erving Goffman, *The Presentation of Self in Everyday Life*, 1959

² Erving Goffman, *The Presentation of Self in Everyday Life*, 1959: 56

³ Joan P. Emerson, "Behavior in Private Places: Sustaining Definitions of Reality in Gynecological Examinations," in *The Production of Reality*: 201-214

ваний с использованием включенного наблюдения, формы этнографии. Как Джерри в фильме «Нелл», исследователи систематически участвуют в жизни людей, которых они изучают. Включенный наблюдатель занимает позицию заинтересованного – но все же неосведомленного – посетителя, который внимательно слушает то, что говорят люди, чтобы понять, как они интерпретируют свой мир. Мид был противником строго контролируемых поведенческих экспериментов или опросников. Результаты могли быть количественно измеримыми, но безжизненные числа лишены того значения, которое имел для человека опыт. Миду бы понравился ковбой, который говорил, что единственный способ понять лошадей – это пахнуть, как лошадь, есть из кормушки и спать в стойле. Вот это включенное наблюдение! Несомненно, тренер *Фаворита* и *Заклинатель лошадей* были символическими интеракционистами.

Включенное наблюдение

Метод, при котором исследователь занимает позицию неосведомленного, но заинтересованного посетителя, который замечает то, что люди говорят и делают, чтобы понять, как они интерпретируют свой мир.

Обобщенный другой. Отрезвляющий рассказ «Cipher in the Snow» повествует правдивую историю о мальчике, к которому его родители, учителя и другие дети относятся как к «пустому месту». Их негативная реакция постепенно превращает его в то, как

они его воспринимают, — в ничто. В конце концов, он истощается и умирает на заснеженном берегу без видимой причины. Интеракционист описал бы его смерть как символическое человекоубийство¹.

Именованное. Вот неполный список эпитетов, которые я услышал в общественных местах за один год; все они произносились уничижительным тоном: *болван, урод, придурок, карга, черномазый, тормоз, фундаменталист, либерал, неандерталец, шлюха, лгун*. Палки и камни могут сломать мне кости, но названия могут *действительно* ранить меня. Оскорбления могут быть разрушительными, потому что эпитеты заставляют нас видеть себя в искривленном зеркале. Гротескные образы не так легко игнорировать.

Самосбывающееся пророчество. Один из выводов, который можно сделать из понятия зеркального «я», заключается в том, что каждый из нас в значительной степени влияет на то, как остальные видят себя. Этот вид межличностной власти часто называют *самосбывающимся пророчеством*, тенденции, при которой наши ожидания вызывают реакцию у других, которая подтверждает то, что мы первоначально предвидели. Этот процесс хорошо сформулировала Элиза Дулиттл, женщина из низов общества в пьесе Джорджа Бернарда Шоу «Пигмалион»: «Разница между леди и цветочницей заключается не в том, как она ведет себя, а в том, как к ней относятся»².

¹ Jean Mizer, "Cipher in the Snow," *Today's Education*, Vol. 53, November 1964: 8-10

² George Bernard Shaw, "Pygmalion," *Selected Plays*, 1948: 270

Самосбывающееся пророчество

Тенденция, при которой наши ожидания вызывают реакцию у других, которая подтверждает то, что мы первоначально предвидели.

Манипуляция символами. Саул Алинский был продуктом «Чикагской школы» социологии в то время, когда он имел наибольшее влияние на Мида. Но вместо того, чтобы заниматься наукой, Алинский стал общественным деятелем и применял свои знания, чтобы помочь бедным горожанам. Например, в начале 60-х годов XX века он помогал основать *Woodlawn Organization (TWO)*, чтобы воспрепятствовать участию своей альма-матер в нестандартном расселении людей на соседней территории. Он искал символ, который побудил бы жителей Вудлоуна действовать сообща и вызвал бы симпатию у других жителей Чикаго. Ранее он описывал свою методику отбора символической темы:

Вы начинаете с людей, их традиций, их предубеждений, их обычаев, их установок и всех тех обстоятельств, которые составляют их жизнь. Всегда следует помнить, что настоящая организация людей... должна быть основана на опыте самих этих людей³.

Алинский нашел свой символ в крысах, которыми кишели нищенские квартиры. Объединяющим призывом *TWO* стала фраза «Крысы такие же большие, как кошки». Город не только начал бороться с владельца-

³ Saul Alinsky, *Reveille for Radicals*, 1969 (1946): 77-78

ми труппой, но впервые жители Вудлоуна обрели чувство единства, гордости и политического влияния.

КРИТИКА: ТЕОРИЯ СЛИШКОМ РАЗМЫТА?

Большинство читателей «*Mind, Self, and Society*» поражены сбивающим с толку набором понятий, которые Мид пытается охватить. Размытые границы теории, неясные понятия и неорганизованный подход не совместимы с простым выводом. Не существуют *CliffsNotes*¹ для этой теории. Возможно, Мид точно сформулировал свои идеи в лекционном зале, но их точное значение было утеряно за те годы, пока его студенты не написали рукопись. Каким бы ни было объяснение, теории недостает ясности.

Возможно, еще одним недостатком символического интеракционизма является преувеличение. Мид постоянно утверждал, что способность говорить – способность использовать и интерпретировать абстрактные символы – это то, что отличает людей от животных. Моя бывшая ассистентка-аспирантка – мать мальчика, который страдает хроническим нарушением периферических нервов. Его глаза, уши и другие сенсорные рецепторы работают хорошо, но сообщения, которые они посылают, перепутываются по пути к мозгу. Врачи говорят, что он неспособен разговаривать или взаимодействовать с остальными на символическом уровне и всегда будет таким. Прочитав

¹ Серия подготовленных записей, используемых в США при обучении как руководство по разным школьным предметам, особенно по литературе (прим. перев.).

черновик этой главы, она спросила: «Так это значит, что Калев – не совсем человек?» Ее незабываемый вопрос служит предупреждением любому теоретику, который утверждает, что уловил суть человечности.

Если отбросить вопросы о ясности и человеческой природе, то можно сказать, что символический интеракционизм является выдающимся открытием. Социолог Рэндалл Коллинз из Калифорнийского университета, Риверсайд, назвал Мида «величайшим мыслителем и социологом Америки»². Мид изобрел сеть, связывающую идеи, которая имеет более широкий охват, чем любая другая теория, рассмотренная в этой книге. Я мог бы легко представить его идеи в разделе по развитию отношений, межкультурной коммуникации или гендере и коммуникации.

Хотя идеи Мида лучше всего известны студентам, изучающим социологию, символический интеракционизм дает представление о создании символических сообщений и их воздействии на того, кто говорит, и того, кто слушает. Большинство из ученых, придерживающихся интерпретативного подхода к теории коммуникации, которые упомянуты в этой книге, в долгу перед идеями Мида в интеллектуальном плане. Ищите идеи из символического взаимодействия в теории символической конвергенции Борманна, координированном управлении значением Пирса и Кронена, культурном подходе к организациям Гирца и Пакановски, драматизме Бёрка, нарративной парадигме Фишера, теории речевых ко-

² Randall Collins, "Toward a Neo-Meadian Sociology of Mind," *Symbolic Interaction*, Vol. 12, 1989: 1

дов Филипсена, теории точки зрения Хардинга и Вуда и теории «приглушенных групп» Крамара. Этот внушительный список значимых других мог бы создать рекламу зеркальному «я» любого теоретика.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Три основные *предпосылки символического интеракционизма* Блумера касаются значения, языка и мысли. Что, согласно Блумеру, идет первым? Вы можете придумать пример для альтернативной последовательности?

2. Что интеракционисты считают основными различиями между *людьми и животными*? Что Вы бы добавили или удалили из этого списка?

3. В соответствии с тем, как Мид использовал термины, можно ли сказать, что *зеркальное «я»* – то же самое, что и «*меня*» человека? Почему? почему нет?

4. Подумайте о том времени в Вашей жизни, когда Ваша концепция *самости* значительно изменилась. Вы верите в то, что *самосбывающееся пророчество* сыграло главную роль в этом изменении?

Объективная

Интерпретативная

Социокультурная традиция Феноменологическая традиция

Барнетт Пирс (Университет Филдинг Градуейт) и Вернон Кронен (Университет Массачусетса) считают, что коммуникация – это процесс, в ходе которого мы коллективно создаем события и объекты нашего социального мира¹. Их теория, координированное управление значением (КУЗ), начинается с утверждения, что *люди, участвующие в разговоре, сообща конструируют свои собственные социальные реальности и одновременно сами формируются теми мирами, которые они создают*. Другими словами, каждый разговор имеет *дальнейшую судьбу*. Завтрашняя социальная реальность – это дальнейшая судьба нашего взаимодействия сегодня. Поэтому Пирс и Кронен считают необходимым задать следующие вопросы: *что мы создаем вместе? как мы это делаем? как мы можем создать лучшие социальные миры?*

Пирс и Кронен представляют КУЗ как практическую теорию, созданную для того, чтобы помочь улуч-

шить жизнь реальных людей в реальном мире². В отличие от некоторых объективных теоретиков, они не утверждают, что вывели прочные принципы коммуникации, которые применимы для каждого в любой ситуации. Напротив, КУЗ состоит из концепций и моделей, которые могут помочь родителям, терапевтам, социальным работникам, посредникам, учителям, консультантам и другим людям лучше понимать и эффективнее действовать в разнообразных коммуникативных ситуациях. Для своих создателей основным критерием КУЗ является не то, истинны ли ее утверждения, а то, может ли она помочь нам определить критические моменты в наших разговорах и помочь нам поступать мудро в эти моменты. Они считают, что их теория эффективна тогда, когда она помогает нам создавать тот социальный мир, в котором мы хотим жить.

¹ W. Barnett Pearce, "The Coordinated Management of Meaning (CMM)" in *Theorizing About Intercultural Communication*, 2004: 35-54

² Vernon Cronen, "Practical theory, Practical Art, and the Pragmatic-Systemic Account of Inquiry," *Communication Theory*, Vol. 11, 2001: 14-35. Читайме также Kevin Barge, "Articulating CMM as a Practical Theory," *Human Systems*, Vol. 15, 2004: 193-203

КУЗ В ДЕЙСТВИИ – ИСТОРИИ ИЗ ЭТОЙ ОБЛАСТИ

Я пересказал три кратких доклада сторонников КУЗ, чтобы Вы могли получить представление об их теории в действии. Эти рассказы от первого лица послужат для Вас контекстом, с помощью которого Вы сможете понять суть процесса координированного управления значением Пирса и Кронена и причину, по которой они выбрали такое название. Далее в этой главе я буду ссылаться на эти рассказы, чтобы проиллюстрировать некоторые аналитические инструменты, которые используют те, кто практикует КУЗ, когда стремятся создать более благоприятное социальное окружение.

Посредничество

От Джонатана Шейлора, профессора коммуникации, университет Висконсин, Парксайд

В моей посреднической работе я принимаю на себя роль практика, исследователя и учителя. Во всех этих ролях я использую концепцию уровней значения КУЗ, чтобы понять, как участники спора и посредники интерпретируют эпизоды, отношения, идентичности и культурные паттерны. Например, какую историю она рассказывает о данном эпизоде, которая отвечает на вопрос *«Почему мы обратились к посреднику?»* Какую историю она рассказывает о ее отношениях с другим участником спора? Как она формирует свою идентичность? Вступают ли в игру культурные нарративы?

Питер и Анна были молодой парой, попавшей в модель яростной борьбы, кульминация которой настала тогда, когда Анна получила запретительный судебный приказ, предписывающий Питеру выехать из квартиры. Судья утвердил приказ при условии, что пара обратится к посреднику, а затем вернется в суд для дальнейшего рассмотрения дела. Во время сеанса посредничества Питер описал этот эпизод как историю о «предательстве Анны», подробной серии событий, в которых действия Анны интерпретировались как нападки и хладнокровные манипуляции. Питер объяснил свои собственные действия как необходимость в самозащите, игнорируя все другие аспекты их отношений.

Анна составила автобиографический рассказ, который связал ее историю жестокого обращения в ее семье с ее чувством «угрозы», которую представлял для нее Питер. В этом контексте дальнейшие отношения с Питером считались опасными. Для Анны любое соглашение при посредничестве, которое могло подвергнуть риску ее физическую и экономическую безопасность, определяло бы ее как «жертву».

Питер потребовал, чтобы Анна заплатила ренту за те две недели, которые ему запретили жить в квартире. Это требование имело смысл, конечно, в рамках подсистемы контекстуальных значений, которые собрал Питер. Но Анна интерпретировала это требование в рамках своей собственной подсистемы значений и была настроена не играть роль жертвы. Ее отказ платить подтвердил мнение Питера об Анне как его гонителя и заставил

его требовать возмездия в виде уступок по другим вопросам, на которые она отказалась пойти, и так далее.

После того, как сеанс посредничества завершился, теория КУЗ помогла мне описать двум посредникам рефлексивный процесс действия и интерпретации, который они вместе создавали с Питером и Анной. Сконцентрировав их внимание на интерпретации участниками спора эпизодов, отношений, идентичностей и паттернов моделей, я помог им понять, как коммуникация посредника может открыть или закрыть возможности для предоставления полномочий¹.

Семейная терапия

От Джона Бернхема, консультанта по семейной терапии, клиника Parkview, Бирмингем, Англия

Отец и мать пришли ко мне поговорить о своем 14-летнем сыне, которо-

му поставили диагноз «синдром Аспергера» – легкая форма аутизма. В середине сеанса мне в голову пришла мысль, что мальчик и его родители попали в повторяющуюся модель поведения, которая в КУЗ называется *странной петлей* (смотрите Рисунок 6.1). Если родители принимали диагноз Аспергера, они относились к своему сыну с сочувствием, терпением и снисхождением. Но когда они относились к нему таким образом, состояние мальчика улучшалось до такой степени, что позволяло им думать, что *это не Аспергер*. Изменив убеждение, они начинали относиться менее снисходительно к своему сыну. Его же состояние, в свою очередь, ухудшалось, что позволяло им думать, что *это Аспергер*, и так далее.

Странная петля

Нежелательный повторяющийся паттерн коммуникации: «Черт, мы сделали это снова».

¹ W. Barnett Pearce, *Making Social Worlds: A Communication Perspective*, 2008: 220



Рисунок 6.1. Странная петля диагноза и поведения².

² С разрешения У. Барнетта Пирса

Когда я описал эту бесконечную петлю, родители стали действовать так, как будто выпли из тьмы. Пока они рассматривали вопрос, был ли это Аспергер или нет, семья продолжала ходить по замкнутому кругу, по дорожке в виде «восьмерки». Но диаграмма петли, в которой они находились, помогла мне поднять другой вопрос: *какие отношения Вы хотите иметь с Вашим сыном?* Концентрируя внимание на том, что они делали вместе, а не на том, что было или не было у их сына, они увеличивали свои шансы на выход из этой петли. Этот подход сработал для родителей и их сына, и они начали сообщать о многих положительных изменениях в их отношениях друг с другом. Затем они перешли к вопросу «Когда полезно думать об этом странном поведении как об Аспергере и когда нет?» Сейчас я использую понятие «странные петли» теории КУЗ в моей работе с другими семьями, чьи дети имеют определенное психическое нарушение. Я рассказываю эту историю, потому что, как и эти родители, я узнал, что способ именованная болезни имеет значительные последствия¹.

Общественный проект в Купертино

От У. Барнетта Пирса и Кимберли А. Пирс, «Консорциум публичного диалога»

В 1996 году «Консорциум публичного диалога»² обратился к городскому управляющему Купертино, Калифорния, и предложил ввести продук-

¹ Отредактировано и перефразировано с Jonathan G. Shailor, «The Meaning and Use of 'Context' in the Theory of the Coordinated Management of Meaning,» in *Context and Communication Behavior*, James Owen (ed.), Reno, NV, 1997, pp. 102-103.

² Отредактировано и перефразировано с John Burnham, «CMM: Report from Users,» W. Barnett Pearce (ed.), неопубликованная рукопись.

тивную форму коммуникации для обсуждения самого срочного вопроса в сообществе – об *этническом многообразии*. Многие жители в частном порядке описали отношения между расами как «пороховую бочку, которая вот-вот взорвется», но все же не хотели говорить об этом публично, боясь зажечь искру.

Нашей задачей было изменить эту форму коммуникации, показав людям, что они могут придерживаться и выражать свои убеждения, которые они держат глубоко внутри себя, в форме коммуникации, которая приведет к взаимопониманию. Первый этап проекта состоял из структурирующих ситуаций, в которых люди с любой точкой зрения могли говорить таким образом, чтобы остальные хотели их слушать, и слушать таким образом, чтобы остальные хотели говорить. Мы называем это *диалогической коммуникацией*. Когда основные члены сообщества обрели уверенность в этом типе коммуникации, настало время сфокусироваться на конкретных вопросах. Работая с администрацией города и группой независимых горожан, мы пригласили всех членов сообщества поучаствовать в «Форуме о многообразии», чтобы дать им возможность обсудить то, как Купертино справляется с тремя источниками напряженности – программой языкового погружения в школах с изучением мандаринского диалекта китайского языка, общественными знаками, написанными только на китайском, и мультикультурным празднованием Дня независимости США 4 июля.

Форум состоял из многочисленных дискуссий между небольшими груп-

пами, которым помогали участники сообщества. Каждый куратор прошел по крайней мере 10-часовой курс обучения у представителей «Консорциума публичного диалога»¹. Задача кураторов заключалась в том, чтобы помочь участникам общаться диалогически, независимо от того, что они первоначально хотели или могли делать. Чтоб выполнить это задание, мы обучали каждого куратора (а) устраивать форум как особое событие, при котором могут иметь место необычные формы коммуникации; (б) оставаться нейтральным, активно поддерживая всех участников; (в) помогать людям рассказывать свои собственные истории, выражая любопытство и задавая вопросы; (г) давать возможность людям рассказывать даже лучшие истории посредством переформулирования и объединения различных историй и (д) обеспечивать своевременное руководство и вмешательство.

Диалогическая коммуникация

Разговор, при котором люди говорят таким образом, что остальные хотят их слушать, и слушают так, что остальные хотят говорить.

Диалогическая коммуникация, которую они стимулировали, преобразовала социальное окружение Купертино. Через год после проведения форума только 2% жителей считали расовую или этническую разнородность проблемой. Городской управляющий истолковал эту реакцию таким образом, что люди закончили «осмысливать» эту проблему, и что

увеличивающая разнородность стала «свершившимся фактом жизни».

В проекте Купертино нам особенно хорошо послужил постулат КУЗ, что коммуникация создает события и объекты нашего социального мира. Мы вновь подтвердили, что диалог требует, чтобы мы одновременно придерживались наших собственных взглядов, были открытыми другим людям, которые не похожи на нас, и давали возможность остальным действовать так же².

ЛЮДИ, УЧАСТВУЮЩИЕ В РАЗГОВОРЕ: СОЗДАНИЕ УЗ ЕДИНСТВА

Ученые, использующие КУЗ, которые рассказали эти истории, называют себя *социальными конструктивистами*. В их историях Вы можете заметить, что они разделяют основное убеждение, что наше социальное окружение – не то, что мы обнаруживаем или открываем. Это то, что мы создаем. Как говорилось в начале этой главы, они убеждены в том, что люди, участвующие в разговоре, обща конструктивируют свои собственные социальные реальности и одновременно сами формируются теми мирами, которые они создают.

Социальные конструктивисты

Теоретики языка, которые считают, что люди, участвующие в разговоре, обща конструктивируют свои собственные социальные реальности и одновременно сами формируются теми мирами, которые они создают.

¹ www.publicdialogue.org.

² Kimberly A. Pearce, *Making Better Social Worlds: Engaging in and Facilitating Dialogic Communication*, Pearce Associates, Redwood City, CA, 2002.

Рисунок 6.2 представляет литографию «Узы единства» 1955-го года художника М. К. Эшера, как прекрасный наглядный пример понятий КУЗ о людях, участвующих в разговоре. Этот необычный рисунок иллюстрирует следующие догматы теории:

1. Опыт людей, участвующих в разговоре, является основным социальным процессом человеческой жизни. Пирс утверждает, что эта основная концепция опровергает преобладающее мнение интеллектуалов о «коммуникации как о проводнике мысли без запаха и цвета, который интересен или важен только тогда, когда

он плохо работает или сломан»¹. Он считает, что лента на рисунке Эшера отображает процесс коммуникации. Это не просто деятельность, которую осуществляет пара, или инструмент, который она использует, чтобы достичь другого конца. Наоборот, их коммуникация буквально формирует то, какие они есть, и создает их отношения. Общественный проект в Купертино радикально изменил лицо сообщества, не изменяя того, о

¹ Edited and paraphrased from W. Barnett Pearce and Kimberly A. Pearce, «Extending the Theory of the Coordinated Management of Meaning (CMM) Through a Community Dialogue Process,» *Communication Theory*, Vol. 10, 2000, pp. 405-423; and W. Barnett Pearce and Kimberly A. Pearce, «Combining Passions and Abilities: Toward Dialogic Virtuosity,» *Southern Communication Journal*, Vol. 65, 2000, pp. 161-175.



Рисунок 6.2. «Узы единства» М.К. Эшера ².

² © 2007 M.C. Escher Company, Holland. All rights reserved. www.escher.com.

чем хотели говорить горожане, а изменяя *форму* их коммуникации.

2. То, как люди общаются, зачастую важнее, чем содержание того, что они говорят. Настрой и манера, которые выбирают люди, участвующие в разговоре, играют большую роль в процессе социального конструирования. Пирс указывает на то, что лица в «Узах единства» не имеют содержания, они состоят из изгибов и поворотов спиралевидной ленты:

Если ленту выпрямить или завязать в другой форме, содержание не будет утеряно, но лица больше не будут существовать. Это изображение служит для нас моделью того, как процесс коммуникации (лента) создает события и объекты наших социальных миров (лица) не посредством своего содержания, а посредством своей формы¹.

Участники посредничества, терапии или этнических споров зачастую «вязнут» в деструктивной модели взаимодействия. Они называют друг друга расистами, лжецами или болванами; они описывают действия другого человека как преступные, жестокие или ненормальные. Поскольку Пирс рассматривает язык как «единственный самый мощный инструмент, который люди когда-либо изобрели для создания социальных миров»², он считает, что это трагедия, когда конфликтующие люди

попадают в языковую игру, которую они вынуждены проиграть. Снимки магнитного резонанса показывают, что межличностные страдания влияют на мозг так же, как и удар по желудку³.

Теоретики, придерживающиеся принципов КУЗ, говорят о *логике смысла (значения) и действия*, которая присуща тактике взаимных уступок в разговоре. Рассмотрим эту всем известную последовательность: Вы говорите что-то, и я отвечаю. Этот ответ заставляет Вас чувствовать, что Вы должны указать мне на то, что мое мнение ошибочно, но я не чувствую, что должен слушать Ваши наставления. Поэтому я сообщаю Вам о том, что Вы не компетентны в этом вопросе, чтобы высказывать свое мнение, и эта информация противоречит Вашей Я-концепции как умного, знающего человека, так что Вы набрасываетесь с еще более обидными оскорблениями. Всего лишь за пять реплик мы попали в обостряющийся паттерн, в котором мы соревнуемся в том, кто может сказать самые обидные слова другому. К этому времени первоначальная тема разговора уже не важна. Мы можем продолжать эту вражду до бесконечности, подкрепляясь только *логической силой* взаимодействия. Информированные теорией КУЗ посредники, терапевты, консультанты и учителя готовы воспринимать логику смысла и действия, порожденную тем, как связаны реплики в разговоре. Вооруженные этим пониманием, они способны вмешаться, разрывая деструктивный круг и создавая воз-

¹ W. Barnett Pearce, «'Listening for the Wisdom in the Public's Whining' or 'Working to Construct Patterns of Public Communication,'» неопубликованная рукопись.

² W. Barnett Pearce and Kimberly A. Pearce, «Transcendent Storytelling: Abilities for Systemic Practitioners and Their Clients,» *Human Systems: The Journal of Systemic Consultation & Management*, Vol. 9, 1998, pp. 178-179.

³ W. Barnett Pearce, *Interpersonal Communication: Making Social Worlds*, HarperCollins, New York, 1994, p. 71.

возможность для появления лучших паттернов коммуникации.

Логическая сила

Моральное давление или чувство долга, которое ощущает человек, реагируя данным образом на то, что кто-то другой только что сказал или сделал, — «У меня не было выбора».

3. Действия людей, участвующих в разговоре, рефлексивно воспроизводятся по мере того, как продолжается взаимодействие. Рефлексивность означает, что наши действия оказывают воздействие, которое отражается и влияет на нас. Бесконечная лента в «Узах единства» петляет назад, чтобы *перестроить* обоим. Если бы фигуры Эшера находились в конфликте, каждому из них следовало бы спросить: «Если я выиграю этот спор, каким человеком я стану?»

Рефлексивность

Процесс, в ходе которого воздействие, которое оказывают наши слова и действия на других, отражается и влияет на нас.

Шары, изображенные Эшером, висящие в пространстве, можно рассматривать как миры или планеты социальной вселенной, которую тоже совместно конструируют связанные между собой акторы. «Когда мы общаемся, — пишет Пирс, — мы не просто разговариваем о мире, мы буквально участвуем в создании социальной вселенной»¹. В течение многих лет

специалисты по проблемам окружающей среды подчеркивали, что нам приходится жить в том мире, который мы создаем. Загрязняя воздух, которым мы дышим, мы ухудшаем качество нашей жизни — это прекрасно знают жители Бангкока, Бухареста и Мехико. Так же и Пирс с Кроненом являются социальными экологами, которые предупреждают нас о долгосрочном воздействии нашей коммуникативной практики.

Осознают ли люди, участвующие в разговоре, изображенные на рисунке 6.2, что они создают социальную вселенную, в которой они разговаривают и действуют? Если они пришли, как родители к семейному терапевту для обсуждения синдрома Аспергера у их сына — тогда возможно, нет. Все же, задача, которую ставят перед собой практикующие КУЗ, — заставить людей сначала спросить, а затем ответить на вопрос «*Что мы делаем вместе?*»

4. Как социальные конструктивисты, исследователи КУЗ считают себя любознательными участниками плюралистического мира. Они любознательны, потому что считают, что глупо претендовать на определенность, имея дело с людьми, проживающими свои жизни в условиях, которые все время меняются. Они участники, а не зрители, потому что они стремятся активно участвовать в том, что они изучают. Они живут в *плюралистических мирах*, потому что предполагают, что люди изобретают многочисленные истины, а не открывают одну единственную Истину. Так что «Узы единства» Эшера — это удачное изображение людей, участвующих в разговоре,

¹ Naomi Eisenberger, Matthew Lieberman, and Kipling Williams, «Does Rejection Hurt? An fMRI Study of Social Exclusion,» *Science*, Vol. 302, 2003, pp. 290-292.

даже когда одной из сторон является исследователь КУЗ.

Пирс рассматривает *исследование действия, проведенное в рамках сообщества*, австралийского ученого Эрнеста Стрингера как модель проведения исследований. Исследования действия – это «совместный подход к изучению, который включает привлечение членов сообщества как равных и полноправных участников в исследовательский процесс»¹. Эта исследовательская связь отличается от подхода «включенного наблюдения», который предпочитают символические интеракционисты (читайте главу 5). Исследователи действия работают сообща с людьми, чтобы воссоздать картину того, что происходит. Затем они разрабатывают общую мини-теорию о том, почему взаимоотношения такие, какие они есть. И в конце они разрабатывают совместный план, как изменить положение вещей к лучшему. Это в точности подход, используемый «Консорциумом публичного диалога» в Купертино.

Литография «Узы единства» помогает нам понять, что имеют в виду Пирс и Кронен, когда говорят, что люди, участвующие в разговоре, сообща конструируют свои собственные социальные реальности. Но рисунок не показывает, что *истории* являются основным средством, которое используют люди, чтобы совершать эти совместные социальные авантюры. Поскольку все мы воспринимаем, думаем и проживаем нашу жизнь в терминах персонажей, ролей, пла-

нов и нарративных последовательностей, теории, придерживающиеся принципов КУЗ, говорят, что мы не должны удивляться тому, что социальные миры, которые мы создаем, принимают форму истории.

ИСТОРИИ РАССКАЗАННЫЕ И ИСТОРИИ ПРОЖИТЫЕ

Теоретики КУЗ проводят различие между *историями прожитыми* и *историями рассказанными*. Истории прожитые – это совместно созданные действия, которые мы выполняем вместе с остальными. *Координация* имеет место, когда мы подгоняем наши прожитые истории под истории, прожитые другими людьми, так, что жизнь становится лучше. Истории рассказанные – это нарративы, которые мы используем, чтобы осмыслить истории прожитые².

Пирс и Кронен отмечают, что истории, которые мы рассказываем, и истории, которые мы проживаем, всегда переплетаются, но все же противоречат друг другу. Это происходит потому, что один человек может быть многословен, а другой деятелен. В историях рассказанных самонадеянный молодой человек может вообразить, что он бежит быстрее, чем проносится пуля, и способен перепрыгнуть через высокие здания за один прыжок. Но в историях прожитых инерция, гравитация и свидетельства очевидцев налагают ограничения на то, что он может сделать.

² Ernest T. Stringer, *Action Research*, 2nd ed., Sago, Thousand Oaks, CA, 1999. Пирс ссылается на модель исследования действия Стрингера во время записи «Разговоров со специалистами по теории коммуникации» на съезде Международной коммуникативной ассоциации в Сан-Франциско в мае 1999 года.

¹ Naomi Eisenberger, Matthew Lieberman, and Kipling Williams, «Does Rejection Hurt? An fMRI Study of Social Exclusion,» *Science*, Vol. 302, 2003, p. 75.

Это противоречие является причиной того, почему Пирс и Кронен назвали свою теорию *управлением значением*; нам приходится подгонять наши рассказанные истории под реалии наших прожитых историй – или наоборот. Они включили понятие *координированное* в название, потому что мы вынуждены постоянно вносить эти поправки посредством взаимодействия с другими людьми. Как практические теоретики, они хотят помочь людям осмыслить то, что говорится, и скоординировать то, что делается, чтобы в социальном окружении, которое они создают, они могли выжить и благоденствовать. Они используют понятия

и модели *КУЗ*, чтобы показать комплексность процессов коммуникации. Каждый уровень этого комплекса предоставляет потенциальную возможность для стратегического действия.

Создание и управление значением посредством рассказанных историй

Истории, которые мы рассказываем, имеют много интерпретаций. Пирс и Кронен предлагают ряд коммуникативных моделей, чтобы помочь людям разобраться в том, что происходит в процессе разговора. На Рисунке 6.3 я объединил две из них – *иерархическую модель значения* и *серпан-*

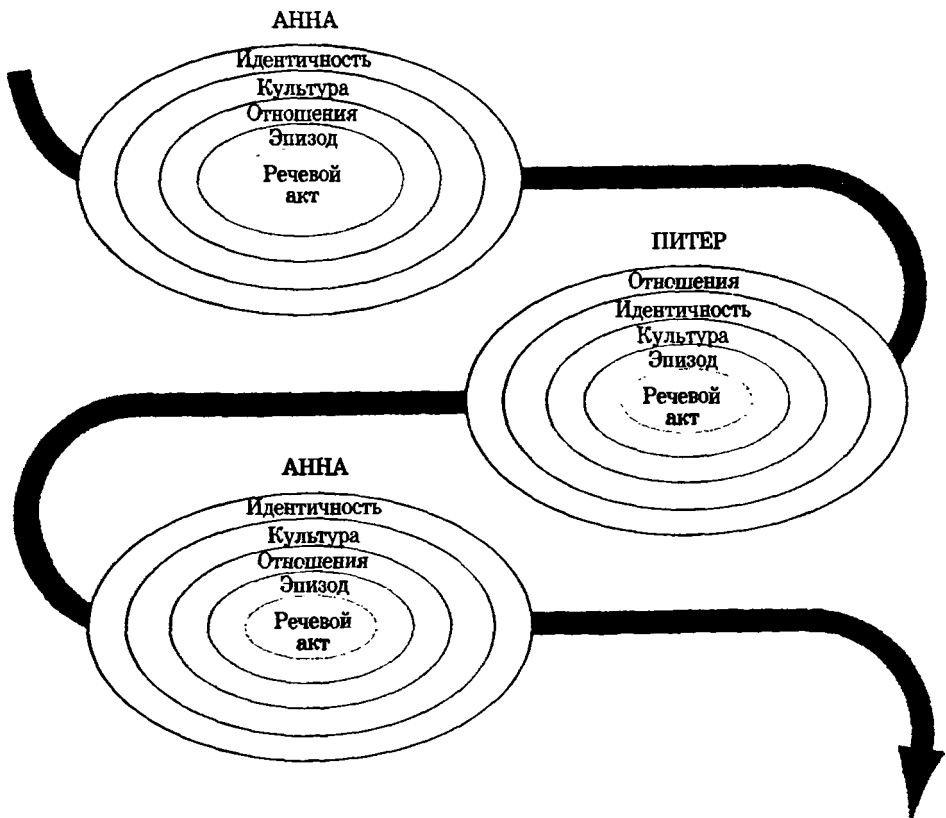


Рисунок 6.3. Иерархически-серпантинная модель.

тинную модель – в одном рисунке¹. Рассматривайте эту иерархически-серпантинную модель как схематическую диаграмму коммуникативного процесса, который происходит в «Узах единства» Эшера.

Иерархия значения

Ранговый порядок относительной значимости контекстов – эпизода, отношений, идентичности и культуры, – которые окружают данную историю и помогают при интерпретации.

В соответствии с иерархической моделью значения, рассказывание историй является центральным действием коммуникации, но каждая история заключена в многочисленные контексты, или рамки. Что бы ни говорил рассказчик, слова истории будут иметь смысл, только если их понимать в рамках конкретного *эпизода, отношений* между сторонами, *Я-концепции* рассказчика и *культуры*, из которой он происходит. Эти контексты редко имеют равную значимость, когда мы пытаемся понять, что имеет в виду другой человек, поэтому Пирс утверждает, что мы упорядочиваем их значимость для интерпретации конкретного *речевого акта* – придаем больший вес всеобъемлющей рамке, которая охватывает все остальные.

Речевой акт

Любое вербальное или невербальное сообщение как часть взаимодействия; основной строительный блок социальной вселенной, которую создают люди; угрозы, обещания, оскорбления, комплименты и т.д.

Например, проанализируем, как многие выпускники средней школы говорят о «Школьном бале». Истории, которые они рассказывают, зачастую раздувают *эпизод* до сказочных пропорций, и в то же время, их описания преуменьшают значение романтических *отношений* с их спутником на балу. Иерархия смыслов, которую мы строим, имеет большое значение. Если значение самого события для вас важнее всего остального, то вашими спутниками с одинаковым успехом могут стать и другие партнеры. Но если наиболее важна специфика отношений, то вероятно, можно найти и другое интересное событие – причем значительно дешевле.

Поскольку Джонатан Шейлор использует эти четыре контекста в своем анализе коммуникативных паттернов при посредничестве, я проиллюстрирую их место в иерархически-серпантинной модели на примере спора между Питером и Анной. Допустим, что *речевой акт* Питера на диаграмме – это его история о предательстве Анны, рассказанная во время сеанса посредничества, назначенного судом.

Эпизод

Определяемая существительным последовательность речевых актов с началом и концом, которые связывает история; спор, интервью, свадьба, посредничество и т.д.

Эпизод. Эпизод – это последовательность речевых актов с началом и концом, которые связаны историей. Пирс и Кронен говорят, что такие

¹ Pearce and Pearce, "Transcendent Storytelling."

последовательности определяются существительным. Существительное, используемое для определения эпизода, должно отвечать на вопрос «Что, как он думает, он делает?» Термин *посредничество* является названием эпизода, который описал Шейлор. Посредники надеются, что их участие как нейтральной третьей стороны поможет выявить паттерны речевых актов, которые являются скорее частью решения, чем частью проблемы. Но тот факт, что и Питер, и Анна замкнулись в своих отдельных историях о «предательстве» и «угрозе для жизни», подразумевает, что эпизод посредничества не имел большого влияния на враждебный социальный мир, который они создавали.

Отношения. Пирс говорит, что отношения проявляются в динамическом танце координированных действий и управляемых значений. И как пунктуация обеспечивает контекст для печатного слова, отношения между людьми, участвующими в разговоре, предполагают, как можно интерпретировать речевой акт. Это особенно справедливо в случае Питера, который сосредоточился на предательстве Анны, так что это перекрыло все остальное. Не требуя какого-либо воздаяния, он не может справиться со своей жизнью. Что касается Анны, отношения важны, только если они не прекратятся. Она пришла в суд, чтобы убедиться, что им придет конец.

Идентичность. Теория КУЗ утверждает, что наши идентичности постоянно создаются в процессе коммуникации, и, в свою очередь,

наши представления о самих себе становятся контекстом того, как мы управляем значением. Для Анны требование Питера заплатить связано не столько с их разрушенными отношениями, сколько с потенциальной угрозой для ее Я-концепции. Она не хочет делать что-либо, что может быть расценено как то, что она является пассивной жертвой. Попросив у судьи судебный запрет и отказавшись заплатить ренту за квартиру, она считала, что активно переписывает сценарий своей личной жизни. Что касается Я-концепции Питера, история об этом умалчивает.

Культура. Поскольку термин *культура* описывает сеть общих значений и ценностей, люди, которые происходят из разных культур, не будут интерпретировать сообщения в точности одинаково. Хотя история посредничества Шейлора не предполагает, что этническое и национальное происхождение Анны отличается от происхождения Питера, из-за истории жестокого обращения в ее родной семье ей трудно создавать или управлять значениями совместно с кем-то, кто не испытывал воздействия подобной субкультуры жестокости. Питер, по-видимому, не может признать ее прошлое, которое включало жестокое обращение и оскорбления.

Два одинаковых набора концентрических овалов слева на Рисунке 6.3 показывают мое восприятие иерархии смыслов Анны. Всеобъемлющая обеспокоенность своей личностью придает другим контекстам меньшую важность. Что касается Питера, я рассматриваю его одержимость

их отношениями как всеохватывающую рамку, которая включает все другие контексты. Моя идея изображена в наборе овалов с правой стороны модели. Интерпретативный трюк, конечно, заключается в том, чтобы понять, какой контекст доминирует в определенном разговоре. Это одна из причин, почему анализ коммуникации на основе КУЗ является скорее искусством, чем наукой.

Серпантинный поток разговора – это вторая модель КУЗ, включенная в Рисунок 6.3. Подобно «Узам единства» Эшера, рисунок предполагает, что то, что говорит один человек, влияет – и находится под влиянием – того, что говорит другой человек. Контексты того, что они говорят, совместно развиваются, даже когда они разговаривают. Поэтому глупо пытаться интерпретировать первое сообщение Анны, потому что мы не знаем, что было сказано раньше. Так же сложно истолковать второе сообщение Анны, поскольку мы не знаем, что за ним следует. Как внезапно поняли родители во время сеанса терапии, любой комментарий о психическом здоровье их сына был и следствием, и причиной других заявлений, сделанных в семье. Возможно, это самая поразительная черта серпантинной модели: она не оставляет места для обособленных актов речи. Все в разговоре связано со всем остальным. Понимание того, как остальные создают и управляют смыслами, возможно только тогда, когда мы воспринимаем поток разговора.

У Вас создалось впечатление от иерархически-серпантинной модели,

что даже короткий разговор является процессом, который невероятно сложен и незакончен? Если да, то Пирс был бы доволен. Он считает, что невозможно объяснить в простом повествовательном предложении, что означает утверждение, – даже когда это Ваше собственное утверждение. По этой причине Пирс считает, что сложно дать прямой ответ, когда кто-либо во время дискуссии спрашивает его: «Что это означает?» По теории КУЗ, он склонен ответить: «Я еще не совсем уверен. Мы не закончили наш разговор»¹.

Координирование – слияние прожитых историй

Согласно теории КУЗ, *координирование* – это «процесс, в ходе которого люди сотрудничают, стремясь передать свое видение того, что необходимо, благородно и хорошо, и воспрепятствовать осуществлению того, чего они боятся, ненавидят или презирают»². Это намеренное слияние прожитых историй не требует от людей того, чтобы они пришли к согласию относительно смысла их совместного действия. Они могут координировать свое поведение, не разделяя общую интерпретацию события. Например, консервативные активисты и радикальные феминистки мо-

¹ Иерархическая модель: W. Barnett Pearce, Vernon Cronen, and Forrest Conklin, «On What to Look at When Studying Communication: A Hierarchical Model of Actors' Meanings,» *Communication*, Vol. 4, 1979, pp. 195-220; Серпантинная модель: W. Barnett Pearce, *Interpersonal Communication: Making Social Worlds*, HarperCollins, New York, 1994, p. 32.

² Серпантинная модель: W. Barnett Pearce, *Interpersonal Communication: Making Social Worlds*, HarperCollins, New York, 1994, p. 123. Пирс приписывает эту стратегию специалисту по теории коммуникации Джону Шоттеру.

гут временно объединить силы, чтобы заявить протест против порнографического кино. Хотя они имеют различные взгляды на социальную справедливость и разные причины, чтобы осуждать фильм, они могут прийти к согласию относительно совместного курса действий. Как видно из комикса «Кельвин и Хоббс», стороны могут эффективно координироваться и без взаимопонимания.

Координирование

Процесс, в ходе которого люди сотрудничают, стремясь передать свое видение того, что необходимо, благородно и хорошо, и воспрепятствовать осуществлению того, чего они боятся, ненавидят или презирают.

Как многие другие студенты, изучающие коммуникацию, теоретики КУЗ любят читать описания правил на предмет смысла и действия в семьях, организациях и культурах (читайте главы 13, 19 и 33). В свете этих описаний того, как реальные группы людей координируют свое поведение, игра в «мяч Кельвина» уже не кажется такой странной.

КУЗ зарождалась как интерпретативная теория, поскольку ее авторы пытались описать и понять повторяющиеся паттерны коммуникации¹. Однако пока теория развивалась, она достигла критического предела. Сейчас приверженцев КУЗ не удовлетворяет простое описание паттернов коммуникации или предоставление средств для понимания того, как люди интер-

претируют свои социальные миры. Они хотят работать в качестве *миротворцев*, «предоставляя способ, с помощью которого можно благоразумно присоединиться к миру, чтобы обогатить его»². Если вдруг мы проигнорируем важность помощи в координировании способа общения, то КУЗ напомнит нам, что коммуникация обладает силой создавать социальные миры отчужденности, гнева и злобы – или, наоборот, миры единения, толерантности и великодушия.

Например, Пирс считает, что поляризация электората в Соединенных Штатах является и причиной, и следствием коммуникативных паттернов, которые он описывает как *обоюдную диатрибу*³. Он утверждает, что то, что президент Джордж У. Буш назвал «войной с терроризмом», воспроизводится и поддерживается паттернами коммуникации, которая не приемлет и очерняет другого⁴. Обращение президента к нации вечером в день теракта 9/11 задало тон. Речь, замечает Пирс, «создала дальнейшую жизнь, которая усилила воздействие террористического акта и ухудшила качество жизни по всему миру»⁵. Точка зрения КУЗ на

² Victoria Chen, «The Possibility of Critical Dialogue in the Coordinated Management of Meaning,» *Human Systems*, Vol. 15, 2004, pp. 179-192.

³ Vernon Cronen, «Coordinated Management of Meaning: The Consequentially of Communication and the Recapturing of Experience,» in *The Consequentially of Communication*, Stuart Sigman (ed.), Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ, 1995, p. 38.

⁴ W. Barnett Pearce, Stephen W. Littlejohn, and Alison Alexander, «The Quixotic Quest for Civility: Patterns of Interaction Between the New Christian Right and Secular Humanists,» in *Secularization and Fundamentalism Reconsidered*, Jeffrey K. Hadden and Anson Shupe (eds.), Paragon, New York, 1989, pp. 152-177.

⁵ Читайте анализ доприговорного разговора между судьей Джозефом Даффи и подсудимым Рамзи Ахмедом Юзефом в статье W. Barnett Pearce, «The Coordinated Management of Meaning,» в *Theorizing About Intercultural Communication*.

¹ W. Barnett Pearce, *Communication and the Human Condition*, Southern Illinois University, Carbondale, 1989, pp. 32-33.

Кельвин и Хоббс



— Олли-волли полли воги умп-бумп физз!

— Эй!

— Ха-ха! Я украл твой флаг!

— Но я ударил тебя мячом Кельвина! Ты должен поставить флаг обратно и спеть песню «Мне очень жаль»!

— Я не должен петь эту песню! Я был в «непесенной зоне»!

— Неправда. Я коснулся «противоположного шеста», так что «непесенная зона» теперь «песенная зона»!

— Я не видел, как ты коснулся противоположного шеста!

— Я заявил, что он на противоположной стороне, не заявляя об этом. Начинать петь.

— «Это песня «Мне очень жаль». Не поможешь ли ты мне и не споешь вместе со мной?»

— Бум бум бум

— Я унес его! — ... ему жаль!

— ... так жаль! — Я знал это!

— Мне очень жаль, что я взял твой драгоценный флаг! — Просто не делай этого больше, ты, плутишгоценный флагг! кааа!

— Я свободен! У меня свободный проход к воротцам пять!

— Нет, это мы делали в прошлый раз, помнишь?

— О. Да. Хмм

— ОК, новое правило: мы должны прыгать везде, пока кто-нибудь не найдет коробку привзом!

— Хорошо

— Единственное неизменяемое правило в «Мяче Кельвина»: ты не можешь играть в него одинаково дважды!

— Счет все еще Q к 12!

Рисунок 6.4. «Кельвин и Хоббс» Уоттерсон¹

¹ CALVIN AND HOBBS © 1990 Watterson. Distributed by UNIVERSAL PRESS SYNDICATE used by permission. All Rights Reserved.

конфликт между Аль-Кайдой и Соединенными Штатами заключается в том, что обе стороны поступают нравственно, согласно их собственному пониманию вселенной. Но неудивительно, что то, что каждая сторона называет другую «злом», не решит конфликт. Чтобы выразить свое собственное чувство ужаса и печали по поводу того, что он воспринимал как упущенную возможность сделать мир лучшим местом, Пирс написал альтернативный ответ, который он бы хотел, чтобы президент сделал в тот вечер. Одна часть версии Пирса следующая:

Если мы хотим понять, почему люди ненавидят нас так сильно, мы должны понять, как выглядит мир с их точки зрения. И если мы собираемся реагировать эффективно, чтобы защитить себя, мы должны понять тех, чье восприятие истории и цели не похоже на наше собственное.

Заманчиво рассматривать это злостное нападение как результат попытки сумасшедших разрушить цивилизацию и нашу реакцию – как войну «хороших» против «плохих». Но если мы хотим понять, что произошло здесь сегодня, и если мы хотим действовать эффективно в следующие дни, мы должны разработать более сложные истории, чем эти, о мире, о нашем месте в нем и о последствиях наших действий.

Это террористический акт. Если мы находимся в состоянии войны, это иной тип войны, чем те, которые мы когда-либо вели раньше. Террористы не способны оккупировать нашу страну или встретиться с нашими войсками на поле боя. Они надеются подорвать нашу уверенность, разрушить наш образ жизни. Они

надеются, что мы уничтожим себя, реагируя на зверства, которые они совершают. Наша первая реакция – жажда мщения, наброситься на тех, кто нанес нам такой вред, – практически безусловно неправильная, потому что она делает нас соучастниками того, чего они пытаются достичь¹.

КОСМОПОЛИТИЧНАЯ КОММУНИКАЦИЯ: НЕ СОГЛАШАЙТЕСЬ, НО КООРДИНИРУЙТЕСЬ

Теоретики КУЗ отстаивают необычную форму коммуникации, которая, как они считают, создаст социальный мир, где мы сможем жить с достоинством, честью, в радости и любви². За последние три десятилетия Пирс использовал ряд терминов, чтобы описать этот коммуникативный стиль, который он ценит. Он начал с того, что назвал его *космополитичной коммуникацией*³. Если применить название к людям, в памяти всплывает гражданин мира, который комфортно взаимодействует с людьми, которые имеют разное культурное происхождение, ценности и убеждения. По Пирсу, люди, осуществляющие космополитичную коммуникацию, предполагают, что нет единой истины, или если она и существует, у нее много сторон. Поэтому они стремятся найти пути координации с другими людьми, с которыми они не согласны – и, возможно, не должны быть.

¹ Pearce, *Making Social Worlds*, p. 12.

² Альтернативная речь целиком и ее обоснование, которое дал Пирс, в Pearce, *Making Social Worlds*, pp 12-25.

³ Pearce, *Interpersonal Communication*, p. 366.

Космополитичная коммуникация

Координирование с другими людьми, которые имеют разное происхождение, ценности и убеждения, не пытаясь изменить их.

Хотя ему все еще нравится понятие «космополитичная коммуникация», Пирс также использует термин «диалог» в том же значении, что и еврейский философ Мартин Бубер, – чтобы описывать то, что, как он считает, является оптимальной формой взаимодействия. (Читайте следующий раздел.) По Буберу, диалогическая коммуникация «включает сохранение баланса между тем, чтобы высказывать свою собственную точку зрения, и тем, чтобы быть полностью открытым мнениям других людей»¹. Это, конечно, может быть опасно. Как произошло в Купертино, мы можем узнать что-то новое, что изменит то, что мы думаем, или даже то, кем мы являемся².

В иерархически-серпантинной модели, показанной в Рисунке 6.3, Пирс представил бы пару, которая осуществляет диалогическую коммуникацию, уделяя равное внимание своим собственным идентичностям и отношениям между собой. Он мог бы прибегнуть к компьютерной графике, чтобы отобразить напряженность между сущностями «я» и «мы», которую испытывал бы каждый. Возможно, два овала одинакового размера, наложенные друг на друга, которые совместно увеличиваются и уменьшаются, лучше всего показали бы то, что ни внимание к своей собст-

венной идентичности, ни внимание к отношениям, не становится фиксированным контекстом для другого. Пирс называет такой вид благотворных отношений *зачарованной петлей*, в противоположность *странной петле*, которая, как Вы помните, «фиксирует» стороны на поведении, которое никто на самом деле не хочет реализовывать³.

ЭТИЧЕСКИЕ РАЗМЫШЛЕНИЯ: ДИАЛОГИЧЕСКАЯ ЭТИКА МАРТИНА БУБЕРА

Мартин Бубер был немецким евреем, философом и теологом, который эмигрировал в Палестину перед Второй мировой войной и умер в 1965 году. Его этический подход направлен на отношения между людьми, а не на нравственные нормы поведения. «В начале отношение, – писал Бубер. – Отношение – это колыбель реальной жизни»⁴.

Бубер противопоставил два типа отношений – *Я-Оно* против *Я-Ты*. В отношениях *Я-Оно* мы относимся к другому человеку как к вещи, которую можно использовать, как к объекту, которым можно манипулировать. В отношениях *Я-Оно*, созданных монологом, отсутствует взаимность. Стороны сходятся как личности, которые намерены только произвести впечатление. Обман – способ сохранить видимость.

В отношениях *Я-Ты* мы рассматриваем нашего партнера как такого же, как

¹ Pearce, *Communication and the Human Condition*, pp. 167-195.

² Pearce and Pearce, «Combining Passions and Abilities,» p. 172.

³ W. Barnett Pearce and Stephen W. Littlejohn, *Moral Conflict: When Social Worlds Collide*, Sage, Thousand Oaks, 1997, p. 37.

⁴ Pearce and Pearce, «Combining Passions and Abilities,» p. 173.

мы. Мы видим другого человека как созданного по образу Бога и относимся к нему как к ценной цели, а не как к средству достижения нашей собственной цели. Это означает, что мы стремимся иметь те отношения, которые видит другой человек со своей стороны. Бубер говорит, что мы можем сделать это только посредством диалога.

Для Бубера *диалог* – синоним этической коммуникации. Диалог – это взаимность в разговоре, которая создает то *между*, посредством которого мы помогаем друг другу быть более человечными. Диалог – это не только нравственно приемлемый акт, это также способ выявить то, что этично в наших отношениях. Таким образом, он требует открытости, принятия и чувствительности в отношении другого человека.

Бубер использовал образ *узкого горного хребта*, чтобы изобразить конфликтность диалогической сути. С одной стороны нравственного пути находится пропасть релятивизма, где нет никаких стандартов. С другой стороны находится плато абсолютизма, где правила отпечатаны в камне:

Царство «между» находится там, где встречаются «Я» и «Ты», на узком горном хребте, по ту сторону субъективного и объективного¹.

Узкий горный хребет

Метафора для выражения сути отношений Я-Ты в диалогическом противоречии между этическим релятивизмом и строгим абсолютизмом; стоять на своем, но быть полностью открытым мнению другого человека.

Специалист в области этики коммуникации Рон Арнетт из Дюкенского университета замечает, что «жизнь по философии узкого горного хребта требует личного и межличностного внимания, что, вероятно, приведет к более сложному существованию, чем жизнь эгоиста или самоотверженного мученика»². Несмотря на это противоречие, многие специалисты по межличностным теориям выработали этические позиции, подобные философии Бубера. В соответствии с основополагающим убеждением теории КУЗ о том, что люди, участвующие в разговоре, сообща конструируют свои собственные социальные реальности, Пирса заинтересовало основное убеждение Бубера, что диалог – это общее достижение, которое не может быть реализовано по требованию, но происходит среди людей, которые стремятся и готовы к нему.

КРИТИКА: ХИТРОУМНЫЕ ИНТЕРПРЕТАЦИИ, КОТОРЫЕ СЛОЖНО ПОНЯТЬ

Почти во всём КУЗ отвечает стандартам хорошей интерпретативной теории, как сказано в главе 3 («Взвешивая слова»). Предлагая такие инструменты, как иерархические и серпантинные модели коммуникации, ее авторы предоставляют аналитические инструменты, которые способствуют *лучшему пониманию людей* и социальных миров, созданных их разговором. Описание Пирсом и Кроненом идеальных людей, осуществляющих космополитичную коммуникацию, *дает понять, что они ценят любопытство, участие и благоприятное отношение к многоо-*

¹ Martin Buber, *I and Thou*, 2nd ed., R. G. Smith (trans.), Scribner's, New York, 1958, pp. 60, 69.

² Martin Buber, *Between Man and Man*, Macmillan, New York, 1965, p. 204.

бразию, а не отчужденную надменную уверенность человека, взаимодействующего в стиле «мой путь – Иегова».

Пирс пишет, что КУЗ «может работать как лестница для «восходящей» эволюции общества»¹. Если *реформирование общества* кажется перебором, вспомните, что, обучая жителей разговаривать диалогическим образом, Пирс и его сторонники изменили социальный мир Купертино, Калифорния. И хотя многие объективные теоретики игнорируют или не приемлют КУЗ из-за ее социально-конструктивистских предпосылок, она вызвала широкий интерес и была *принята в сообществе* специалистов, изучающих интерпретативную коммуникацию.

Несмотря на то, что КУЗ с легкостью отвечает этим четырем стандартам, недостаток ясности серьезно ограничил ее *эстетическую привлекательность*. У КУЗ репутация сбивающей с толку путаницы идей, которые тяжело определить, потому что они выражены витиеватым языком. Когда Пирс спросил ученых, которые долгое время практиковали КУЗ, какие изменения или дополнения, как они думают, следует внести в теорию, то наиболее часто его просили давать дружественные пользователю объяснения, выраженные в легких для понимания терминах. Следующая история подчеркивает, почему эта необходимость в ясности так важна:

Мои стажеры-консультанты часто находят идеи КУЗ захватывающими, но ее язык – обескураживающим или переполненным профессионализмами. Некоторые практиканты понимают идеи, но большинство пу-

гается языка и понятия – они чувствуют себя в какой-то мере притесненными или исключенными! Одна практикантка даже физически съезжилась, потому что не понимала. Это была компетентная женщина, которая успешно закончила обучение консультанта три года назад и проходила «переподготовку» с нами. Не думаю, что она считала ее приятной в то зремя. Идеи КУЗ были бы полезнее, если бы они были доступны в повседневном языке – возможно, в виде примеров или рассказывания историй². (Габриель Паркер, специалист по танцевальной терапии)

Пирс отвечает, что он может обучить людей использовать понятия КУЗ и не просить их читать. Сначала он просит их описать что-либо, происходящее в их жизни, а затем показывает им, а не рассказывает, как использовать идеи и модели, которые предлагает теория. Поскольку эта интерактивная возможность не доступна нам, я попытался принять во внимание совет Паркера, когда писал эту главу. Надеюсь, что Вы не съезживались. Но чтобы уменьшить вероятность фактора съезживания, я был вынужден выбросить многие ценные термины, инструменты и модели, которые составляют рабочий словарь этой сложной теории. Например, Вы не читали о конструктивных правилах, регулятивных правилах, реконструированных контекстах, игровом мастерстве, грамматиках, модели «маргаритка» или модели ПНННРР и других. Пирс представляет эти концепции наряду с теми, о которых рассказал я, в «Создание социальных миров: перспектива ком-

¹ Ronald Arnett, *Communication and Community*, Southern Illinois University, Carbondale, 1986, p. 37.

² Pearce, *Making Social Worlds*, p. x.

муникации», книге, написанной в относительно читабельном стиле.

Что я подчеркнул, так это твердое убеждение Пирса и Кронена, что люди, участвующие в разговоре, сообща конструируют свои социальные реальности. Хотя многие теоретики сейчас утверждают, что совместное использование языка создает, формирует и ограничивает разнообразные социальные миры, в которых мы живем, координированное управление значением является самым понятным утверждением социального конструирования, сделанным специалистами по коммуникации. Ваша оценка ценности КУЗ в конечном счете будет зависеть от того, разделяете Вы или нет их философию. Следовательно, я советую Вам подумать над своими ответами на вопрос №1 в следующих «Вопросах».

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Социальные конструктивисты считают себя любопытными участниками в плюралистическом мире. Вы готовы не отстаивать определенность, беспристрастный подход и единственную точку зрения на Истину, чтобы Вы могли присоединиться к социальным конструктивистам?
2. Вы можете дать логическое обоснование тому, чтобы расположить эту главу по КУЗ сразу же после главы по символическому взаимодействию?
3. КУЗ утверждает, что мы можем принять участие в совместном действии без взаимного понимания – ко-

ординирование без согласованности. Вы можете привести примеры из своей собственной жизни?

4. Пирс и Кронен утверждают, что КУЗ – это практическая теория. Какие последствия Вы предвидите, если бы президент Буш сказал речь, которую написал Пирс после теракта 9/11? Какие аспекты диалогической коммуникации Вы видите в версии Пирса?

ОБСУЖДЕНИЕ¹

Когда вы будете смотреть мое интервью с Барнеттом Пирсом, вы можете рассмотреть нас как людей,



участвующих в разговоре, изображенных на «Узах единства» Эшера. Какой социальный мир, как Вы считаете, мы создаем в ходе разговора? Мне бы хотелось думать, что наш разговор демонстрирует несколько примеров космополитичной коммуникации. Если это так, то прав ли Пирс, считая, что Вы посчитаете этот тип разговора заразительным? В ходе разговора я повторяю мой вопрос из «Вопросов, чтобы сфокусировать Ваше внимание»: каким именно образом социальные конструктивисты должны отказаться от утверждений об определенности, объективности и истине. Затем я спрашиваю, справедлив ли этот вопрос. Посмотрите, согласны ли Вы с ответом Пирса и обоснованием, которое он дает.

¹ Смотрите этот отрывок онлайн на www.mhhe.com/griffin7_unu www.afirstlook.com

Объективная

Интерпретативная

Социопсихологическая традиция

Как-то, когда я работал преподавателем, я возвращался в свой кабинет, размышляя над разговорами в классе с четырьмя студентами. Все четверо обратились ко мне с просьбами. Про себя я подумал: почему я с готовностью согласился выполнить две просьбы, но так же быстро отверг две другие? Каждый из четырех студентов говорил со мной в индивидуальном порядке во время перерыва. Андрэ хотел получить мое подтверждение для получения магистерской стипендии, а Дон пригласила меня на ланч на следующий день. Я сказал «да» обоим. Белинда попросила меня помочь ей по отчетной работе по другому предмету, а Чарли уговаривал меня сыграть в водное поло этим вечером с ребятами из его дома, – я делал это раньше. На эти просьбы я ответил отказом.

Сев за свой рабочий стол, я лениво перебирал страницы *Human Communication Research (HCR)*, сравнительно нового научного журнала по бихевиористике, который доставили утренней почтой. Я все еще размышлял над своей разной реакцией на просьбы студентов,

когда мои глаза остановились на статье под названием «Коммуникативная модель нарушения личного пространства»¹. «Вот оно», – выпалил я удивленному секретарю нашей кафедры. Я внезапно осознал, что в каждом случае на мою реакцию на студента могла влиять дистанция между нами при разговоре.

Я мысленно представил четырех студентов в тот момент, когда они обращались с просьбой или предложением – каждый с расстояния, которое мне показалось неуместным по тем или иным причинам. Андрэ стоял буквально у моего лица, на расстоянии меньше фута. Белинда, которая стояла на расстоянии в два фута, вторгалась в мое личное пространство, но не так уж сильно. Чарли стоял на расстоянии около 7 футов – как раз за границей, которая подходила для типа разговора «давайте соберемся вместе и повеселимся за пределами школы». Дон пригласила меня на ланч, но нас разделяло пространство почти всей

¹ Judee K. Burgoon, «A Communication Model of Personal Space Violations: Explication and an Initial Test,» *Human Communication Research*, Vol 4, 1978, pp. 129-142.

комнаты. В тот момент каждое из этих взаимодействий показалось мне каким-то странным. Сейчас я осознал, что все четыре студента нарушили мои ожидания, связанные с надлежащим межличностным пространством.

Согласно моей практике в этой книге, я изменил имена этих бывших студентов, чтобы сохранить их конфиденциальность. В этом случае я придумал имена, которые начинаются на буквы *A* (*Andre*), *B* (*Belinda*), *C* (*Charlie*) и *D* (*Don*), чтобы представить увеличивающееся расстояние между нами, когда мы разговаривали. (Андрэ стоял ближе всех; Дон – дальше всех.) Рисунок 7.1 показывает расстояние, соответствующее моим ожиданиям.

Журнальную статью, которая навела меня на эту мысль, написала Джуди Бургун, специалист по коммуникации из Аризонского университета. Эта статья была напи-

сана в дополнение к модели *нарушений невербальных ожиданий*, которую она представила в *HCR* два года назад. Поскольку темой моей собственной диссертации было межличностное пространство, я знал из первых рук, насколько мало теорий по социальным наукам, которыми могли руководствоваться исследователи, изучающие невербальную коммуникацию. Так что я пришел в восторг, когда увидел, что Бургун предлагает хорошо проработанную теорию личного пространства. Тот факт, что она преподавала на кафедре коммуникации и опубликовала свои исследования в журнале по коммуникации, добавлял ей ценности. Я с интересом прочитал описание Бургун ее модели нарушений невербальных ожиданий, чтобы узнать, может ли она объяснить мою неоднозначную реакцию на разные дистанции при разговоре, выбранные четырьмя студентами.

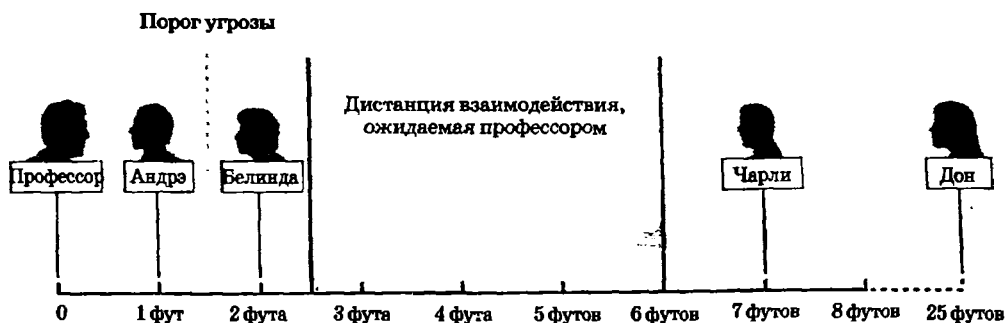


Рисунок 7.1. Нарушения ожидания в условиях классной комнаты.

ОЖИДАНИЯ, СВЯЗАННЫЕ С ЛИЧНЫМ ПРОСТРАНСТВОМ: ПОДТВЕРДИТЬ ИЛИ ОТКЛОНИТЬ?

Бургун определила личное пространство как «невидимый, изменяемый объем пространства, окружающего человека, который определяет предпочитаемое этим человеком расстояние от него до остальных людей»¹. Она заявила, что размер и форма нашего личного пространства зависят от наших культурных норм и индивидуальных предпочтений, но это всегда компромисс между противоречащими потребностями приближения-избегания, которые мы, как люди, имеем для афилляции и частной жизни.

Личное пространство

Невидимый, изменяемый объем пространства, окружающего человека, который определяет предпочитаемое этим человеком расстояние от него до остальных людей.

Авторство идеи личного пространства не принадлежало Бургун. В 60-х годах XX века антрополог Эдвард Холл из Технологического института в штате Иллинойс придумал термин *проксемика* для обозначения исследования использования людьми пространства как особой «разработки» культуры². Он озаглавил свою книгу «Скрытое измерение», потому что был убежден, что большинство про-

странственных интерпретаций находится за пределами нашего сознания. Он утверждал, что американцы имеют четыре проксемические зоны, которые как раз соответствуют четырем межличностным дистанциям, выбранным моими студентами:

1. Интимная дистанция: от 0 до 18 дюймов (Андрэ)
2. Персональная дистанция: от 18 дюймов до 4 футов (Белинда)
3. Социальная дистанция: от 4 до 10 футов (Чарли)
4. Общественная дистанция: от 10 футов до бесконечности (Дон)

Проксемика

Исследование использования людьми пространства как особой «разработки» культуры.

Книга Холла полна примеров «уродливых американцев», которые бесчувственно относятся к обычаям



Рисунок 7.2.³

¹ Judee K. Burgoon, «A Communication Model of Personal Space Violations: Explication and an Initial Test,» *Human Communication Research*, Vol. 4, 1978, p. 130.

² Edward T. Hall, *The Hidden Dimension*, Doubleday, Garden City, NY, 1966, p. 1.

³ Рисунок Питер Штейнера. Перепечатан с разрешения.

других культур, касающихся пространства. Чтобы эффективно взаимодействовать, он настойчиво рекомендовал нам учиться адаптировать наше невербальное поведение под коммуникативные правила нашего партнера. Мы не должны пересекать границу дистанции без приглашения.

В своем стихотворении «Пролог: рождение архитектуры» поэт У. Х. Оден отражает анализ Холла и доводит до нашего сведения, что мы нарушаем его личное пространство на свой страх и риск:

Около тридцати дюймов от моего носа
 Проходит граница моей Персоны,
 И все пространство до нее –
 Частная собственность.
 Незнакомец, если я своим соблазнительным
 взглядом
 Не маню побрататься,
 Остерегайся грубо пересекать ее:
 У меня нет ружья, но я могу плеваться¹.

В своей модели нарушений невербальных ожиданий Бургун предложила контраргумент на совет Холла и Одена. Она не согласилась с идеей о том, что люди имеют определенные ожидания относительно того, как близко должны подходить к ним остальные. На самом деле, она объясняла 30-дюймовое правило Одена тем, что оно основано на прочно установленных американских нормах, плюс собственные манеры поэта. Но вопреки распространенной мудрости «иди на компромиссы, чтобы ладить», Бургун утверждала, что существуют ситуации, в которых лучше всего нарушить правила. Она считала, что при определенных обстоя-

тельствах нарушение социальных норм и личных ожиданий – «лучшая стратегия, чем подчинение»².

ПРОВЕРКА ИСХОДНОЙ МОДЕЛИ НА ПРАКТИКЕ

Сознательно или нет, каждый из четырех студентов, обращаясь ко мне с просьбой или приглашением, отклонился от моего проксемического ожидания. Насколько хорошо модель Бургун прогнозировала мою реакцию на эти четыре разных нарушения? Не очень хорошо. Чтобы Вы могли почувствовать особенность размышлений Бургун и понять, насколько продвинулась ее нынешняя теория, я представлю то, какой должна была быть моя реакция, согласно прогнозу модели, и в каждом случае сравню этот прогноз с тем, что я на самом деле сделал.

Андрэ. В соответствии с ранней моделью Бургун, Андрэ сделал ошибку, когда пересек мой невидимый *порог угрозы* и разговаривал со мной на близкой дистанции лицом к лицу. Физический и психологический дискомфорт, который я бы чувствовал, навредил бы его делу. Но модель дала неправильный прогноз, поскольку я написал рекомендательное письмо позже в тот же день.

Порог угрозы

Гипотетическая внешняя граница близкой дистанции; ее нарушение незванным собеседником приводит к борьбе или бегству.

¹ W. H. Auden, "Prologue: The Birth of Architecture," in *About the House*, Random House, New York, 1966, p. 14.

² Judee K. Burgoon and Jerold Hale, «Nonverbal Expectancy Violations: Model Elaboration and Application to Immediacy Behaviors,» *Communication Monographs*, Vol. 55, 1988, p. 58.

Белинда. В дополнительной статье, которую я читал в тот день, Бургун утверждала, что явные отклонения от того, что мы ожидаем, вызывают у нас состояние повышенного возбуждения. Она говорила не о реакции, включающей учащенное сердцебиение и потные ладони, которая заставляет нас бороться или бежать. Вместо этого, она охарактеризовала нарушения, заставляющие нас пересмотреть природу наших отношений с человеком, который поступил необычным образом. Для Белинды это была бы хорошая новость, если бы я думал о ней как о весьма приятном человеке. Но каждая реплика, которую она произнесла в классе, казалась мне прямым вызовом с долей сарказма. Прямо как прогнозировала Бургун, слишком близкое двухфутовое расстояние, которое выбрала Белинда, привлекло мое внимание к нашим сложным отношениям, и я отклонил ее просьбу помочь ей по другому предмету. Одно очко в пользу модели нарушений невербальных ожиданий.

Чарли. Чарли был милым парнем, который больше думал о приятном времяпровождении, чем об учебе. Он знал, что я играл в водное поло в колледже, но, возможно, он не осознавал, что его небрежное отношение к занятиям служило постоянным напоминанием о том, что я был не таким хорошим учителем, каким хотел быть. В своей статье 1978 года в журнале *NSR* Бургун написала, что человек с «предрасположенностью к наказанию» (как Чарли) будет из всех сил стараться соблюдать просемические правила поведения или, даже, скорее всего, стоять немного

дальше, чем ожидается. Никогда не слышав совета Бургун, Чарли так и сделал. Он отошел на расстояние 7 футов – как раз за ту границу взаимодействия, которую я ожидал. Но даже в этом случае я отклонил его предложение поплавать с ребятами.

Дон. Согласно этой модели нарушений невербальных ожиданий, Дон упустила свой шанс. Поскольку она была очаровательным собеседником, теплый, близкий подход был бы приятным сюрпризом. Но ее решение послать приглашение через всю комнату, казалось, гарантировало отрицательный ответ. Чем дальше она отходила, тем хуже был бы результат. В этом анализе только одна проблема: мы с Дон сходили на ланч вместе в студенческом центре на следующий день.

Очевидно, что моя попытка применить первоначальную модель Бургун к дистанции при разговоре между мной и моими студентами не была успешной. Теоретическое табло показывает:

Модель нарушений невербальных ожиданий: 1

Непрогнозируемое случайное поведение: 3

Первые контролируемые эксперименты Бургун были не намного успешнее. Но в то время, как я был готов отклонить всю модель как неудачную, она не хотела отказываться от *нарушения ожидания* как ключевой концепции человеческого взаимодействия. В конце своей журнальной статьи она намекнула, что неко-

торые из ее основных предпосылок, возможно, следует протестировать и переоценить.

Конечно, это было тогда, а вот что сейчас. За последние три десятилетия Джуди Бургун и ее студенты провели ряд сложных лабораторных экспериментов и исследований в своей области, чтобы обнаружить и объяснить эффект нарушений ожидания. Одна из причин, почему я решил написать о ее теории, заключается в том, что нынешняя версия является отличным примером идей, которые постоянно пересматриваются в результате эмпирического опровержения. Как показала она, в науке неудача может привести к успеху.

ЗАПУТАННАЯ МОДЕЛЬ СТАНОВИТСЯ ЭЛЕГАНТНОЙ ТЕОРИЕЙ

Примененное к теориям понятие «элегантный» означает «изящно лаконичный и простой; замечательно краткий»¹. Вот какой стала теория нарушений ожидания. Бургун исключала понятия, которые были центральными в ранних версиях, и никогда на этом не останавливалась. Например, достаточно рано она отказалась от понятия «порог угрозы». Даже хотя эта гипотетическая граница имела интуитивный смысл, повторный эксперимент не подтвердил ее существование.

Отступление Бургун от понятия «возбуждение» как объяснительного механизма было более постепенным.

¹ *Random House Webster's Electronic Dictionary and Thesaurus, College Edition, WordPerfect, Orem, UT, 1994*

Первоначально она утверждала, что люди чувствуют себя физиологически возбужденными, когда их проксемические ожидания нарушаются. Позже она смягчила это понятие до «ориентирующей реакции» или ментальной «бдительности», которая концентрирует внимание на нарушителе. Сейчас она рассматривает возбуждение как побочный эффект отклонения партнера и больше не считает его необходимой связью между нарушением ожидания и исходами коммуникации, такими как влечение, доверие, убеждение и вовлечение.

Возбуждение, свойственное отношениям

Обостренное состояние осознания, ориентирующей реакции или ментальной бдительности, которое стимулирует пересмотр отношений.

Удалив нерелевантные аспекты, Бургун рационализировала свою модель. Увеличив ее масштаб, она вывела целостную теорию. Ее исходная модель нарушений невербальных ожиданий касалась только пространственных нарушений – довольно узкий фокус. Но к середине 80-х годов XX века Бургун осознала, что проксемическое поведение является частью взаимосвязанной системы нелингвистических знаков. Так что больше не имело смысла изучать межличностное пространство в изоляции. Она начала применять модель к массе других невербальных переменных – выражение лица, зрительный контакт, прикосновение и наклон тела. Бургун продолжает

расширять спектр нарушений ожидания. Не теряя интереса к невербальной коммуникации, она сейчас также применяет теорию к эмоциональной, брачной и межкультурной коммуникации. В соответствии с этим широким диапазоном, она опустила определитель «невербальный» и называет свою теорию «теорией нарушений ожидания», сокращенно *ТНО*. Впредь так буду называть ее и я.

Что же прогнозирует *ТНО*? Бургун подводит итог своим выводам, полученным эмпирическим путем, в одном абзаце. Надеюсь, что мой длинный рассказ о построении теории поможет Вам оценить 30 лет работы, которые скрыты между этих простых строк:

Ожидания оказывают значительное влияние на паттерны взаимодействия людей, на их впечатление друг от друга и на исход их взаимодействия. Нарушения ожиданий, в свою очередь, могут взволновать и отвлечь их реципиентов, перенося фокус внимания на нарушителя и значение самого нарушения. Люди, которые могут предположить, что аудитория к ним относится хорошо, безопаснее совершают нарушения и с большей вероятностью извлекают из этого пользу, чем те, к которым относятся плохо. Когда акт нарушения таков, что может быть неоднозначным по смыслу или иметь множество интерпретаций, которые не являются только положительными или только отрицательными, тогда валентность вознаграждения говорящего может быть особенно важна при модерации интерпретаций, оценок и последующих исходов... В других случаях нарушения имеют относительно согласованные значения и

валентности, связанные с ними, так что их совершение приводит к подобным результатам и для положительно, и для отрицательно валентных участников коммуникации»¹.

КЛЮЧЕВЫЕ КОНЦЕПТЫ ТНО

Тщательное изучение выводов Бургун дает понять, что *ТНО* предлагает «мягкий детерминизм», а не фундаментальные и универсальные законы (смотрите главу 2). Условные термины «могут», «вероятнее», «может быть» и «относительно» отражают ее убеждение в том, что слишком много факторов влияют на коммуникацию, что не позволяет нам обнаружить простые причинно-следственные связи. Тем не менее, она надеется показать связь между неожиданным межличностным поведением и влечением, доверием, убеждением и вовлечением. Это потенциальные исходы нарушения ожидания, которые исследует Бургун со своими студентами. Чтобы мы могли оценить эту связь, нам нужно понять три основных понятия *ТНО*: *ожидание*, *валентность нарушения* и *валентность вознаграждения говорящего (коммуникатора)*. Я проиллюстрирую эти три переменные на примере проксемического поведения моих студентов и еще одной формы невербальной коммуникации – прикосновения.

Ожидание

В детстве моя мама часто замечала: она *ожидала*, что я буду вести себя

¹ Judee K. Burgoon, «Cross-Cultural and Intercultural Applications of Expectancy Violations Theory,» in *Intercultural Communication Theory*, Richard Wiseman (ed.), Sage, Thousand Oaks, CA, 1995, pp. 194-214.

наилучшим образом. Я воспринимал ее слова как пожелание или предупреждение, а не как прогноз моих будущих действий. Но Бургун не так использует это слово. Она со своими коллегами «предпочитает использовать термин «ожидание» для того, что прогнозируется, а не для того, что желательно, чтобы произошло»¹. Рисунок 7.1 показывает, что, согласно моим ожиданиям, разговоры со студентами должны были происходить на расстоянии 2,5-6 футов. Как возникло это ожидание? Бургун предполагает, что я автоматически обработал в уме контекст, тип отношений и характерные особенности других людей, чтобы оценить то, что они могут сделать.

Ожидание

То, что люди прогнозируют, а не то, что они хотят, чтобы произошло.

Контекст начинается с культурных норм. Три фута – это слишком близко в Англии или Германии, но слишком далеко в Саудовской Аравии, где Вы не можете доверять людям, которые не позволяют Вам почувствовать их дыхание. Контекст также включает условия разговора. Обстановка классной комнаты диктует большую разговорную дистанцию, чем это было бы уместно для частного разговора в моем кабинете.

Факторы *отношений* включают сходство, дружеские отношения, симпатию и относительный статус. В одном исследовании Бургун обна-

ружила, что люди всех возрастов и социальных статусов в жизни ожидают, что люди, ниже их по статусу, будут держать дистанцию. Из-за нашей разницы в возрасте и отношений «учитель-ученик» я был более удивлен вторжением Андрэ и Белиды в мое личное пространство, чем удаленной позицией Чарли и Дон.

Характерные особенности говорящего (коммуникатора) включают все демографические факты – возраст, пол, место рождения, – которые спрашивают в анкетах, но также они включают индивидуальные черты, которые могут влиять на ожидание даже в большей степени, – внешность, личность и стиль коммуникации. Теплая улыбка Дон была противоположностью язвительным комментариям Белинды. Учитывая это различие, я бы предполагал, что Дон подойдет поближе, а Белинда будет держать дистанцию. Поэтому я был особенно удивлен, когда «нарушения» пространства каждой женщиной оказались противоположными тому, что я бы прогнозировал.

Мы можем провести такой же анализ моего ожидания, связанного с прикосновением для этой ситуации в классной комнате. Эдвард Холл утверждал, что Соединенные Штаты – «неконтактная культура», поэтому я бы не ожидал прикосновения в ходе нормального разговора². Означает ли это, что «контактные культуры» Латинской Америки и южной Европы не имели бы больших ожиданий касательно невербального взаимодействия? никоим образом; Бургун

¹ Judee K. Burgoon and Joseph Walther, «Nonverbal Expectancies and the Evaluative Consequences of Violations,» *Human Communication Research*, Vol. 17, 1990, p. 236.

² Edward Hall, «A System of Notation of Proxemic Behavior,» *American Anthropologist*, Vol. 41, 1963, pp 1003-1026.

убеждена, что все культуры имеют подобную *структуру* ожидаемого коммуникативного поведения, но что *содержание* этих ожиданий может заметно отличаться от культуры к культуре. Прикосновение имеет значение в любом обществе, но кто, когда, где и как прикасается, зависит от культурно-специфических стандартов и обычаев.

Как мужчине в ролевых отношениях, мне никогда не приходило в голову, что студенты могут прибегнуть к физическому контакту, озвучивая свои просьбы. Если бы я подумал об этом, Дон была бы вероятным кандидатом. Но с выбранного ей расстояния в 25 футов она должна была быть бионической женщиной, чтобы дотянуться до меня. При сложившихся обстоятельствах я был бы шокирован, если бы она нарушила мое ожидание и подошла, чтобы обнять меня. (Как вступление в следующие два раздела, замечу, что я не сказал, что это причинило бы мне беспокойство, огорчило бы или было бы неприятно.).

Валентность нарушения

Понятие «валентность нарушения» означает положительное или отрицательное значение, которое мы приписываем конкретному неожиданному поведению, независимо от того, кто его демонстрирует. Мы считаем само действие приятным или неприятным, и в какой степени? Со своей приверженностью научному методу, Бургун, возможно, позаимствовала понятие валентности из химии, где валентность вещества определяется числом и знаком (+3 или -2, например). Термин «чистая стоимость» из области учета, видимо, передает ту же идею.

Валентность нарушения

Воспринимаемое положительное или отрицательное значение, приписываемое нарушению ожиданий, независимо от того, кем является нарушитель.

Мы обычно оставляем остальным пространство для маневра, чтобы отклоняться от того, что мы считаем стандартной рабочей процедурой. Но когда мы имеем дело с кем-то, кто действует за рамками ожидаемого поведения, мы включаем оценочный режим. Согласно Бургун, мы сначала пытаемся интерпретировать значение нарушения, а затем вычисляем, нравится ли оно нам.

Значение некоторых нарушений легко определить. Наглядный пример: никто не будет мучительно думать над тем, как интерпретировать намеренный тычок в глаз острой палкой. Это враждебный акт, и если бы это произошло с нами, мы были бы в ярости. Многие невербальные виды поведения такие же однозначные. Например, средний и длительный зрительный контакт в западных культурах обычно означает осведомленность, интерес, привязанность и доверие. Спокойный взгляд приветствуется; бегающий – нет. За исключением прикованного взгляда, мы ценим зрительный контакт. Даже Эмерсон, человек букв, писал: «Глаза людей общаются так же, как и их языки, с тем преимуществом, что глазной диалект не требует словаря...»¹.

¹ Цитировано в статье Judee K. Burgoon, Valerie Manusov, Paul Mineo, and Jerold Hale, «Effects of Gaze on Hiring, Credibility, Attraction, and Relational Message Interpretation.» *Journal of Nonverbal Behavior*, Vol. 9, 1985, p. 133.

Когда поведение имеет социально распознаваемое значение, говорящие обычно могут понять, выходить ли за рамки того, чего ожидают остальные. Если валентность отрицательная, делайте меньше, чем ожидается. Если валентность положительная, заходите дальше. Бургун подтвердила этот совет, когда изучала эффект ожидания на удовлетворении от брака¹. Она опрашивала людей насчет того, насколько близкую коммуникацию они ожидали от своего партнера, по сравнению с тем, насколько конкретный разговор они получили на самом деле. Неудивительно, что близость была оценена положительно. Партнеры, которые получали приблизительно столько близости, сколько они и ожидали, были удовлетворены своими браками в средней степени. Но люди были удовлетворены своими браками в высшей степени, когда у них было больше хороших разговоров со своими мужьями или женами, чем они первоначально рассчитывали.

С другой стороны, многие нарушения ожидания неоднозначны и открыты многочисленным интерпретациям. Например, значение неожиданного прикосновения может приводить в замешательство. Это знак общей вовлеченности в разговор, знак теплоты и привязанности, проявление доминирования или сексуальное проявление? Нарушения дистанции также могут сбивать с толку. Андрэ родом не со Среднего Востока, так почему он стоял так близко? Я не гавкаю или кусаюсь, так почему Дон послала свое

приглашение через всю комнату? Согласно ТНО, в такие моменты мы рассматриваем валентность вознаграждения говорящего так же, как и валентность нарушения.

Прежде чем мы рассмотрим, как валентность вознаграждения говорящего вписывается в теорию, Вы должны знать то, что обнаружила Бургун. А именно то, что довольно мало невербальных видов поведения являются неоднозначными, если их рассматривать в более широком контексте. Прикосновение к руке может быть непонятным, если рассматривать его изолированно, но когда оно сопровождается близостью, наклоном тела вперед, прямым взглядом, оживлением лица и вербальной беглостью, почти каждый интерпретирует этот физический контакт как знак вовлеченности в разговор². Или возьмем слова и невербальную манеру поведения актера Эрика Айidla в скетче «Монти Пайтон». Он акцентирует вопрос о жене Терри Джильяма пародийным подмигиванием, хитрым тоном голоса и жестами, сопровождающими его слова: «Ну, это самое. Понял, да? Само собой... Понял, да?»³ В отдельности преувеличенное подмигивание или толчок локтем может иметь множество возможных значений, но, как часть согласованной общепринятой практики, оба жеста явно преобразуют вопросительное замечание в непристойный комментарий.

² Beth A. LePaire and Judee K. Burgoon, «Two Contrasting Explanations of Involvement Violations: Expectancy Violations Theory Versus Discrepancy Arousal Theory.» *Human Communication Research*, Vol. 20, 1994, pp. 560-591.

³ Graham Chapman, John Cleese, Terry Gilliam, Eric Idle, Terry Jones, and Michael Palm, *The Complete Monty Python's Flying Circus: All the Words*, Volume One, Pantheon, New York, 1989, p. 40.

¹ Douglas Kelley and Judee K. Burgoon, «Understanding Marital Satisfaction and Couple Type as Functions of Relational Expectations.» *Human Communication Research*, Vol. 18, 1991, pp. 40-69.

Однако бывают случаи, когда нарушения невербальных ожиданий действительно двусмысленны. Таким случаем является отклонение моих студентов в личном пространстве. Возможно, я просто не был достаточно чувствителен, чтобы понять сигналы, которые помогли бы осмыслить их проксемические нарушения. Но когда значение действия неясно, *ТНО* говорит, что мы интерпретируем нарушение в свете того, как нарушитель может повлиять на нашу жизнь.

Валентность вознаграждения говорящего (коммуникатора)

ТНО – не единственная теория, которая описывает склонность человека оценивать остальных людей с точки зрения потенциальных вознаграждений, которые они должны предложить. *Теория социального проникновения* утверждает, что мы живем в межличностной экономике, в которой все мы «инвентаризируем» относительную ценность других людей, которых мы встречаем (читайте главу 9). На ум часто приходят вопросы «Что ты можешь сделать для меня?» и «Что ты можешь мне сделать?» Бургун не циник, но она считает, что вопрос о потенциале вознаграждения выдвигается на первый план в нашей голове, когда кто-нибудь нарушает наше ожидание, и нет социального консенсуса по поводу значения действия. Она использует термин «валентность вознаграждения говорящего», чтобы назвать результаты нашего мысленного аудита вероятной прибыли и убытков.

Валентность вознаграждения говорящего – это сумма положительных

и отрицательных атрибутов, которые человек приписывает встрече, плюс потенциал вознаграждения или наказания в будущем. Обычно результирующее восприятие – совокупность хорошего и плохого, и попадает на шкалу где-то между этими двумя полюсами. Я проиллюстрирую характерные особенности говорящего, которые Бургун часто упоминает, рассмотрев одну черту каждого студента, о которой я подумал сразу же после их озадачивших меня нарушений моего личного пространства.

Валентность вознаграждения говорящего

Сумма положительных и отрицательных атрибутов, приписываемых встрече, плюс потенциал вознаграждения или наказания в будущем.

Андрэ был блестящим студентом. Хотя написание рекомендательных писем – не самое мое любимое занятие, я бы грелся в отраженных лучах славы, если бы его приняли в высшую магистерскую программу.

У Белинды был острый ум и, соответственно, язык. Я уже чувствовал на себе остроту ее вербальных колкостей и думал, что неприкрытая критика в будущем вполне возможна.

Чарли был классическим сачком – редко был на занятиях и никогда не был готов к ним. Я стараюсь относиться беспристрастно ко всем, кто записывается на мои занятия, но в случае с Чарли я был вынужден постараться не принимать его небрежное отношение к курсу как личное оскорбление.

Дон была красивой молодой женщиной с теплой улыбкой. Мне было очень приятно, когда она открыто заявила, что я – ее любимый учитель.

Мои взгляды на Андрэ, Белинду, Чарли и Дон, возможно, говорят больше обо мне, чем об этих четырех студентах. Я не особо горжусь моей стереотипной оценкой, но очевидно, что я далеко не одинок в критериях, которые я использовал. Бургун отмечает, что черты, которые впечатлили меня, также имеют большое значение и для других людей, когда они вычисляют валентность вознаграждения для кого-то, кто нарушает их ожидания. Статус, способности и хороший внешний вид – стандартные «хорошие вещи», которые увеличивают потенциал вознаграждения другого человека. Суть разговора даже более важна. Большинство из нас ценят слова, которые передают принятие, симпатию, положительную оценку и доверие. Нам наскучивает разговор, который не интересен, несет с собой осуждение, недоверие и неприятие.

Почему Бургун считает, что власть нарушителя ожидания поощрять или наказывать имеет такое большое значение? Потому что озадачивающие нарушения заставляют жертв искать социальный контекст, чтобы понять их значение¹. Таким образом, неоднозначное нарушение, сопровождающееся массой относительно теплых сигналов, принимает положительный оттенок. Двусмысленное нарушение говорящего, predisposed к наказанию, усиливает наше сопротивление.

¹ Judee K. Burgoon, «Nonverbal Violations of Expectations,» in *Nonverbal Interaction*, John Wiemann and Randall P. Harrison (eds.), Sage, Beverly Hills, CA, 1983, p. 101.

Сейчас, когда я представил основные понятия *ТНО* – ожидание, валентность нарушения и валентность вознаграждения говорящего, – Вы можете лучше понять комментарий о пользе теории Бургун. Должны ли Вы разговаривать в совершенно неожиданной манере? Если Вы уверены, что новизна будет приятным сюрпризом, ответ утвердительный. Но если Вы знаете, что Ваше странное поведение обидит, не делайте этого.

Когда Вы не уверены, как другие интерпретируют Ваше странное поведение, позвольте их общей установке по отношению к Вам диктовать Ваши вербальные и невербальные действия. Так что, если у Вас, как у Белинды и Чарли, есть причина подзревать натянутые отношения, и значение нарушения может быть неясно, подавите Ваши девиантные наклонности и сделайте все возможное для того, чтобы соответствовать ожиданиям. Но когда Вы знаете, что уже произвели положительное личное впечатление (как Андрэ или Дон), неожиданный поступок не только безопасен – он, возможно, усилит положительный эффект Вашего общения.

АДАПТАЦИЯ К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ – КОРРЕКТИРОВКА ОЖИДАНИЙ

Как доказательство ее прогнозирующей способности, *ТНО* использовалась, чтобы объяснить и спрогнозировать установки и поведение в разнообразных коммуникативных контекстах. Они включают восприятие студентами своих учителей, реакция

пациентов на поставщиков медицинских услуг и действия людей в романтических отношениях. Например, профессор по коммуникации Пол Монго из Аризонского государственного университета изучил ожидания мужчин и женщин, связанные с первым свиданием, и сравнил эти ожидания с тем, что произошло на самом деле¹. Он обнаружил, что мужчины приятно удивлены, когда женщина приглашает на первое свидание, и что они обычно интерпретируют такое приглашение как знак того, что она заинтересована в сексе. Но для большинства из этих парней оказывается неожиданностью и то, что они получают меньше физической близости, чем на традиционном первом свидании, инициированным мужчиной. Мы можем ожидать, что разочарование мужчин поставит под вопрос и все будущие свидания, но, на удивление, нет.

Для Монго ТНО объясняет, как на ожидания партнеров, связанные со свиданием, влияет то, кто кого пригласил. Но в отличие от ранних тестов ТНО, Монго рассматривает, как действия одного человека могут изменить восприятие партнера после совместно проведенного времени – утром после приспособления к ожиданиям предыдущим вечером. Так же и Бургун переоценила односторонний подход ТНО и сейчас предпочитает двухэлементную модель адаптации. Поэтому она считает, что разговоры больше похожи на дуэты, чем на соло. Межличностные

взаимодействия включают синхронизированные действия, а не односторонние шаги. Вместе со своими бывшими студентками Лезой Стерн и Лизой Диллман Бургун создала *теорию адаптации к взаимодействию* как способ расширить ТНО².

Теория адаптации к взаимодействию

Систематический анализ того, как люди приспособливают свой подход, когда поведение другого человека не согласовывается с тем, что им нужно, что они ожидали или что они предпочитают.

Бургун утверждает, что люди predisposed адаптироваться друг к другу. Зачастую это необходимо, потому что действия другого человека могут не соответствовать мыслям и чувствам, которые мы привносим в наше взаимодействие. Она рассматривает эту исходную *позицию во взаимодействии* как совокупность трех факторов: требования, ожидания и желания. *Требования (Т)* – исход, который удовлетворяет наши основные потребности выжить, находиться в безопасности, чувствовать себя комфортно и иметь чувство собственного достоинства. Это общечеловеческие мотивы, которые Абрахам Маслоу представил в своей иерархии потребностей³. В противоположность требованиям, которые представляют то, что нам нужно, чтобы произошло, *ожидания (О)*, определенные в

¹ Paul A. Mongeau, Colleen Carey, and Mary Lynn Williams, «First Date Initiation and Enactment: An Expectancy Violation Approach,» in *Sex Differences and Similarities in Communication*, Daniel J. Canary and Kathryn Dindia (eds.), Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, 1998, pp. 413-426.

² Judee K. Burgoon, Lesa Stern, and Leesa Dillman, *Interpersonal Adaptation: Dyadic Interaction Patterns*, Cambridge University, Cambridge, UK, 1995.

³ Чтобы узнать о трактовке Эма Гриффина иерархии потребностей Абрахама Маслоу, зайдите на сайт www.afirstlook.com and кликните на Theory Archive.

ТНО, – это то, что, как мы думаем, действительно произойдет. И, наконец, желания (*Ж*) – это то, что мы лично хотели бы, чтобы произошло. Эти *ТОЖ*-факторы объединяются или сливаются в нашу позицию во взаимодействии, которая включает то, что необходимо, ожидаемо или предпочтительно. Я продолжу говорить о тактильном поведении, чтобы показать, как Бургун использует этот составной образ мыслей для прогноза нашей адаптации к поведению другого человека.

Позиция во взаимодействии

Исходная установка человека по отношению к взаимодействию, которая определяется сочетанием личных требований, ожиданий и желаний (*ТОЖ*).

Я – «свой парень», высоко ценящий близкие отношения – это требование. Когда я встречаюсь со своим другом Бобом, мы обычно приветствуем друг друга, одновременно хлопая друг друга по локтю или обнимая за плечо, – физический контакт, более близкий, чем формальное рукопожатие – это ожидание. Я бы хотел, чтобы наше невербальное поведение передавало радость, которую, я думаю, мы оба чувствуем, когда встречаемся – это личное желание. Предположим, Боб подошел бы ко мне в первую нашу встречу с распростертыми объятьями, чтобы обнять меня медвежьей хваткой. Этот шаг отличался бы от моей позиции во взаимодействии, поэтому мне пришлось бы адаптировать мою реакцию каким-то образом. Что бы я делал?

Поскольку я рассматриваю действия Боба как более положительные, чем сумма моих *ТОЖ*-факторов, теория адаптации к взаимодействию прогнозирует, что я бы ответил взаимностью на его теплый подход или, по крайней мере, адаптировал мое поведение в направлении большей близости. Это означает, что я бы тоже обнял его медвежьей хваткой или, возможно, с энтузиазмом обнял бы его за плечо дольше и крепче, чем обычно. И наоборот, если бы моя позиция относительно взаимодействия мне нравилась больше, чем несдержанное действие Боба, я бы компенсировал это, просто выполнив эти движения без энтузиазма или отступив. Тот же принцип компенсации сработал бы, если бы Боб поприветствовал меня без физического прикосновения. Я бы попытался восстановить наш предыдущий уровень невербальной близости или, по крайней мере, пожать ему руку.

Примерно десять лет назад Бургун представила два недостатка теории нарушений ожидания, которые ее особенно беспокоили:

Во-первых, *ТНО* не объясняет в полной мере подавляющее преобладание взаимности, обнаруженной в межличностных взаимодействиях. Во-вторых, она не объясняет следующий момент: когда валентность говорящего несовместима с валентностью его поведения, то вытесняют ли (заменяют ли) они друг друга или нет (например, когда неприятный партнер совершает положительное нарушение)¹.

¹ Burgoon, «Cross-Cultural and Intercultural Applications,» p. 209.

Теория адаптации к взаимодействию является попыткой Бургун решить эти проблемы в более широком контексте адаптации поведения. Очевидно, что теория включает больше аспектов, чем я смог представить, но надеюсь, это краткое описание позволяет Вам увидеть, что для Бургун одна теория приводит к другой.

Взаимность

Сильная человеческая склонность отреагировать на действие другого человека аналогичным поведением.

КРИТИКА: ДОСТОЙНАЯ РАБОТА В РАЗВИТИИ

У меня есть друг, который чинит мой вездеходный велосипед, когда он гнется или ломается. «Что ты думаешь? – спрашиваю я Билла. – Его можно починить?» Его ответ всегда одинаков: «Человек сделал его. Человек может его починить!»

Джуди Бургун проявляет ту же решимость, когда пытается подогнать и переработать модель нарушений ожидания, которая никогда не работает на практике так, как должна, согласно теоретическому проекту. Почти каждая практическая проверка, которую она проходит, по-видимому, дает смешанные результаты. Например, в ее раннем исследовании физического контакта она утверждала, что нарушения, связанные с прикосновением, зачастую неоднозначны. Однако сложный эксперимент, который она провела в 1992 году, показал, что неожиданное прикосновение в ситуации решения пробле-

мы почти всегда приветствуется как положительное нарушение, независимо от статуса, пола или привлекательности нарушителя.

Что означают постоянные неудачи в прогнозе исходов ситуаций – когда человек стоит далеко, придвигается слишком близко или протягивает руку прикасаясь к чему-то? Означают ли эти неудачи необходимость поменять теорию нарушения ожиданий? Делает ли теория адаптации к взаимодействию *ТНО* устаревшей? С моей точки зрения, ответ отрицательный.

В целом, теория нарушений ожидания Бургун продолжает отвечать четырем из пяти критериев хорошей научной теории, которые представлены в главе 3. Ее теория дает разумное объяснение результатам нарушений ожидания во время коммуникации. Объяснение, которое она дает, относительно простое и со временем стало даже менее сложным. Теория содержит эмпирически проверяемые гипотезы, которые теоретик готов подкорректировать, когда ее проверки не подтверждают прогноза. И наконец, модель дает практический совет, как лучше достигнуть важных коммуникативных целей, которые включают усиленное убеждение, влияние и привлечение. Можем ли мы просить чего-то большего? Конечно.

Мы могли бы пожелать, чтобы прогнозы были более надежными, чем долгосрочный прогноз погоды от *Farmer's Almanac*. Анализ последних исследований нарушений ожидания показывает, что *ТНО*, возможно, достигла этой точки. Например, в

ходе сравнительного эмпирического исследования было протестировано, насколько хорошо три ведущие теории прогнозируют межличностные реакции на невербальную открытость – близкое расстояние между собеседниками, прикосновение, прямой взгляд, прямое расположение тела и наклон вперед¹. Ни одна из теорий не показывала верные результаты каждый раз, но *ТНО* справилась лучше остальных двух. И если основываться на том, что сейчас прогнозирует пересмотренная *ТНО*, табло моих ответов на проксемические нарушения Андре, Белинды, Чарли и Дон показало бы 4 попадания и ни одного промаха.

ЭТИЧЕСКИЕ РАЗМЫШЛЕНИЯ: КАТЕГОРИЧЕСКИЙ ИМПЕРАТИВ КАНТА

ТНО направлена на то, что *эффективно*. Прежде чем сознательно нарушать ожидание другого человека, мы должны подумать над тем, что *этично*. Немецкий философ Иммануил Кант считал, что когда мы говорим или действуем, наша моральная обязанность – быть правдивыми. Он писал, что «правдивость в высказываниях, которых нельзя избежать, — формальная обязанность каждого, какой бы ни был при этом нанесен ущерб ему самому или остальным»². Остальные

¹ Peter A. Andersen, Laura K. Guerrero, David B. Buller, and Peter F. Jorgensen, «An Empirical Comparison of Three Theories of Nonverbal Immediacy Exchange,» *Human Communication Research*, Vol. 24, 1998, pp. 501-535.

² Immanuel Kant, «On a Supposed Right to Lie from Altruistic Motives,» in *Critique of Practical Reason and Other Writings in Moral Philosophy*, Lewis White Beck (trans. and ed.), University of Chicago, 1964, p. 346.

могут закрывать глаза на белую ложь, оправдывать ложь во благо другого человека, или предупреждать о печальных последствиях, которые может повлечь абсолютная честность. Но с точки зрения Канта, не существует смягчающих обстоятельств. Лгать неправильно – всегда. Как и не выполнять обещания. Он бы рассматривал невербальный обман таким же образом.

Кант пришел к этой абсолютистской позиции посредством логики своего *категорического императива*, термина, который означает долг без исключений. Он говорил о категорическом императиве как об универсальном законе: «Действуйте только по той аксиоме, которая станет универсальным законом»³. В терминах *ТНО*, Кант заставил бы нас посмотреть на нарушение, которое мы рассматриваем, и спросил бы: «Что если бы каждый совершал его все время?» Если нам не нравится ответ, тогда у нас есть торжественная обязанность не совершать это действие.

Категорический императив

Долг без исключений; действуйте только по той аксиоме, которая станет универсальным законом.

Категорический императив – это метод определения того, что правильно и неправильно, посредством размышлений об этической валентности действия, независимо от мотива. Допустим, мы думаем о том, чтобы дотронуться до кого-то так, как он

³ Immanuel Kant, *Groundwork of the Metaphysics of Morals*, H. J. Paton (trans.), Harper Torchbooks, New York, 1964, p. 88.

не ожидает, и нам не ясно, будет ли это приветствоваться. Возможно, человек будет приятно удивлен. Но если мы не можем применить эту идею ко всем – какой бы ни была их коммуникативная валентность вознаграждения – имея такой незванный доступ ко всем, то категорический императив советует этого не делать. Без исключений. Говоря спортивными словами коллеги, который преподает этику, «Кант играет в этический бейсбол без рукавицы». Если мы говорим: «*Я не могу («Кант»¹) играть в этой лиге*», какую этическую карточку для записи счета мы будем использовать вместо его категорического императива?

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Какой *проксемический* совет Вы бы дали ораторам, которые считают, что их рассматривают как *не заслуживающих вознаграждения*?

2. Кроме ритуального рукопожатия, *прикосновение* зачастую *неожиданно* в *повседневных отношениях*. Если Вы не знаете кого-то достаточно хорошо, какую *валентность нарушения* Вы бы приписали легкому прикосновению к руке, прикосновению к щеке или объятию за плечо?

3. ТНО утверждает, что *валентность вознаграждения говорящего* особенно важна, когда *валентность нарушения* двусмысленна. Какие вербальные или невербаль-

¹ В данном случае автор использует игру слов, основанную на использовании омофонов – фамилии Иммануила Канта – Kant, и отрицательной формы глагола can – can't. (прим. перев.)

ные нарушения ожидания смутили бы Вас, даже когда они совершены в контексте?

4. ТНО и координированное управление значением (смотрите главу 6) имеют разные предположения о природе знания, реальности и исследования коммуникации. Вы можете описать различия?

ОБСУЖДЕНИЕ²

Посмотрев несколько минут моей дискуссии с Джуди Бургун,



Вы заметите, что один из нас нарушает коммуникативное ожидание другого. Подумайте, считаете ли Вы это нарушение случайным или стратегическим. Как это событие влияет на остальную часть разговора? Любовь Бургун к теории просматривается в течение всего отрывка. Вы считаете, что ее энтузиазм поддерживается точкой зрения на теории как систематические подзрения, а не вневременные принципы, высеченные в камне? Как ученый, Бургун считает, что человеческое поведение по большому счету генетически запрограммировано, но все же, она настаивает на том, что коммуникация также является стратегическим поведением, определяемым выбором. Когда Вы будете смотреть запись нашего разговора, решите, считаете ли Вы, что эти убеждения совместимы.

² Смотрите этот отрывок онлайн на www.mhhe.com/griffin7 или www.afirstlook.com

Объективная

Интерпретативная

Социопсихологическая традиция
Риторическая традиция

Конструктивизм – это теория коммуникации, цель которой объяснить индивидуальные различия в способности людей умело вести коммуникацию в социальных ситуациях. Вас, возможно, не нужно убеждать в том, что некоторые люди лучше понимают, привлекают, убеждают, информируют, успокаивают и развлекают других людей, с которыми они говорят. На самом деле, Вы можете пойти на курсы коммуникации, чтобы получить больше знаний для достижения этих коммуникативных целей. Хотя некоторые могут подозревать, что успех коммуникации заключается в том, чтобы просто стать более убедительным или общительным, Джесси Делия считает, что у людей, которые эффективны в межличностной коммуникации, есть важная невидимая на первый взгляд отличительная особенность. Его теория конструктивизма предлагает когнитивное объяснение коммуникативной компетентности.

Делия – бывший глава кафедры речевой коммуникации в Университете

Иллинойса в Урбана-Шампань и сейчас занимает должность проректора университета. Совместно с группой исследователей-конструктивистов он использует допускающий изменения «Опросник ролевых категорий» (ОРК) Уолтера Крокетта, чтобы помочь нам «заглянуть в наши головы»¹. Чтобы Вы могли полностью понять теорию и то, что в ней говорится о Вашей коммуникации, уделите 10 минут на то, чтобы пройти ОРК, до того, как узнаете, что оценивает этот опросник.

ИНСТРУКЦИИ К ОПРОСНИКУ ПО РОЛЕВЫМ КАТЕГОРИЯМ

Подумайте о людях Вашего возраста, которых Вы хорошо знаете. Выберите одного человека, который Вам нравится, и кого-то, кто Вам не нравится. Когда у Вас в уме будет два конкретных человека, мысленно сравните и противопоставьте их с

¹ Walter H. Crockett, «Cognitive Complexity and Impression Formation,» in *Progress in Experimental Personality Research*, Vol 2, B. A. Maher (ed.), Academic Press, New York, 1965, pp. 47-90.

точки зрения индивидуальных особенностей, привычек, убеждений и их отношения к другим людям. Не ограничивайте себя только сходствами или различиями между ними; пусть Ваш мозг переберет весь ряд характеристик, которые делают их теми, кем они являются.

Сейчас возьмите листок бумаги и в течение пяти минут опишите человека, который Вам нравится, чтобы человек, который его не знает, понял, что он из себя представляет. Пропустите физические характеристики, а перечислите все качества, манеры и реакцию на других людей, которые определяют его как человека.

Когда Вы закончите, сделайте описание человека, который Вам не нравится. Снова запишите все личностные характеристики или действия, которые Вы связываете с этим человеком. Потратьте около пяти минут на это описание.

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНСТРУКТЫ КАК ДОКАЗАТЕЛЬСТВО КОГНИТИВНОЙ СЛОЖНОСТИ

Ключевое предположение конструктивизма заключается в том, что «люди осмысливают мир посредством систем личностных конструктов»¹. Конструкты – это когнитивные модели или шаблоны, которые мы применяем к реальности, чтобы привести в порядок наше

восприятие. Опросник ролевых категорий разработан для того, чтобы отобрать межличностные конструкты в нашем ментальном «инструментальном ящике», которые мы используем при конструировании значения – центральная обрабатывающая функция нашего мозга. Почти как набор противоположных понятий (теплый-холодный, хороший-плохой, быстрый-медленный), конструкты являются противоположными характеристиками, которые имеются у нас в наличии, чтобы классифицировать других людей.

Межличностные конструкты

Когнитивные модели или шаблоны, которые мы применяем к социальной реальности, чтобы упорядочить наши впечатления о людях.

Художник, который работает в полиции, имеет набор признаков для идентификации, с помощью которого свидетель может воссоздать лицо подозреваемого. Систематически изменяя форму подбородка, размер носа, расстояние между глаз, линию роста волос и так далее, свидетель может составить портрет данного человека. Однако ОРК не включает физические черты. Он рассматривает категории личности и действия, которые мы используем, чтобы определить характер другого человека.

Опросник ролевых категорий (ОРК)

Анкетирование с открытыми вопросами, разработанное для того, чтобы измерить когнитивную сложность межличностного восприятия человека.

¹ Ann Mayden Nicotera, "The Constructivist Theory of Delia, Clark, and Associates," in *Watershed Research Traditions in Human Communication Theory*, Donald Cushman and Branislav Kovačić (eds.). State University of New York, Albany, 1995, p. 52.

Политическая арена предлагает известный пример того, как мы используем конструкты, чтобы описать другого человека. У всех нас есть собственные биполярные характеристики, по которым мы судим о политиках. Некоторые типичные шкалы: либеральный-консервативный, жесткий-гибкий, компетентный-некомпетентный. Политически проницательный обозреватель может вывести десятки таких интерпретативных направлений для описания оттенков различия. Есть *консерваторы*, а есть *социальные консерваторы*. Затем есть *отделившиеся* социальные консерваторы. Некоторые из них – *агрессивные* и так далее. С другой стороны, те, кто политически неискусен, могут использовать только один предвзятый конструкт, когда они смотрят шестичасовые новости. Они видят только победителей и проигравших.

Показатель навыков социального восприятия

Исследователи, которые полагаются на ОРК, стремятся определить наш уровень *когнитивной сложности*, когда мы формируем впечатления о других людях и анализируем социальные ситуации. Они убеждены, что люди с большим набором межличностных конструктов обладают лучшими *навыками социального восприятия*, чем те, чей ментальный набор шаблонов сравнительно мал. Эти навыки включают понимание личностных черт других людей, имеют ли они отношение к нам, что они делают и почему они это делают. Как Вы увидите в *теории обработки социальной информации* Уолтера, фор-

мирование впечатления – это ключевой первый этап развития отношений (читайте главу 11). Люди, обладающие высоким уровнем когнитивной сложности, имеют определенное преимущество в этом процессе. Они также лучше способны «принимать на себя роль другого человека», т.е. рассматривать что-то с другой точки зрения, что делает людей уникальными, согласно Миду (читайте главу 5). Брант Бурлесон (Университет Пердью), который уже долгое время работает с Делия над конструктивистским проектом, утверждает, что те, кто обладает высокими уровнями когнитивной сложности, являются относительными экспертами в понимании людей и событий в их социальном мире¹.

Когнитивная сложность

Умственная способность проводить тонкие различия в личностных особенностях и поведении разных людей.

Когнитивные теоретики, такие как Делия и Бурлесон, разграничивают понятия «мыслительные *структуры*» и «мыслительные *процессы*». То, что Вы знаете об обработке слов в Вашем компьютере, может помочь Вам понять разные роли структуры и процесса в уме. Аппаратное обеспечение компьютера – это структура. То, что делает программное обеспечение, когда мы щелкаем по функциональной клавише, – это процесс. **Четырехлетний мальчик на игровой**

¹ Brant R. Burleson, «Constructivism: A General Theory of Communication Skill,» in *Explaining Communication: Contemporary Theories and Exemplars*, Bryan Whaley and Wendy Samter (eds.), Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, 2007, pp. 105-128.

площадке объяснил мне разницу между мыслительной структурой и мыслительным процессом, даже не используя эти понятия. «Мой мозг – как лестница», – сказал он. – «Думать – это как взбираться на нее».

Делия и Бурлесона больше интересуют *структура* наших конструктов, чем фактические суждения, которые мы выносим. В соответствии с этим предметом интереса, говорят, что в мире существует два типа людей – те, кто считает, что в мире существует два типа людей, и те, кто так не считает. Конструктивисты считают, что первый тип людей незрелый в когнитивном плане, потому что эти люди способны видеть остальных только в терминах черного и белого. А второй тип людей развился до опытного наблюдателя сцены человеческой жизни, способного проводить тонкие различия между людьми. Что касается этих различий, то существует «Опросник ролевых категорий» для того, чтобы оценить, насколько замысловатым может быть гимнастический снаряд «джунгли» в Вашей голове.

ПОДСЧЕТ РЕЗУЛЬТАТОВ ОРК ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИАЦИИ КОНСТРУКТОВ

Хотя подсчитать результаты *ОРК* можно по-разному, большинство исследователей-конструктивистов выбирают описания пар того, что нравится и не нравится, чтобы вычислить величину дифференцированности конструктов. Дифференциация – это количество отдельных личностных конструктов, которые используются для описания данного

человека. Я проведу Вас через стенографическую версию процедуры подсчета, чтобы Вы могли посмотреть, как конструктивисты могли бы оценить Вашу когнитивную сложность.

Дифференциация

Главный компонент когнитивной сложности, который измеряется с помощью количества отдельных личностных конструктов, используемых в *ОРК*.

Давайте предположим, что Вы написали личностные характеристики друга по имени Крис и коллеги по имени Алекс. Подсчитайте количество разных описаний, которые Вы использовали, чтобы описать обоих людей. За основу возьмите правило, что каждое новое понятие представляет собой дополнительный ментальный конструкт. Если рассматривать Криса и как *сообразительного*, и *компетентного*, это будет два балла. Так же, как и суждение о том, что Алекс *спешит*, и у него *никогда нет времени*. Но из этого правила о том, что одно понятие равняется одному конструкту, есть исключения.

Прилагательные и наречия, которые просто изменяют степень характеристики, не отражают дополнительных конструктов. Засчитывайте только один балл, если Вы написали, что Крис *совершенно искренен*. Поскольку идиомы, такие как «хороший честный парень», имеют один обозначаемый объект (референт), они также получают один балл. Сами по себе, физические описания (*высокий*) и демографические названия (*ирландец*) ничего не говорят о характере, поэ-

тому пропустите их. Кроме этих правил, близкие характеристики должны быть оправданы и засчитываться дополнительным баллом.

Конструктивисты считают общее количество конструкторов для обоих описаний показателем когнитивной сложности. Чем выше Ваши результаты, тем более замысловата структура в Вашем мозгу, посредством которой происходит процесс Вашего межличностного восприятия. Я видел личные результаты, такие низкие, как 6, и такие высокие, как 45, но у около 70% студентов колледжей результат был между 15 и 25 со средним значением, равным 20. Бурлесон интерпретирует любой результат выше 25 как надежный показатель высокой степени межличностной когнитивной сложности.

Действительно ли результаты *ОРК* являются точной мерой когнитивной сложности? Делия приводит хорошее доказательство их валидности. Его утверждение о том, что когнитивная сложность развивается по мере взросления ребенка, отражен в постепенном повышении результатов у подростков, когда они становятся старше. Он также считает, что индивидуальные различия между взрослыми должны быть относительно стабильными со временем. Этот стандарт был установлен посредством хорошей устойчивости результатов при повторном тестировании.

Наконец, Делия отмечает, что на тестирование личности не должны влиять черты другого характера или внешние факторы. Исследования установили, что результаты *ОРК* не зависят от IQ, эмпатии, писательских навыков и экстраверсии. Некоторые

критики заявляют, что это просто степень словоохотливости, или болтливости, но конструктивисты утверждают, что высокие результаты по этому свободному тесту включают больше, чем дар разговорчивости. Что требуется – это широкий спектр межличностных конструкторов.

ЧЕЛОВЕКО- ЦЕНТРИРОВАННЫЕ СООБЩЕНИЯ – МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО

Сейчас, когда Вы имеете представление о том, что включает когнитивная сложность, мы рассмотрим главную гипотезу конструктивизма. Делия и его коллеги утверждают, что люди, которые обладают когнитивной сложностью в своем восприятии остальных, имеют коммуникативное преимущество перед теми, у кого мыслительные структуры развиты в меньшей степени. Эти счастливые индивидуумы обладают способностью составлять человекоцентрированные сообщения, которые дают им больше возможностей достичь их коммуникативных целей.

В том значении, в котором эту фразу использует Делия, *человекоцентрированные сообщения* – это «сообщения, которые отражают осведомленность и адаптацию к субъективным, аффективным и отношенческим аспектам коммуникативных контекстов»¹. Другими словами, говорящий способен предугадывать,

¹ Brant R. Burleson and Michael S. Waltman, "Cognitive Complexity: Using the Role Category Questionnaire Measure," in *A Handbook for the Study of Human Communication*, Charles Tardy (ed.), Ablex, Norwood, NJ, 1988, p. 15.

как разные люди могут отреагировать на сообщение и соответственно подстраивать свою коммуникацию.

Человекоцентрированное сообщение

Сообщение, предназначенное для конкретного человека и контекста; отражает способность говорящего предугадывать реакцию и соответственно подстраиваться.

Исследование школьников второго-девятого классов, проведенное Рут Энн Кларк и Делия, является прототипом конструктивистского исследования, которое связывает человекоцентрированные сообщения с когнитивной сложностью¹. Оно было направлено на исследование способности детей адаптировать убеждающие обращения к разным целевым адресатам. Пройдя ОРК в устной форме, дети получили ролевое задание: убедить женщину, которую они не знали, взять брошенного щенка.

¹ Ruth Ann Clark and Jesse Delia, "Cognitive Complexity, Social Perspective-Taking, and Functional Persuasive Skills in Second-to-Ninth-Grade Students," *Human Communication Research*, Vol. 3, 1977, pp. 128-134.

Естественно, качество сообщений было разным. Одни дети не осознавали, что точка зрения женщины на этот вопрос может отличаться от их собственной. Другие поняли это различие, но не смогли адаптировать свое сообщение к этой реалии. Более умудренная группа заметила разницу и смогла представить, что думала женщина. («Мой муж подумает, что меня может одурачить любой бродяга в городе»). Затем они могли попытаться опровергнуть те возражения, которые, они знали, вызовет их просьба. Самые замысловатые сообщения также подчеркивали преимущества, которые она получит, если выполнит просьбу. («Если у Вас будет собака в качестве компаньона, Вы не будете чувствовать себя так одиноко ночью, когда Вашего мужа нет в городе. Он также будет чувствовать себя спокойнее, зная, что у Вас есть пушистый друг»).

Конструктивисты предполагают, что эта стратегическая адаптация является навыком, который можно развить. В соответствии с этим убеждением, Кларк и Делия обнаружили, что качество сообщений повышается



Рисунок 8.1.²

² CALVIN AND HOBBS © 1987 Watterson. Dist. by UNIVERSAL PRESS SYNDICATE. Used by permission. All rights reserved.

по мере взросления детей. Но различия в дифференциации конструктов, которые не зависят от хронологического возраста, также имели большее значение. Учащиеся, обладающие когнитивной сложностью, были на два года впереди своих одноклассников в способности составлять человекоцентрированные сообщения. Таким образом, старшие дети, не по годам развитые в плане когнитивной сложности, лучше всех смогли посмотреть на ситуацию с другой точки зрения и адаптировать сообщение под конкретного адресата.

Ученые, которые изучают коммуникацию, используют разные термины для описания способности составлять человекоцентрированные сообщения: *риторическая чувствительность, принятие роли другого человека, идентификация, самоконтроль, осведомленность об аудитории, адаптация к слушающему*. Как бы его ни называли, составление человекоцентрированных сообщений – это *навык искусной коммуникации*. Конструктивисты говорят, что люди, обладающие когнитивной сложностью, могут делать это лучше. Заметьте, что конструктивисты не утверждают, что такие люди *всегда* делают это, они утверждают только то, что такие люди обладают способностью, которую не имеют другие. Как говорят конструктивисты, когнитивная сложность является «необходимым, но не достаточным условием человекоцентрированных сообщений»¹. Усталость, воздействие алкоголя или необходимость со-

ответствовать установленному стилю коммуникации может нивелировать это преимущество. Существует также множество стандартных или повседневных коммуникативных ситуаций, в которых этот адаптивный навык не требуется или не особо помогает. Но когда ставки высоки, а эмоции глубоки, люди, которые могут составлять человекоцентрированные сообщения, ведут игру.

Искусная коммуникация

Человекоцентрированное сообщение, которое реализует многочисленные цели.

ПРОИЗВОДСТВО СООБЩЕНИЯ: СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНОВ ДЕЙСТВИЯ, ОСНОВАННЫХ НА ЦЕЛИ

Ранние версии конструктивизма не могли установить причину, почему высокая степень дифференцированности конструктов обычно приводит к более эффективной коммуникации. Как краткая наклейка на бампере автомобиля, теория гласила: «Люди, обладающие когнитивной сложностью, могут делать это лучше», но Делия не был уверен, почему. Однако к концу 80-х годов XX века другие когнитивные теоретики начали разрабатывать модели *производства сообщения*, которые конструктивисты могли использовать для объяснения мыслительных процессов, связывающих когнитивные структуры с речевыми актами. Сейчас Делия и его коллеги рассматривают основную мыслительную последовательность, которую когнитивные ученые харак-

¹ Jesse Delia, Barbara J. O'Keefe, and Daniel O'Keefe, "The Constructivist Approach to Communication," in *Human Communication Theory*, Frank E. X. Dance (ed.), Harper & Row, New York, 1982, p. 163.

теризуют как недостающее звено, связывающее мыслительную сложность с человекоцентрированными сообщениями.

Производство сообщения

Трехэтапный процесс оценки *целей*, выбора *планов* и использования тактики (*действие*).

Например, рассмотрим затруднительное положение на рабочем месте молодой незамужней женщины по имени Лаура, женатый начальник которой предлагает встретиться, чтобы поговорить о ее карьере. На их бизнес-ланче он пристаёт к ней – предлагая вступить в интимную связь. Хотя и не по своей вине, Лаура оказалась в сложной коммуникативной ситуации¹. Чтобы понять ее мыслительный процесс, мы пройдем по этапам модели «цели-планы-действие» производства сообщения, описанной профессором по коммуникации Пенсильванского государственного университета Джеймсом Диллардом².

Цели

Чего хочет Лаура? Если ее единственная цель – пресечь непристойные предложения ее работодателя раз и навсегда, она может выбрать простой план атаки, который включает сообщение, выражающее отвращение, которое она испытывает:

¹ См. *Shereen Bingham and Brant R. Burleson, "Multiple Effects of Messages with Multiple Goals: Some Perceived Outcomes of Responses to Sexual Harassment," Human Communication Research, Vol. 16, 1989, p. 192.*

² *James Price Dillard, «The Goals-Plans-Action Model of Interpersonal Influence,» in Perspectives on Persuasion, Social Influence, and Compliance Gaining, John Setter and Robert Gass (eds.), Pearson, Boston, 2003, pp. 185-206.*

Вы самый грубый и отвратительный мужчина, которого я когда-либо встречала. Вы всего лишь развязный старик. С чего Вы взяли, что можете заставить меня переспать с Вами? Меня от Вас тошнит³.

Но у нее может быть еще одна цель, которая в равной мере важна для нее, – сохранить свое рабочее место. В этом случае у нее будет две основные цели для убеждения, которые ей придется подтасовывать. В других ситуациях она могла бы иметь другие основные цели коммуникации – проинформировать, посоветовать, утешить, развлечь, получить поддержку или изменить отношения. Эти цели называются *основными*, потому что они «приводят в действие ансамбль когнитивных процессов более низкого уровня, которые происходят параллельно и присоединяются к общему намерению, представленному основной целью»⁴.

Преследование многочисленных основных целей обычно способствует проявлению второстепенных целей. Эти дополнительные, но менее важные цели часто противоречат основным целям. В случае Лауры, чтобы пресечь домогательство и защитить свое рабочее место, ей придется найти способ сохранить доброе имя и ее начальника, и свое. Ей нужно сохранить хорошие деловые отношения с ним, в то же время сохранив свою профессиональную идентичность и репутацию. Если, на самом деле, Лаура одновременно преследует множество межличностных целей, это признак ее когнитивной слож-

³ *Bingham and Burleson, p. 192.*

⁴ *Dillard, p. 188.*

ности. Бурлесон говорит, что «люди с высоким уровнем межличностной когнитивной сложности... склонны ставить более сложные и замысловатые цели во многих социальных ситуациях, особенно те, которые кажутся сложными и требуют много усилий»¹. Количество и разнообразие ее межличностных конструктов также дают ей возможность разработать многогранный план, с помощью которого можно это проверить.

Планы

Когда Лаура будет знать, чего она хочет добиться своей реакцией, она разработает план сообщения, используя *процедурные записи*, которые хранятся в ее долговременной памяти². Согласно Джону Грину, коллеге Бурлесона в Пердью, процедурная запись – это воспоминание о действии, предпринятом в конкретной ситуации в совокупности с его последствиями – как все обернулось. Я рассматриваю ее как воспоминание, которое имеет «если-когда-то» последствия для будущих действий. Например, предположим, что когда Лаура слышит нежелательное предложение сексуального характера от ее начальника, ей на ум приходит образ, который давно отложился в ее памяти. Ей было 12 лет, когда парень из старшей школы, который жил по соседству, предложил научить ее целоваться. Смущенная и обеспокоенная его предложением, она засмеялась и обернула все в шутку, хотя она

знала, что он говорил вполне серьезно. Если она с ее соседом-подростком сохранила свободные, неромантические отношения после этого случая, то процедурная запись, отложившаяся в ее долговременной памяти, могла принять эту форму:

Если я хочу избежать физического контакта и не обидеть парня (цели), Когда он делает непристойное предложение сексуального характера (ситуация), То я должна притвориться, что он просто шутит (действие).

Процедурная запись

Воспоминание о действии, предпринятом в конкретной ситуации в совокупности с его последствиями; воспоминание «если-когда-то».

Лаура может иметь больше миллиона процедурных записей в своей долговременной памяти, но большинство из них не применимы к проблеме, вызванной непристойным предложением ее работодателя. Те, что будут активированы и повлияют на ее план сообщения, – это воспоминания о тех случаях, когда у нее были те же цели в подобных обстоятельствах. Хотя процедурная запись того, как она выкрутилась в ответ на предложение ее соседа и не в точности соответствует данному случаю, она ему близко подходит и, возможно, ей будет продиктована реакция на ее начальника. Если у нее множество воспоминаний успешного притворного игнорирования сомнительных мотивов в различных ситуациях, этот подход

¹ Burleson, "Constructivism," p. 116.

² John O. Greene, "Action Assembly Theory: Metatheoretical Commitments, Theoretical Propositions, and Empirical Allocations," in *Rethinking Communication*, Vol. 2, Brenda Dervin, Lawrence Grossberg, Barbara J. O'Keefe, and Ellen Wartella (eds.), Sage, Newbury Park, CA, 19S9, pp. 117-128.

может стать нисходящей стратегией, которой будет продиктована вся тактика в ее плане сообщения.

В своей статье, в которой Диллард описал свою основную модель «цели-планы-действие» производства сообщения, он рассматривает ряд часто задаваемых вопросов о составлении когнитивного плана¹. Возможно, этот формат окажется Вам полезным для лучшего понимания мыслительного процесса, через который Лаура и все мы проходим, прежде чем начать говорить.

• *Что мы делаем в первую очередь?* Мы исследуем нашу долговременную память на предмет проверенных, шаблонных планов, с помощью которых можно достичь нашей основной цели (целей).

• *Что если ни один из этих предварительно укомплектованных планов не кажется многообещающим?* Мы сделаем текущий план более полным, конкретизируя подробности, или более сложным, добавив действия, чтобы учесть множество случайностей.

• *Мы осознаем, что участвуем в этом мыслительном процессе?* Большая часть этой мыслительной деятельности происходит на уровне подсознания. Все же, если кто-нибудь попросил бы нас вспомнить, почему мы сказали то, что сказали, мы смогли бы установить цели, которым должен был служить наш план.

• *Сколько времени требуется целям, чтобы активировать процедурные записи и свести их в план сообщения?* Обычно это занимает миллисе-

кунды. Но если мы решим составить новый план сообщения, а не принять или адаптировать существующий, мыслительный процесс займет больше времени и усилий.

• *Можем ли мы изменить план в ходе разговора?* Определенно – и мы обычно так и делаем, если не получаем ожидаемой реакции. Иерархическая гипотеза Бергера (читайте главу 10) утверждает, что мы изменим незначительные элементы плана, такие как выбор слов или выражение лица – изменения, которые не потребуют полной реорганизации. Тем не менее, если мы изменим наши цели в процессе разговора, мы автоматически откажемся от первоначального плана и примем или составим другой.

Действие

Человекоцентрированные сообщения – это форма коммуникации, которую Делия хочет объяснить, спрогнозировать и продвинуть. Поскольку люди, обладающие когнитивной сложностью, имеют социальное восприятие, чтобы видеть необходимость преследования многочисленных целей, и навыки, чтобы разрабатывать план сообщения для их достижения, они являются счастливыми людьми, которые могут умело вести коммуникацию, когда этого требует ситуация.

Большинство людей рассматривают коммуникативный контекст как фактор, который ограничивает возможности говорящего. Безусловно, кажется, что Лаура попала в безвыходное положение, поскольку мужчина, который обладает властью

¹ Dillard, "The Goals-Plans-Action Model."

над ней, пытается использовать ее, чтобы вступить с ней в интимные отношения. Но, как человек, обладающий когнитивной сложностью, Лаура способна использовать контекст как ресурс. Сообщение, которое она составляет, позволяет отделаться от нежелательных ухаживаний ее начальника, сохранить рабочее место и спасти репутацию – и свою, и его:

Сейчас у нас сложились прекрасные деловые отношения, я бы хотела, чтобы нам было хорошо работать вместе и в будущем. Поэтому я думаю, что нам важно обговорить это. Вы умный и здравомыслящий человек, и я считаю Вас своим другом, так же как и моим начальником. Поэтому я полагаю, что Вы, должно быть, находились в состоянии повышенного стресса в последнее время, чтобы сказать что-то подобное. Я знаю, что значит находиться в напряжении. Слишком много стресса действительно может свести с ума. Вам, возможно, нужно просто передохнуть¹.

Некоторые читатели обеспокоены этим ответом. В их уме слова Лауры позволили распутному начальнику избежать наказания. Эти люди считают, что открытая угроза разоблачения была бы подходящим способом пресечь его сексуальные домогательства и возможным воздаянием за их отклонение. Но с точки зрения Лауры, человекоцентрированное сообщение является лучшим способом решить ее многочисленные проблемы в этой сложной ситуации. Представив предложение своего начальника как вызванное стрессом, а не

¹ Bingham and Burlison, p. 193.

похотью, Лаура может достичь всех своих целей.

Я использовал слова, сказанные женщиной, чтобы проиллюстрировать человекоцентрированное сообщение. Этот выбор обусловлен тем, что женщины демонстрируют этот важный коммуникативный навык чаще, чем мужчины. Следовательно, Вы не будете удивлены, узнав, что средние показатели степени дифференцированности конструктов по *ОРК* у женщин на три балла выше, чем у мужчин. Это оказывается разницей, которая имеет значение, когда требуется замысловатое межличностное сообщение. Бурлесон утверждает, что мы можем определить причину этого различия между полами, проанализировав социальную жизнь детей и подростков. Когда ребята собираются вместе, они обычно говорят о других в плане внешнего поведения – виды спорта, каким они занимаются, машины, которые они водят, драки, в которых участвуют. А девушки склонны разговаривать о людях – их восприятии внутренних мотивов, установках, чертах характера и личностях. Как Вы увидите к концу этой главы, набор межличностных конструктов у человека увеличивается по мере того, как он становится чувствителен к внутренней жизни других людей.

БЛАГОПРИЯТНЫЕ ЭФФЕКТЫ ЧЕЛОВЕКО- ЦЕНТРИРОВАННЫХ СООБЩЕНИЙ

На Рисунке 8.2 отображена взаимосвязь, которую вывели конструктивисты. Высокий уровень когнитивной

сложности способствует составлению замысловатых планов сообщения, которые, в свою очередь, влекут за собой человекоцентрированные сообщения. Эти звенья цепи твердо установлены. Сейчас исследователи-конструктивисты занимаются исследованием положительного воздействия человекоцентрированных сообщений на каждую возможную форму исхода коммуникации. Мы уже видели, что эти сообщения могут быть более убедительными. В этом разделе я расскажу о результатах в трех других областях исследования, которые мои студенты посчитали особенно интересными.

Сообщения, направленные на оказание социальной поддержки, облегчают эмоциональное расстройство, испытываемое другими людьми. Бурлесон вывел девятиуровневую иерархическую шкалу для определения степени утешения, которое дает такое сообщение. В нижнем конце находятся сообщения, которые не учитывают мысли и чувства человека, который страдает: «Тебе не нужно так расстраиваться из-за расставания с твоим парнем. В конце концов, в море много рыбы». В сообщениях среднего уровня люди воспринимают страдания другого человека серьезно:

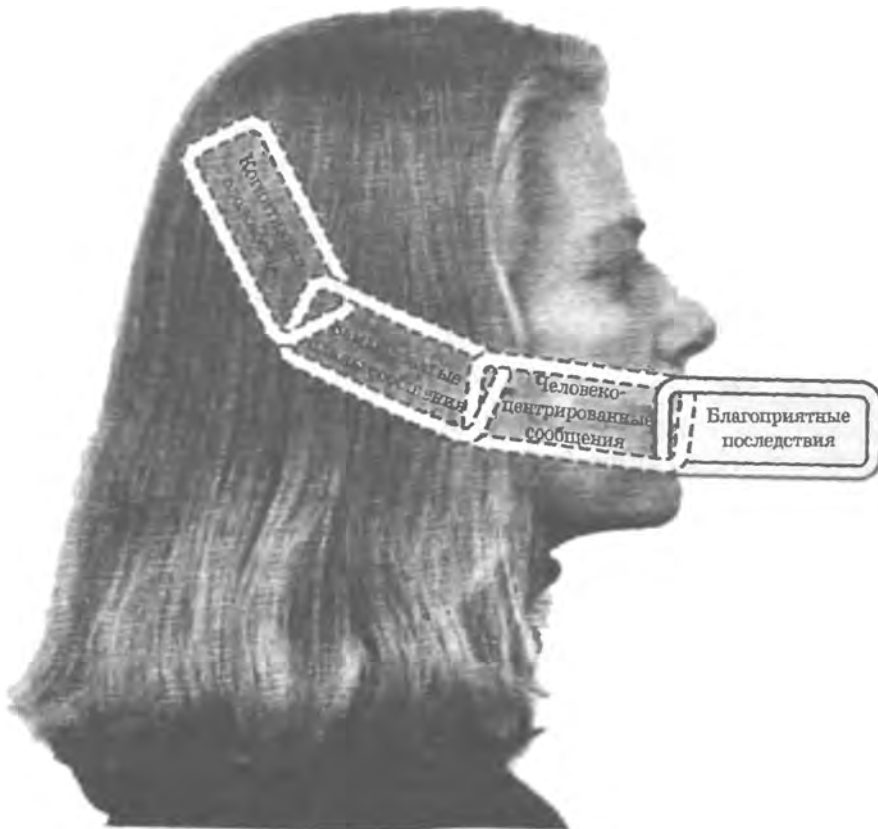


Рисунок 8.2. Цепочка производства человекоцентрированных сообщений.

«Джи, мне жаль, что вы, ребята, расстались. Хотя, думаю, такое случается. Расставание, видимо, является частью отношений». Сообщения высокого уровня, замысловатые сообщения поддержки, однозначно подтверждают чувства другого человека и зачастую приносят дополнительную точку зрения на ситуацию: «Я знаю, что это должно быть больно. Я знаю, что сейчас ты чувствуешь много боли и гнева. И это нормально, потому что я знаю, что ты была действительно увлечена; вы, ребята, были вместе долгое время, и ты ожидала, что все пойдет по-другому. Я рядом, когда бы ты ни захотела это обговорить»¹.

Как Вы можете подозревать, замысловатые сообщения обычно воспринимаются как более утешительные, чем неуклюжие попытки оказания социальной поддержки. Вы надеетесь, что это достаточная награда для друга, который говорит хорошо подобранные слова в нужное время. Но Бурлесон отмечает, что чуткое утешение имеет и другие положительные последствия:

По сравнению с людьми, использующими более простые стратегии утешения, те люди, которые используют замысловатые стратегии, легче нравятся и получают более положительную оценку и от адресатов сообщения, и от наблюдателей. Более того, люди, использующие замысловатые стратегии утешения, сообщают, что чувствуют лучше и себя, и тех, кому пытаются помочь².

¹ Эти примеры утешительной коммуникации взяты из статьи Brant R. Burleson, «Comforting Messages: Significance, Approaches, and Effects,» in *Communication of Social Support*, Brant R. Burleson, Terrance Albrecht, and Irwin Sarason (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, 1994, p. 12.

² Brant R. Burleson, «Comforting Messages: Significance, Approaches, and Effects,» in *Communication of Social Support*, Brant R. Burleson, Terrance Albrecht, and Irwin Sarason (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, 1994, p. 22.

Поддержание отношений – это процесс, отличающийся от развития отношений. Как будет сказано в главах с 9 по 11, добровольные отношения обычно завязываются посредством взаимной симпатии, самораскрытия и снижения уровня неопределенности. Однако когда отношения установятся, их постоянное благополучие требует периодического подтверждения, разрешения конфликтных ситуаций и того типа утешительной коммуникации, которую описывает Бурлесон. Как и с любыми межличностными навыками, некоторые люди лучше поддерживают отношения, чем другие. Бурлесон и Уэнди Сэмтер из Брайантского колледжа считали, что люди с навыками искусной коммуникации будут особенно хорошо поддерживать близкую дружбу. Получается, что они были правы только отчасти³.

Чтобы проверить их гипотезу, Бурлесон и Сэмтер проанализировали свои собственные предыдущие исследования дружеских отношений, как и результаты других исследователей. Они обнаружили последовательную модель, которую они назвали *моделью схожих навыков*. К их удивлению, способность человека оказывать поддержку, направленную на собственное «я», разрешать конфликты и давать утешение в стрессовой ситуации, не гарантировала, что его близкие личные отношения сохранятся и будут прекрасными. Но степень сходства с его партнером гарантировала это. Дружба продолжалась долго, когда партнеры облада-

³ Brant R. Burleson and Wendy Samter, «A Social Skills Approach to Relationship Maintenance,» in *Communication and Relationship Maintenance*, Daniel Canary and Laura Stafford (eds.), Academic Press, San Diego, 1994, pp. 61-90.

ли соответствующими вербальными навыками – высокого или низкого уровня. Видимо, в высшей степени искусные коммуникативные навыки являются преимуществом в дружбе только тогда, когда другой обладает утонченностью, чтобы их оценить. И человеку, не обладающему этими способностями, может быть комфортнее проводить время с кем-то, кому нравится та же деятельность, кто может рассказать хорошую историю, а не всегда «говорит о чувствах» или «мелет эту эмоциональную чепуху»¹.

Модель схожих навыков

Гипотеза о том, что отношения сохраняются лучше, когда стороны обладают одинаковым уровнем вербальной утонченности.

Организационная эффективность не определяется одним единственным замысловатым сообщением. Согласно конструктивистской теории, хорошая производительность и карьерный рост отражает постоянное использование человекоцентрированной коммуникации, которая направлена на достижение многочисленных целей, касающихся клиентов и коллег. Работники, которые делают это лучше, должны взбираться по корпоративной лестнице быстрее.

Бевэри Сифер (Университет Пердью) и Теодор Зорн (Университет Вайкато, Новая Зеландия) провели длительное исследование 90 служащих большой европейской страховой компании². В начале исследования

они измерили когнитивную сложность с помощью *ОРК*, протестировали на способность принятия позиции другого человека и оценили навык коммуникации, попросив работников написать призыв о сборе средств на благотворительность. Как и ожидалось, работники, которые обладали запасом замысловатых социальных конструктов, написали письма, которые были более убедительными. Четыре года спустя Сифер и Зорн проверили прогресс каждого работника в компании. Работники, обладающие когнитивной сложностью, имели лучше оплачиваемую работу и продвигались по карьерной лестнице в компании быстрее, чем их коллеги, не обладающие этой сложностью. Когда бы мы ни имели дело с людьми, когнитивная сложность, видимо, играет значительную роль.

СОЦИАЛИЗАЦИЯ НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ ИСКУСНЫХ ОРАТОРОВ

В ранних изданиях этой книги я ругал конструктивистов за то, что они не рассматривают вопрос о том, как мыслители, обладающие когнитивной сложностью, становятся такими. Но больше это не является справедливой критикой. Бурлесон, Деция и Джеймс Эпплгейт из Университета Кентукки представили доказательства, что комплексное мышление – это особенность, передаваемая на культурном уровне. А именно, они утверждают, что способность родителей к комплексному социальному мышлению воссоздается в их детях посредством сложных воспитатель-

¹ Комментарии высказаны в студенческом журнале.

² Beverly Davenport Sypher and Theodore Zorn, "Communication-Related Abilities and Upward Mobility: A Longitudinal Investigation," *Human Communication Research*, Vol. 12, 1986, pp. 420-431.

ных и дисциплинирующих сообщений¹. Их утверждение является расширенным трюизмом о том, что культура производится и воспроизводится посредством коммуникации членов этой культуры.

Например, предположим, что пятилетний мальчик срывает цветок в соседском дворе без разрешения и дарит его своей матери. Почти любой родитель может отругать ребенка за воровство. («Брать чужие вещи без спроса нехорошо. Сейчас же пойдешь и извинишься за то, что взял цветок»). Но от матери, обладающей сложным набором межличностных конструктов, требуется составить замысловатое сообщение, которое наведет на размышления и поможет ее сыну сконцентрироваться на мотивации, чувствах и намерениях других людей, – ментальные упражнения, которые повышают уровень собственной когнитивной сложности ребенка. Тепло поблагодарив своего сына за подарок, такая мама может сказать:

Когда люди тяжело работают, чтобы получить что-нибудь (цветы), они обычно хотят сохранить это, чтобы оценить результаты своих трудов. Миссис Джонс дала бы тебе цветок, если бы ты попросил, но люди сильно огорчаются, когда у них берут вещи без спросу.

Кто, наиболее вероятно, использует эту форму искусной социализации? Согласно Бурлесону, Делия и Эпплгейту, родители, имеющее более выгодное социально-экономическое положение, являются такими вероятными

¹ Brant R. Burleson, Jesse Delia, and James Applegate, "The Socialization of Person-Centered Communication: Parental Contributions to the Social-Cognitive and Communication Skills of Their Children," in *Perspectives in Family Communication*, Mary Anne Fitzpatrick and Anita Vangelisti (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, 1995, pp. 34-76.

кандидатами. Они живут в мире сложной рабочей среды, ролевых систем и социальных ожиданий. Этот более сложный социальный мир стимулирует развитие более сложных способов мышления и коммуникации. И когда сложные способы мышления и действия развиты, они сохраняются навсегда. Путь «культура – сложность – коммуникация», видимо, гарантирует, что, говоря в когнитивном плане, богатый становится богаче. Этот когнитивный факт жизни был мне очевиден в письменной работе, которую сдала мне Джейн, 40-летняя аспирантка на моем курсе по межличностной коммуникации. Она записала не по годам мудрые слова своей 7-летней дочери Санни, ребенка, воспитанного в среде искусного взрослого разговора:

Мама, невербальная коммуникация – это как когда ты не смотришь на меня, когда мы говорим о том, как прошел мой день? Или когда ты говоришь «Угу» и «Правда?», но выражение твоего лица не меняется, как если бы тебя действительно интересовало, о чем мы говорим? Когда ты готовишь, или папа пишет, пока мы говорим, я чувствую себя обузой. Иногда, когда вы, ребята, говорите со мной, это звучит так, как будто вы просто поучаете, а не говорите».

Конструктивисты бы заметили, что Санни может размышлять о своем социальном мире, потому что коммуникация ее матери Джейн была какой угодно, но не простой.

КРИТИКА: ПЕРЕСМОТР МНЕНИЯ О КОГНИТИВНОЙ СЛОЖНОСТИ

Делия сформулировал то, что он называл интерпретативной теорией

когнитивных различий, в 70-х годах XX века, когда большинство ученых, изучающих коммуникацию, стремились открыть законы поведения, которые были бы применимы в равной степени ко всем. Пока эти эмпирические исследователи оценивали эффективность коммуникации, производя математические вычисления по стандартизированным шкалам установок, Делия прибегнул к «открытым вопросам», которые могли отобразить незаметные различия в мыслительных процессах. Он считал, что свободные ответы также способствуют теоретической точности исследований. Конструктивистский анализ человекоцентрированных сообщений явно реализует эту цель.

Полное доверие конструктивистов опроснику ролевых категорий в измерении когнитивной сложности – это другое дело. Трудно принять то, что простое число адекватно отображает сложные мыслительные структуры, которые существуют за глазами. Не выглядит ли это странным – спрашивать респондентов об их восприятии двух других людей, а затем сводить их содержательные рассказы до простого подсчета частоты употребления конструктов? Общее количество может спрогнозировать интересные различия в коммуникации, но объяснительной глубины все равно будет не хватать.

Также не хватает прогнозирующего этического «голоса». Если когнитивная сложность является ключом к межличностной эффективности, и если увеличению дифференцированности конструктов способствует привилегированное воспитание, сторонники этой теории должны прило-

жить некоторые усилия для создания стимулирующего к рефлексии контекста для малоимущих детей. Таким образом, люди, мыслящие в категориях черного и белого, могли бы развить способность видеть оттенки серого. Существуют прецеденты таких преобразований.

Когда исследователи в области медицины обнаружили притупляющий эффект, который оказывает отравление свинцом на мозг, они быстро организовали общественную кампанию, чтобы остановить использование краски, основанной на свинце. Так же и учителя лоббировали проект *Project Head Start*¹, когда обнаружили, что пицца для желудка является необходимым предварительным условием для того, чтобы появилась пицца для размышлений. Очевидно, что бедность, отслаивающаяся краска и плохое питание взаимосвязаны, и результаты конструктивистских исследований показывают, что детство, лишённое коммуникации, побуждающей к рефлексии, является частью того же порочного круга. Перед конструктивизмом стоит проблема элитизма, если теоретики не разработают план коррективных мер, которые помогут сократить разрыв между «имущими» и «неимущими». Бурлесон остро осознает эту слабость:

Как исследователь коммуникации и преподаватель, я считаю эту ситуацию неловкой и неприемлемой. Сейчас мы, исследователи, знаем много о когнитивной сложности и продвинутом социальном восприя-

¹ Проект Министерства здравоохранения и социального обеспечения США, который обеспечивает всестороннее образование, здравоохранение, питание для малоимущих детей и их семей (прим. перев.).

тии и коммуникативных навыках, но пока что было предпринято мало попыток перевести то, что мы знаем, в проверенные программы, которые эффективно улучшат эти навыки¹.

Конструктивисты, лучше других ученых, могут возглавить реформистское движение, чтобы направлять государственную политику. Довольно рано Делия начал призывать к «рефлексивному анализу имплицитных предположений и упорядочиванию принципов, лежащих в основе вопросов и методов исследования»². Он запустил исследовательскую программу, которая активизирует это обязательство, и остальные присоединились к этому делу. Как одна из самых известных теорий о коммуникации, которая возникла в рамках этой дисциплины, конструктивизм стоит того, чтобы о нем задуматься.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Сколько баллов за *дифференциацию* получит фраза «забавный и очень смешной» по «*Опроснику ролевых категорий*»?

2. Посмотрите на рисунок 8.1. Как бы *конструктивисты* объяснили, как Кельвин добился того, чтобы отец покатал его на себе?

3. Иногда во время спора один ребенок ругает другого со словами «Ой, сначала повзрослей!» Согласно конструктивистам, эта фраза является хорошим советом, поданным в неэффективной форме. Почему?

4. Усама бен Ладен разработал высокоэффективную террористическую кампанию, которая отражает *замысловатые планы сообщения*. Можете ли Вы объяснить, почему успешное достижение его целей необязательно показывает, что он обладает *когнитивной сложностью* в том смысле, в котором Делия использует этот термин?

ОБСУЖДЕНИЕ³

В этой дискуссии к Джесси Делия (справа) присоединились



Брант Бурлесон (по центру) и Джим Эпплгейт (слева), другие ведущие теоретики из команды исследователей-конструктивистов. Они связывают нашу способность осуществлять эффективную коммуникацию с нашими мыслительными конструктами, нашей степенью когнитивной сложности, тем, как мы обрабатываем информацию, и тем, как у нас формируются впечатления о других. Затем теоретики описывают преимущества составления человекоцентрированных сообщений, которые должны реализовывать многочисленные цели. Насколько хорошо, как Вы думаете, Делия, Бурлесон и Эпплгейт адаптируют свои сообщения к аудитории – студентам, изучающим теорию коммуникации? Вы считаете, что теоретики преследуют многочисленные цели? Если да, то успешно ли?

¹ Burleson, "Construalism," p. 124

² Delia, O'Keefe, and O'Keefe, p.167.

³ Смотрите этот отрывок онлайн на www.mhhe.com/griffin7_unu или www.afirstlook.com

Раздел 2. Развитие отношений

Подумайте о Ваших самых близких личных отношениях. Можно ли сказать, что они являются «сильной, часто встречающейся и многообразной формой взаимозависимости, которая длится значительный период времени»?¹ Так психолог из Калифорнийского университета в Лос-Анджелесе Гарольд Келли и восемь его соавторов определили концепт близких отношений. Хотя их определение можно применить к людям, которые даже не симпатизируют друг другу, большинство теоретиков закрепляют термин *близкий* за отношениями, которые включают положительную связь. Именно в этом смысле я буду использовать термин в этом разделе.

Бликие отношения, о которых Вы подумали, вероятно, подпадают под одну из трех категорий: дружба, романтические отношения или семья. Каждый тип имеет характерные особенности, который отличает его от двух других.

Дружба – самое добровольное и наименее программированное из всех близких отношений². Контраст с родством особенно резкий. Мы не выбираем наших родственников, но мы можем выбрать наших друзей.

¹ Harold H. Kelley, Ellen Berscheid, Andrew Christensen, John Harvey, Ted Huston, George Levinger, Evie McClintock, Letitia Anne Peplau, and Donald Peterson, *Close Relationships*, W. H. Freeman, New York, 1983, p. 38

² Чумаїме Jacqueline Wiseman, «Friendship: Bonds and Binds in a Voluntary Relationship», *Journal of Social and Personal Relationships*, Vol. 3, 1986, pp. 191-211; and Robert Hays, «Friendship», in *Handbook of Personal Relationships*, Steve Duck (ed.), John Wiley & Sons, New York, 1988, pp. 391-408.

И когда мы это сделаем, ход дружбы свободен от романтических колец, семейных обязательств и правового регулирования, которые отдают обществу проценты в других типах отношений. Все же, то, что дружба свободна, не предполагает, что она случайна. Люди, которые дружат долгое время, обычно обладают приблизительно равными талантами и социальным статусом: мы обычно выбираем друзей, которые похожи на нас по возрасту, прошлому, интересам и ценностям. Сама свобода и взаимность, которые делают дружбу привлекательной, также являются качествами, которые делают ее непрочной. Друзья, которые становятся недовольными, стремятся отдалиться, потому что эти отношения практически не поддерживаются общественной структурой.

Романтические отношения отличаются от дружбы и семьи двумя качествами – сексуальной страстью и исключительностью. Хотя любой, кто недавно «влюблялся», не нуждается в убеждении, психолог из Йельского университета Роберт Стернберг делает вывод, что романтические отношения требуют сочетания близости, страсти и обязательств³. Близость сама по себе является сильной симпатией, отображающей дружбу. Страсть сама по себе является сексуальным влечением или ощущением «вожделения». Обязательства без близости или страсти типичны для

³ Robert Sternberg, «A Triangular Theory of Love», *Psychological Review*, Vol. 9, 1986, pp. 119-135.

брака по договоренности в начале или брака по расчету близко к концу. Но когда два человека вместе ощущают близость, страсть и имеют обязательства, то их отношения обычно ближе, чем дружба или родство.

Члены семьи имеют историю. Годы общих переживаний обеспечивают близких родственников информацией, которая позволяет им прогнозировать реакцию своих родителей, детей или братьев и сестер. Самораскрытие может быть важным в развитии романтических отношений или дружбы, но кроме периодов кризиса, близкие родственники чувствуют, что уже знают, что происходит в душе у других членов семьи. Близкая коммуникация внутри семьи зачастую начинается словами «Помните, когда...», а не фразой «Давайте я расскажу вам о...».

Однако не все воспоминания приятны. В семье существуют большие разногласия, чем те, которые были бы допустимы в большинстве дружеских отношений. Враждебность обычно выражается символически посредством угрюмого молчания, косого взгляда, саркастичных комментариев или сердитых слов. Все же, даже перед лицом эмоционального или физического оскорбления большинство людей обращаются к семье в трудные времена. Как напоминает нам поэт Роберт Фрост, «дом – это место, где Вас вынуждены принять, когда Вам необходимо вернуться»¹.

Несмотря на различия между дружбой, романтическими отношениями и семейными узами, качество бли-

¹ Robert Frost, «The Death of the Hired Man,» in *The Poetry of Robert Frost*, Edward Lathem (ed.), Holt, Rinehart, and Winston, New York, 1969, pp. 34-36.

зости в каждом из этих отношений заметно схоже. Все три типа близости могут обеспечить удовольствие, доверие, уважение, взаимопомощь и непосредственность². Вопрос заключается в том, как мы развиваем близкие отношения?

Два разных подхода доминируют в теории и практике развития отношений. Одна традиция – это феноменологический подход, который представляет психолог-гуманист Карл Роджерс (читайте главу 4). Роджерс считал, что люди сближаются с другими, когда (1) их внешнее поведение соответствует их внутренним чувствам; (2) они безоговорочно принимают других такими, какими они есть, а не за то, чем они занимаются и (3) они слушают то, что говорят другие, с целью понять, как это – быть ими. Мыслями Роджерса пронизаны учебники и курсы по межличностной коммуникации³. Темы самораскрытия, невербальной теплоты, эмпатического слушания и доверия лежат в основе вводного курса.

Другой подход предполагает, что поведение в отношениях формируется вознаграждениями и затратами взаимодействия. В 1992 году экономист из Чикагского университета Гари Беккер получил Нобелевскую премию по экономике за применение рыночных моделей спроса и предложения в прогнозировании поведения в повседневной жизни, включая любовь и брак. Ведущие новостей выра-

² Keith Davis and Michael Todd, «Friendship and Love Relationships» in *Advances in Descriptive Psychology*, Vol. 2, Keith Davis (ed.), JAI, Greenwich, CT, 1982, pp. 79-122.

³ Chumaime Ron Adler and Neal Towne, *Looking Out/Looking In*, 10th ed., Wadsworth, Belmont, CA, 2002; and John Stewart, *Bridges Not Walls*, 9th ed., McGraw-Hill, New York, 2005.

жали скептицизм по поводу того, что сердечные дела можно свести до холодных цифр, но последние четыре десятилетия экономическая метафора превалировала в социологических дискуссиях о межличностном влечении. Основное предположение большинства теоретиков, изучающих отношения, заключается в том, что люди взаимодействуют с другими таким образом, который максимизирует их личную выгоду и минимизирует их личные затраты.

Между рынком товаров и рынком отношений проводят многочисленные параллели:

Закон спроса и предложения. Редкая, желаемая характерная черта

требует более высокой ценности взамен.

Привлечение покупателя. Большинство участников на рынке подготавливают рекламный проспект, в котором подчеркиваются их ценные качества и сглаживаются их недостатки.

Правила невмешательства. Пусть покупатель остерегается. В любви, как на войне, все средства хороши. Здесь идет жестокая борьба за существование.

Рекомендации экспертов. Ежедневные газеты по всей стране публикуют колонки советов от Мишеля Синглтери («Цвет денег») и Эбигейл ван Бюрен («Дорогая Эбби»). Какая бы ни была тема – деньги или любовь, оба обозревателя советуют идти на риск с осторожностью.



Рисунок. «Я провела расчеты, и я выйду за тебя¹».

Инвесторы и торговцы. Инвесторы предпочитают долгий путь; торговцы пытаются мгновенно сорвать куш.

Даже из этих кратких сводок Вы можете понять, что гуманистическая модель развития отношений довольно отличается от экономической модели социального обмена. Но обе модели влияют на теории, представленные в главах 9-11.

Согласно *теории социального проникновения* Альтмана и Тейлора, люди становятся ближе друг к другу посредством такого типа честного самораскрытия, который имеет место при консультировании по Роджерсу. Они используют анализ социального обмена, чтобы спрогнозировать, пойдут ли стороны на риск.

Теория снижения неопределенности Бергера утверждает: у нас есть сильное желание узнать, чего мы можем ожидать от другого человека, прежде чем инвестировать в отношения – своего рода надежный рыночный прогноз. Но переменные отношений, которые он считает важными, читаются как список гуманистических ценностей – невербальная теплота, интимное самораскрытие, взаимная уязвимость, симпатия и т.д.

Теория обработки социальной информации (ОСИ) Уолтера делает неожиданное утверждение: люди, использующие коммуникацию, опосредованную компьютером, могут строить отношения, которые в равной степени близкие, как и те, которые были построены при личном контакте; это просто занимает больше времени. Его гиперличностный подход – продолжение *ОСИ* – объясняет, почему онлайн коммуникация временами является более близкой по характеру, чем коммуникация, свойственная отношениям, которая происходит, когда люди находятся в присутствии друг друга.

Все три теории в этом разделе интерпретируют коммуникацию как средство, с помощью которого люди становятся ближе друг другу. В каждой теории мгновенная близость считается мифом; отношения требуют времени, чтобы развиться, и они не всегда продвигаются к цели по траектории прямой линии. Фактически, большинство отношений никогда даже не становятся близкими. Но некоторые люди действительно имеют глубокие, удовлетворяющие, продолжительные отношения. Почему одни развивают близкие связи, а другие – нет? Каждая из этих теорий дает свой ответ.

Теория социального проникновения

Ирвина Альтмана и Далмаса Тейлора

Объективная

Интерпретативная

Социопсихологическая традиция

Друг познается в беде.
В долг не бери и займы не давай.
Кроткий ответ отвращает гнев.
Не сходи с ума, своди счеты.
Знать его – значит, любить его.
Чем больше знаешь, тем меньше ценишь.

Поговорки – это мудрость веков, сокращенная до коротких, легких для запоминания фраз. На тему межличностных отношениях изречений, возможно, больше, чем о любой другой теме. Но заслуживают ли эти трюизмы доверия? Как мы можем видеть из пар, приведенных выше, советы, которые они дают, зачастую кажутся противоречивыми.

Рассмотрим затруднительное положение Пита, нового первокурсника в колледже с общежитием, когда он входит в общежитие и встречает своего соседа по комнате в первый раз. Пит только что попрощался со своей родней и уже чувствует острую боль одиночества, когда думает о своей девушке, которая осталась дома. Он беспокоится о том, что она будет чувствовать к нему, когда он вернется домой на День благодарения. Про-

иллюстрирует ли она достоверность старого изречения «разлука усиливает любовь», или же следующие несколько месяцев лучше опишет выражение «с глаз долой – из сердца вон»?

Пит находит свою комнату и сразу же замечает знакомые очертания палки для лакросса. Поначалу присутствие общих интересов его приободряет. Но тут внимание Пита также привлекает предвыборный значок, агитирующий его голосовать за кандидата в Конгресс, который придерживается взглядов, противоположных взглядам Пита. Оправдается ли поговорка «рыбак рыбака видит издалека» в их отношениях, или выражение «противоположности притягиваются» лучше опишет их взаимодействие?

Как раз в этот момент входит Джон, его сосед по комнате. В течение нескольких минут они обмениваются избитыми фразами, которые дают им возможность оценить друг друга. Что-то у Пита вызывает желание рассказать Джону о том, как сильно он скучает по своей девушке, однако более глубокое ощущение уместной темы для разговора на первой

встрече удерживает его от того, чтобы поделиться своими чувствами. На подсознательном уровне, возможно, даже на сознательном, Пит разрывается между тем, чтобы действовать согласно старому изречению «беда по одиночке не ходит», или более мужскому выражению «большие мальчики не плачут».

Очевидно, что Питу нужно что-то большее, чем краткие пословицы, чтобы он понял динамику отношений. Более десятилетия до того, как Пит родился, социальные психологи Ирвин Альтман и Далмас Тейлор предложили *процесс социального проникновения*, который объясняет, как развивается близость в отношениях. Альтман – выдающийся профессор психологии в Университете Юты, а Тейлор, ныне покойный, был проректором и профессором психологии в Университете Линкольна в Пенсильвании. Они прогнозируют, что Пит и Джон станут в итоге лучшими друзьями, только если их отношения будут развиваться «постепенно и в должном порядке от поверхностных до глубинных уровней обмена как функция и непосредственных, и спрогнозированных последствий»¹. Чтобы разобраться в этом процессе, нам сначала необходимо понять сложность людей.

Социальное проникновение

Процесс развития более глубокой близости с другим человеком посредством взаимного самораскрытия и других форм уязвимости.

¹ Dalmas Taylor and Irwin Altman, "Communication in Interpersonal Relationships: Social Penetration Processes," in *Interpersonal Processes: New Directions in Communications Research*, Michael Roloff and Gerald Miller (eds.), Sage, Newbury Park, CA, 1987, p. 259.

СТРУКТУРА ЛИЧНОСТИ: МНОГОСЛОЙНЫЙ ЛУК

Альтман и Тейлор сравнивают людей с луковичками. Это замечание сделано не для того, чтобы обидеть. Как само-описание, которое великан-людоед в «Шреке» дает своему закадычному другу ослу в первом фильме, это изображение многослойной *структуры личности*. Снимите внешнюю кожуру с луковички, и Вы обнаружите другую под ней. Снимите этот слой, и Вы откроете третий и т.д. Внешний слой Пита – это его публичное «я», которое доступно любому, кто захочет взглянуть. Внешний слой включает мириады деталей, которые, безусловно, помогают описать, кто он, но являются для него общими с другими учащимися школы. На поверхности люди видят высокого 18-летнего студента, специализирующегося в области бизнеса, из Мичигана, который занимается тяжелой атлетикой и получает множество телефонных звонков из дома.

Если Джон сможет заглянуть под поверхность, он обнаружит «получастные» установки, которые Пит раскрывает только некоторым людям. Пит поддерживает либеральные социальные цели, глубоко религиозен и предвзято настроен против людей с лишним весом.

Внутренняя сущность Пита состоит из его ценностей, Я-концепции, неразрешенных конфликтов и глубоко переживаемых эмоций. Это его уникальная частная область, невидимая миру, но оказывающая значительное воздействие на другие области его жизни, которые находятся ближе к поверхности. Возможно, даже

его девушка или родители не знают его самых тщательно охраняемых секретов о себе.

Структура личности

Похожие на кожуру лука слои убеждений и чувств о себе, о других и о мире; более глубокие слои более уязвимы, защищаются и являются центральными в самоимидже.

БЛИЗОСТЬ ПОСРЕДСТВОМ САМОРАСКРЫТИЯ

Пит становится доступен остальным, когда он ослабляет тесные границы, которые защищают его, и становится уязвимым. Этот процесс может пугать, но Альтман и Тейлор считают, что, только позволив Джону проникнуть глубоко под поверхность, Пит может стать по-настоящему близким своему соседу по комнате.

Существует множество способов показать уязвимость. Пит мог бы отказаться от территориальности, которая отмечает его стол и ящики комода как частные владения, поделиться своей одеждой или прочитать вслух письмо от своей девушки. Невербальные пути к открытости включают шутливую драку, зрительный контакт и улыбку. Но главный путь к глубокому социальному проникновению заключается в *самораскрытии*.

Самораскрытие

Добровольный обмен личной историей, предпочтениями, установками, чувствами, ценностями, секретами и т.д. с другим человеком; прозрачность.

Рисунок 9.1 иллюстрирует клин, втягиваемый в луковичу, как будто большая магнетическая сила притягивает его к центру. Глубина проникнове-



Рисунок 9.1. Проникновение в структуру личности Пита.

ния отображает степень личного раскрытия. Чтобы добраться до центра, клин должен сначала отделить внешние слои. Альтман и Тейлор утверждают, что на поверхностном уровне этот вид обмена биографической информацией происходит легко, возможно, при первой встрече. Но они изображают слои кожуры лука более плотными и крепче скрученными по мере приближения клина к центру.

Вспомните, как Пит не решался поделиться с Джоном желанием увидеть свою девушку. Если он признается в этих чувствах, он откроется для неприятного подшучивания или эмоционального шантажа. Кроме того, когда клин проникнет глубоко, он проложит путь, по которому он сможет возвращаться снова и снова без сопротивления. Сохранить приватность в будущем будет сложно. Понимая оба эти фактора, Пит может быть крайне осторожен в проявлении своих истинных чувств. Возможно, он отгородит эту часть своей жизни на весь школьный семестр. Согласно теории социального проникновения, долговременная защита ограничит близость, которой эти два молодых человека могут достичь.

ГЛУБИНА И ШИРОТА САМОРАСКРЫТИЯ

Глубина проникновения – это степень близости. Хотя некоторым читателям может показаться, что аналогия проникновения Альтмана и Тейлора имеет сексуальный оттенок, это не входило в их намерения. Эта аналогия применима в равной степени к близости в дружбе и в любовных отношениях.

На Рисунке 9.1 показана близость, которой Джон может достичь, если они с Питом станут друзьями за год. В рамках своей теории социального проникновения Альтман и Тейлор выделили следующие четыре фактора о процессе, который приведет Пита и Джона к этой точке:

1. *Второстепенными вопросами обмениваются чаще и быстрее, чем личной информацией.* Когда острый конец клина еще не достиг глубинной зоны, более толстая его часть проложила широкую дорожку сквозь внешние кольца. Отношения все еще находятся на сравнительно безличном уровне («большие мальчики не плачут»). Профессор коммуникации Артур ВанЛиэр из Университета Коннектикута проанализировал содержание разговоров при построении отношений. Результаты его исследования показали, что 14% разговоров не предоставляли никакой информации о говорящем, 65% были сосредоточены на общественных вопросах, в 19% происходил обмен получастными подробностями и только 2% раскрывали личные секреты¹. Дальнейшее проникновение приведет Пита к точке, в которой он сможет поделиться более глубокими чувствами («несчастье любит компанию»).

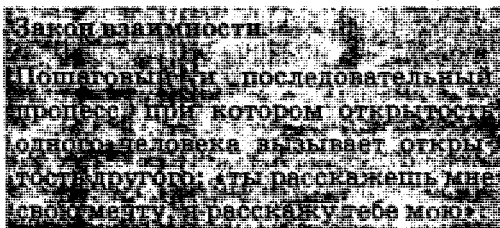
Глубина проникновения

Степень раскрытия в конкретной области жизни человека.

2. *Самораскрытие взаимно, особенно на ранних этапах развития*

¹ C. Arthur VanLear, "The Formation of Social Relationships: A Longitudinal Study of Social Penetration," *Human Communication Research*, Vol. 13, 1987, pp. 299-322.

отношений. Теория прогнозирует, что новые знакомые, такие как Пит и Джон, достигнут приблизительно равных уровней открытости, но эта теория не объясняет почему. В силу своей уязвимости, Пит может казаться более заслуживающим доверия или, возможно, из-за его изначальной открытости прозрачность кажется более привлекательной. Также возможно, что молодые люди чувствуют потребность в эмоциональном равенстве, так что раскрытие Пита вызывает у Джона чувство неловкости, пока он не сравняет счет своим собственным вкладом – взаимный обмен, при котором каждая сторона делится с другой чувствами более глубокого уровня. Какова бы ни была причина, теория социального проникновения формулирует *закон взаимности.*



3. *Проникновение происходит стремительно вначале, но быстро замедляется, когда достигнуты крепко скрученные внутренние слои.* Мгновенная близость является мифом. Дело не только в том, что существует внутреннее сопротивление быстрому вторжению в душу, но и социальные нормы против того, чтобы рассказывать слишком много слишком быстро. Большинство отношений прекращаются до того, как устанавливается постоянный обмен на глубоком

уровне. По этой причине эти отношения становятся слабее или легко распадаются после разлуки или легкого напряжения. Спокойный обмен положительными и негативными реакциями происходит редко. Когда он достигнут, отношения становятся важнее для обеих сторон, более значимыми и долговечными.

4. *Отдаление – это постепенный процесс выхода слой за слоем.* Теплая дружба между Питом и Джоном разрушится, если они начнут отгораживать области своей жизни, которые раньше были открытыми. Отступление в отношениях – это как взять обратно то, что уже обменяли при строительстве отношений. Альтман и Тейлор сравнивают этот процесс с фильмом, который отматывают обратно. Поверхностный разговор все еще продолжается долгое время после того, как стороны начали избегать глубокого раскрытия. Отношения вероятнее прекратятся не в горячей вспышке гнева, а в постепенном охлаждении удовольствия и внимания.

Хотя глубина является ключевой в процессе социального проникновения, *широта* важна в равной степени. Заметьте, что на Рисунке 9.1 я разделил луковицу, как апельсин, чтобы изобразить, как жизнь Пита разделяется на разные области – свидания, учеба и т.д. Вполне вероятно, что Пит может быть откровенен обо всех личных подробностях его романтических отношений, но умалчивать об алкоголизме своего отца или своей собственной легкой дислексии. Поскольку доступна только одна область, отношения, изображенные

на рисунке луковицы, типичны для летнего романа – глубина без ширины. Конечно, ширина без глубины описывает типичные повседневные отношения «Привет, как дела?» Модель истинной близости показала бы многочисленные клинья, глубоко вошедшие в каждую область.

Ширина проникновения

Диапазон областей в жизни человека, в которых происходит раскрытие.

РЕГУЛИРОВАНИЕ БЛИЗОСТИ НА ОСНОВЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЙ И ЗАТРАТ

Станут ли Пит и Джон хорошими друзьями? Согласно теории соци-

ального проникновения, все зависит от анализа выгоды затрат, который делает каждый человек, когда рассматривает возможность более близких отношений. Сразу же после их первой встречи Пит просчитает плюсы и минусы дружбы с Джоном, подсчитывая итоговый показатель удовлетворения от отношений. Джон проделает то же самое в отношении Пита. Если воспринимаемая взаимная выгода перевесит затраты, связанные с большей уязвимостью, процесс социального проникновения продолжится.

Я предварительно рассмотрел этот вид экономического анализа во введении к данному разделу по развитию отношений. Версия Альтмана и Тейлора пересекается с теорией социального обмена психологов Джона

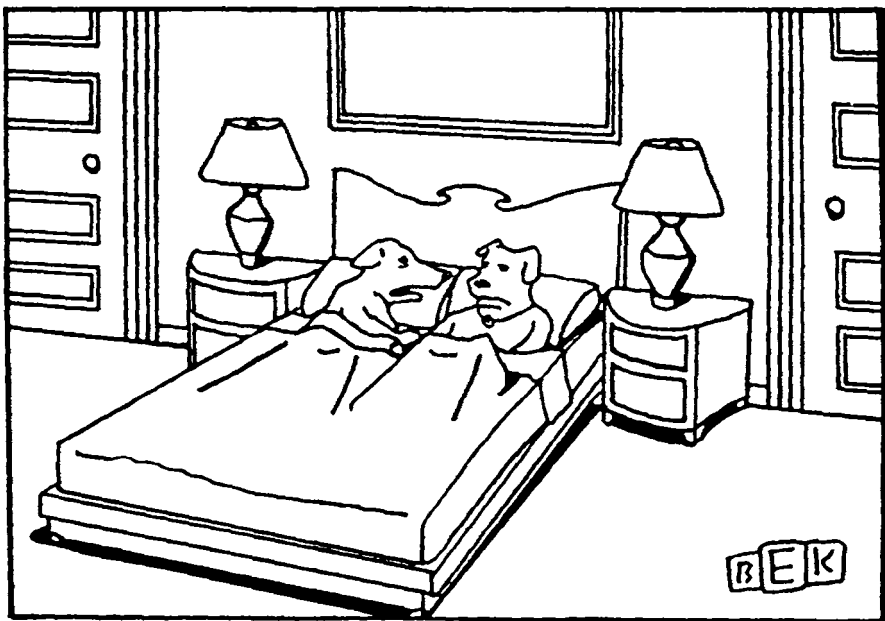


Рисунок 9.2.¹

«Поскольку мы оба откровенны, я должен сказать тебе, что у меня блохи».

¹ © The New Yorker Collection 1995 Bruce Eric Kaplan from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

Тибо (Университет Северной Каролины в Чапел-Хилл) и Гарольда Келли (Калифорнийский университет, Лос-Анджелес)¹. На протяжении своей жизни оба исследователя изучали ключевые концепты социального обмена – исход отношений, удовлетворение от отношений и стабильность отношений. Поскольку Альтман и Тейлор считают, что принципы *социального обмена* точно прогнозируют, когда люди пойдут на риск самораскрытия, я опишу эти понятия подробнее.

Социальный обмен

Поведение и статус в отношениях, которые регулируются обеими сторонами относительно воспринимаемых вознаграждений и затрат при взаимодействии.

Исход: вознаграждение минус издержки

Тибо и Келли утверждают, что люди пытаются спрогнозировать *исход* взаимодействия, прежде чем это взаимодействие произойдет. Таким образом, когда Пит впервые встречает своего соседа по комнате, он мысленно оценивает потенциальное вознаграждение и издержки, связанные с дружбой с Джоном. Он воспринимает выгоды. Как новичок в кампусе, Пит сильно нуждается в ком-нибудь, с кем можно поговорить, поесть и просто погулять, когда он не в классе или не занимается. Интерес его соседа по комнате к лакроссу²,

¹ Harold H. Kelley and John W. Thibaut, *Interpersonal Relationships*, John Wiley & Sons, New York, 1978.

² Лакросс (фр. la crosse — «клюшка») — командная игра, в которой две команды стремятся поразить ворота соперника резиновым мячом, пользуясь ногами и снарядом, представляющим собой нечто среднее между клюшкой и сачком. (прим. перев.)

веселый и легкий характер делают Джона привлекательным кандидатом.

Исход

Воспринимаемое вознаграждение минус издержки межличностного взаимодействия.

Пит также осознает, что потенциально есть и обратная сторона более близкого знакомства. Если он немного раскроет свою внутреннюю жизнь, его сосед по комнате может посмеяться над его верой в Бога или высмеять его либеральные ценности «благодетеля человечества». Пит не стыдится своих убеждений, но он не любит спорить, и он считает риск конфликта реальным. Взвесив все возможные плюсы и минусы, Пит считает, что подружиться с Джоном будет в общем положительной затеей, поэтому он делает первый шаг.

Идея подсчитывания потенциальных выгод и потерь при определении поведения не нова. С девятнадцатого столетия, когда философ Джон Стюарт Милль впервые провозгласил свой принцип полезности³, существует неопровержимая логика *минимаксного принципа человеческого поведения*. Минимаксный принцип гласит: люди стремятся максимизировать свою выгоду и минимизировать свои затраты. Таким образом, чем выше мы оцениваем исход отношений, тем привлекательнее для нас поведение, которое может к нему привести.

Специалисты, придерживающиеся теории социального обмена, предпо-

³ John Stuart Mill, *A System of Logic*, J. W. Parker, London, 1843, Book VI, Chapter XII.

лагают, что мы можем точно измерить результаты разных взаимодействий, и что мы обладаем здравым смыслом, чтобы выбрать то действие, которое обеспечит лучший результат. Альтман и Тейлор не уверены, что вложения, которые мы делаем, всегда надежны, но не в этом дело. Что имеет значение для них, так это то, что мы основываем наше решение открыться другому человеку на воспринимаемом результате «выгода минус затраты».

Минимаксный принцип человеческого поведения

Люди стремятся максимизировать свою выгоду и минимизировать свои затраты.

В начале отношений мы склонны считать внешний вид, общее прошлое и взаимное согласие выгодой («рыбак рыбака видит издалека»). Разногласия и отклонения от нормы воспринимаются негативно. Но когда отношения меняются, меняется и природа взаимодействия, которую друзья считают стоящей. Более глубокая дружба основывается на общих ценностях и высказанном одобрении, и нам могут даже нравиться поверхностные различия («противоположности притягиваются»).

Поскольку Пит видит гораздо больше выгоды от отношений с Джоном, чем издержек, он начнет больше открываться. Если отрицательные моменты перевесят положительные, он постарается избежать контакта с Джоном насколько это возможно. Поскольку их только что распределили жить в одной комнате, у Пита

нет возможности отдалиться от Джона физически. Но негативная оценка может заставить его отдалиться эмоционально на весь год.

Уровень сравнения (УС) – оценивание удовлетворения от отношений

Оценивание результатов – дело рисковое. Даже если мы мысленно переведем нематериальную выгоду и издержки в итоговое измерение общего результата, его психологическое воздействие на нас может измениться. Результат отношений имеет значение только тогда, когда мы противопоставляем его другим реальным или воображаемым исходам. Теория социального обмена предлагает два стандарта сравнения, которые Пит и остальные используют, чтобы оценить свои межличностные результаты. Первый связан с *удовлетворением* от отношений – насколько счастливым или грустным заставляет участника чувствовать себя межличностный результат. Тибо и Келли называют это *уровнем сравнения*.

Уровень сравнения (УС)

Порог, выше которого межличностный результат кажется привлекательным; стандарт для удовлетворения от отношений.

Уровень сравнения человека (УС) – это порог, выше которого межличностный результат кажется привлекательным. Предположим, например, что Пит с нетерпением ждет очередного телефонного разговора со своей девушкой в воскресенье вечером. Поскольку они обычно раз-

говаривают около получаса, 30 минут – это уровень сравнения того, что является для Пита приятным разговором. Если он не спешит, 45-минутный разговор будет казаться особенно приятным, а 15-минутная беседа была бы довольно неутешительной. Конечно, длительность разговора – это только один фактор, который влияет на положительные или отрицательные ощущения Пита, когда он вешает трубку. У него также имеются ожидания относительно тем, которые они будут обсуждать, тона голоса его девушки и теплоты ее слов, когда она будет прощаться. Это критерии, которые Пит использует, чтобы измерить свое удовлетворение от взаимодействия в отношениях.

Наш УС для дружбы, романтических отношений или семейных уз определяется историей наших отношений. Мы судим о ценности отношений, сравнивая их с базовым уровнем опыта в прошлом. Если у Пита было мало опыта в близкой дружбе в средней школе, то отношения с Джоном будут выглядеть вполне привлекательно. Если же, с другой стороны, он привык быть частью сплоченной группы близких друзей, тесное общение с Джоном может не идти ни в какое сравнение.

Последовательность играет большую роль при оценке отношений. Результат каждого взаимодействия хранится в памяти человека. Опыт, приобретенный в отношениях раньше, может оказывать огромное влияние, потому что он составляет большую долю от общей истории отношений. Одно неприятное происшествие из 10 просто причиняет беспокойство, но 1 из 2 может завершить отноше-

ния прежде, чем они действительно начнутся. Общая тенденция также важна. Если Пит сначала чувствует холодность Джона, но позже теплоту и одобрение, это изменение поднимет привлекательность Джона до уровня более высокого, чем если бы Пит воспринимал положительные флюиды с самого начала.

Уровень сравнения альтернатив ($УС_{альт}$) – измерение стабильности отношений

Тибо и Келли утверждают, что существует еще один стандарт, по которому мы оцениваем получаемые результаты. Они называют его *уровнем сравнения альтернатив* ($УС_{альт}$), и его позиция относительно действительных межличностных результатов показывает относительную *стабильность* отношений. Этот уровень определяется лучшим исходом отношений, доступным вне текущих отношений. Вычисление моего $УС_{альт}$ происходит посредством ответов на парные вопросы: *будут ли мои результаты отношений лучше с другим человеком? и с каким худшим исходом я смирюсь и все еще останусь в данных отношениях?* Когда более привлекательные внешние возможности становятся доступными, или когда существующие результаты снижаются ниже установленного $УС_{альт}$, нестабильность отношений увеличивается. Опять же, объяснение социального обмена похоже на анализ фондового рынка. Поэтому некоторые его приверженцы называют подход социального обмена *теорией экономического поведения*.

Уровень сравнения альтернатив (УС_{альт})

Лучшие результаты, доступные в других отношениях; стандарт для стабильности отношений.

В отличие от уровня сравнения, понятие УС_{альт} не определяет удовлетворение от отношений. Тем не менее, оно действительно объясняет, почему люди иногда остаются с партнером, который их оскорбляет. Например, социальные работники описывают тяжелое положение избиваемой жены как «высокие издержки, малое вознаграждение». Несмотря на свои мучения, женщина чувствует, что не может вырваться из угнетенного положения, потому что вариант быть одной в мире кажется еще хуже. Каким бы ужасным ни был ее результат, она не может представить лучшую альтернативу. Она не уйдет, пока не получит внешнюю альтернативу, которая обещает лучшую жизнь.

Ценности результата отношений, УС и УС_{альт} играют большую роль при определении того, желает ли человек стать уязвимым, чтобы иметь более глубокие отношения. Оптимальная ситуация – когда обе стороны считают, что

$$\text{Результат} > \text{УС}_{\text{альт}} > \text{УС}$$

На примере Пита это условное обозначение показывает, что он прогнозирует, что дружба с Джоном будет более чем *удовлетворительной*. Отношения с Джоном будут *стабильными*, потому что в кампусе нет других более привлекательных отношений. И все же, Пит не будет чув-

ствовать себя связанным, потому что у него есть другие удовлетворительные варианты, если этот окажется неудачным. Следовательно, мы видим, что теория социального обмена объясняет, почему Пит настроен на социальное проникновение. Если расчеты Джона аналогичны, соседи по комнате начнут процесс взаимной уязвимости, который описывают Альтман и Тейлор, и взаимное самораскрытие сблизит их.

ЭТИЧЕСКИЕ РАЗМЫШЛЕНИЯ: ЭТИЧЕСКИЙ ЭГОИЗМ ЭПИКУРА

Минимаксный принцип, который лежит в основе теории социального обмена – и, следовательно, теории социального проникновения – также называют *психологическим эгоизмом*. Это понятие отражает убеждение многих социологов в том, что всех нас мотивирует личный интерес. В отличие от большинства социологов, которые сводят свои исследования до того, что *есть*, а не до того, что *должно быть*, приверженцы *этического эгоизма* утверждают, что мы *должны* поступать эгоистично. Для нас правильно и хорошо заботиться о собственной персоне.

Этический эгоизм

Убеждение в том, что люди должны проводить свою жизнь так, чтобы максимизировать свое собственное удовольствие и минимизировать собственную боль.

Эпикур, греческий философ, который писал через несколько лет после смер-

ти Аристотеля, определил хорошую жизнь как получение максимально возможного удовольствия: «Я плюю на красоту и на тех, кто попусту восхищается ею, когда она не доставляет никакого удовольствия»¹. Хотя его позицию часто связывают с изречением «Ешь, пей и радуйся», Эпикур на самом деле подчеркивал пассивные удовольствия дружбы и хорошего пищеварения и, прежде всего, отсутствие боли. Он предупреждал, что «в самом удовольствии нет зла, но вещи, которые доставляют определенное удовольствие, вызывают раздражение, намного большее, чем само это удовольствие»². Греческий философ относил ложь к этой категории. Он говорил, что мудрый человек готов солгать, если нет риска обнаружения, но поскольку мы никогда не можем быть уверены, что наш обман не раскроется, он не рекомендовал обманывать.

Еще некоторые философы поддерживали призыв Эпикура к заботе о себе. Томас Гоббс описывал жизнь как «мерзкую, грубую и короткую» и был сторонником политических компромиссов, которые обеспечат меры безопасности. Адам Смит, духовный отец капитализма, советовал каждому человеку стремиться к своей собственной выгоде. Фридрих Ницше заявлял о смерти Бога и утверждал, что благородная душа почитает сама себя. Эгоистичная писательница Айн Рэнд посвятила свой роман «Источник» «торжеству чувства собственного достоинства человека и священности его счастья на земле»³. Конечно, мораль-

¹ J. M. Rist, *Epicurus: An Introduction*, Cambridge University, Cambridge, England, 1972, p. 124.

² Epicurus, "Leading Doctrines, 8," cited in R. D. Hicks, *Stoic and Epicurean*, Charles Scribner's Sons, New York, 1910, p. 183.

³ Ayn Rand, *The Fountainhead*, Signet, New York, 1971, p. x.

ные советы Эпикура, Гоббса, Ницше и Рэнд могут вызывать подозрение. Если их совет последовательно отражает их убеждения, их слова сказаны ради их собственной выгоды, а не нашей.

Большинство этических и религиозных мыслителей осуждают эгоизм как морально неприемлемый. Как можно принимать философию, которая отстаивает терроризм, пока она приносит радость террористу? Когда принцип эгоистичного удовольствия сравнивается с жизнью, которая проживается, чтобы уменьшить страдания других людей, как в случае покойной Матери Терезы, этический эгоизм кажется совсем не этичным. Но эгоист бы заявил, что лауреат Нобелевской премии мира вела самоотверженную жизнь, потому что она получала удовольствие, заботясь о бедных. Если благотворительность становится бременем, ей нужно остановиться.

ПРОСТОЕ ПОНЯТИЕ СТАНОВИТСЯ СЛОЖНЕЕ НА ПРАКТИКЕ

Идея о том, что большая степень самораскрытия – это путь к близости, достаточно проста – ее легко можно показать на модели луковицы на Рисунке 9.1. Ее также можно резюмировать, используя не более 40 слов:

Межличностная близость развивается постепенно и последовательно от поверхностных до глубинных уровней обмена, мотивируемая текущими и прогнозируемыми результатами. Продолжительная близость требует постоянной и взаимной уязвимости, которая достигается посредством широты и глубины самораскрытия.

Но позднее у Альтмана возникли сомнения по поводу его основного предположения о том, что открытость является превалирующим качеством развития отношений. Он начал размышлять над тем, что потребность в приватности может воспрепятствовать тому, что, как он поначалу думал, является односторонним поиском близости. Сейчас он предлагает *диалектическую модель*, которая предполагает, что «человеческие социальные отношения характеризуются открытостью или контактом и закрытостью или отчужденностью»¹. Он считает, что напряженность между открытостью и закрытостью отражается в циклах раскрытия или отдаления.

Диалектическая модель
 Предположение, что люди хотят как близости, так и приватности. В социальных отношениях они испытывают напряженность между раскрытием и отдалением.

Сандра Петронио, специалист по теории коммуникации в Университете Индианы, Индианаполис, согласна с тем, что близкие отношения гораздо сложнее, чем поначалу думали Альтман и Тейлор. Основанная на широком спектре эмпирических исследований, ее *теория управления частной жизнью в коммуникации* отображает сложные пути, посредством которых люди управляют своими желаниями приватности и открытости.

¹ Irwin Altman, Anne Vinsel, and Barbara Brown, "Dialectic Conceptions in Social Psychology: An Application to Social Penetration and Privacy Regulation," in *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 14, Leonard Berkowitz (ed.), Academic Press, New York, 1981, p. 139.

Теория управления частной жизнью в коммуникации

Петронио заявляет, что все люди имеют персональные правила для установления границ, которыми они руководствуются, решая раскрывать ли личную информацию кому-то еще. Если и когда человек решает открыть что-то ранее скрываемое, тогда тот человек, который рассказывает, и тот, который будет в курсе, обычно принимают совместные правила установления границ, чтобы регулировать раскрытие информации третьим сторонам. Теория Петронио описывает (1) то, как люди составляют свои личные правила раскрытия, (2) как те, кто раскрывает частную информацию, должны координировать свои границы частной жизни с границами, проведенными их собеседниками, и (3) турбулентность отношений, которая происходит, когда правила границ сторон не соответствуют между собой. Я проиллюстрирую, как происходят эти три процесса управления частной жизнью, возвратившись к личному страху Пита о том, что его девушка заинтересуется другим парнем, пока он в колледже.

Основы правил частной жизни. Петронио утверждает, что личные правила, которыми мы руководствуемся, принимая решения о частной жизни/раскрытии, основаны на пяти критериях. Как всегда, *культура* – главный фактор. Например, жители Северной Америки склонны быть значительно более открытыми о своих чувствах, чем жители Юго-Восточной Азии. Все же, как показывает фильм «Боулинг для Колумбины», люди в Соединенных Штатах

тах более обеспокоены сохранением неприкосновенности своей частной жизни, чем их канадские соседи. Что касается гендерных различий, женщины склонны раскрывать больше, чем мужчины, и когда мужчины делятся своими внутренними чувствами, то обычно с женщинами. Межличностные *мотивы* привлекательности и симпатии приводят людей к раскрытию, как и сильная тяга к взаимности – в отношениях такая же сильная, как закон гравитации. *Контекст* разговора также имеет большое значение. В момент кризиса или после травмы мы нуждаемся в сочувствии. Но если, как Пит, мы только рассматриваем возможность потери, потребность открыться менее насущна. И, наконец, Петронио утверждает, что Пит мысленно вычислит *соотношение риска и выгоды*, которое похоже на анализ вознаграждения и издержек, описанный в теории социального обмена. Она пишет: «Решение поделиться информацией или сохранить ее в секрете часто зависит от соотношения риска и выгоды для тех, кто его принимает. Мы знаем, что откровенность подвергает нас определенной степени уязвимости, но то же самое касается и утаивания»¹.

Правила приватности

Личные ориентиры при принятии решений о частной жизни/раскрытии, сформированные культурой, гендером, мотивом, контекстом и соотношением риска и выгоды.

Учитывая эти пять критериев, мы можем представить, как Пит про-

кручивает в голове привила, которые советуют быть осторожным, когда он думает о том, чтобы раскрыть свой страх Джону: «Не торопись. У меня есть только один шанс произвести первое впечатление. Большие мальчики не плачут. Это не его дело». Если так и есть, Пит сохранит в тайне свое беспокойство при этом первом разговоре. Но так же, как и другие теоретики, которые описывают поведение, основанное на правилах, Петронио не делает точного прогноза, будет ли Пит делиться своим страхом или скроет его. Цель ее теории заключается в том, чтобы помочь нам понять, как мы управляем напряженностью между раскрытием и утаиванием частной информации.

Действия по координации границ.

Если Пит решит открыть свой страх новому соседу по комнате, он, возможно, понадеется, что Джон не расскажет остальным. Будет ли Джон уважать это доверие? Петронио говорит, что это зависит от соединения границ, владения границами и проницаемости границ. *Соединение границ* относится к силе их отношений. Поскольку Пит и Джон только что встретились, маловероятно, что парни автоматически одинаково (в одном месте) проведут границы приватности. Координация отношений требует усилий. *Владение границами* – это желание собеседника не распространять секретную информацию, которую он теперь знает. Если Джон станет совладельцем информации, которую он вообще не хотел слышать, он может не чувствовать обязанности держать ее в тайне. И, наконец, *проницаемость границ* – это плотность стен приватности

¹ Sandra Petronio, *Boundaries of Privacy: Dialectics of Disclosure*, State University of New York, Albany, 2002, p. 10.

(частной жизни), которые возводят стороны. Джон может понимать, что сведения о беспокойстве Пита не должны обсуждаться с другими парнями в общежитии, но он может не захотеть хранить их в тайне долгое время. Следовательно, мы можем видеть, что самораскрытие не всегда притягивает людей друг к другу. На близость отношений между тем, кто раскрывается, и его реципиентом, сильно влияет степень координации границ приватности.

Координирование границ

Процесс, посредством которого человек, который открывается, и реципиент договариваются об одних и тех же правилах конфиденциальности.

Пограничная турбулентность. Петронио считает, что пограничная турбулентность происходит от неспособности сторон скоординировать правила приватности и управление границами¹. Например, Джон может нарушить совместно принятое правило приватности, когда он разочаруется в Пите. Может быть, Джон не осознает, как это важно для Пита, или, возможно, секрет «вырвется», когда Джон будет нетрезвым. И наоборот, Пит может поклясться Джону в секретности, а затем поведать свои страхи другим. Какова бы ни была причина, наличие пограничной турбулентности является доказательством того, что самораскрытие касается не только себя и не всегда приводит к более близким отношениям. Если обе стороны проводят границы приватности в одном месте, то акт

раскрытия приватной информации может вызвать неловкость, конфликт или даже хаос в их отношениях.

Пограничная турбулентность

Конфликт, вызванный тем, что стороны не смогли скоординировать правила приватности и управления границами.

КРИТИКА: ОТСТУПЛЕНИЕ ОТ СОЦИАЛЬНОГО ПРОНИКНОВЕНИЯ

Теория социального проникновения является установившимся и знакомым объяснением того, как близость развивается в дружбе и романтических отношениях. Изображение многочисленных клиньев, проникающих глубоко в многослойный лук, которое разработали Альтман и Тейлор, оказалось полезной моделью возрастающей близости. Но так же, как эти теоретики описывают друзей и влюбленных, которые постоянно переоценивают свои отношения в свете нового опыта, имеет смысл пересмотреть основные предпосылки и положения их теории. Теорию социального проникновения активно критикуют.

Даже хотя Альтман превозносит основу теории Петронио как «нацеленную непосредственно на то, чтобы провести нас... через лабиринт межличностной коммуникации в двадцать первом столетии»², Вы могли заметить, что ее теория оспаривает две основные предпосылки теории социального проникновения. Петронио считает, что приравнивать самораскрытие к близости в отношениях — значит чрезмерно упрощать. Оно может

¹ Sandra Petronio, *Boundaries of Privacy: Dialectics of Disclosure*, State University of New York, Albany, 2002, p. 203.

² Sandra Petronio, *Boundaries of Privacy: Dialectics of Disclosure*, State University of New York, Albany, 2002, p. xv.

привести к близости, но человек может раскрыть частную информацию, просто чтобы выразить себя, снять напряжение или обрести контроль в отношениях. Ни в одном из этих случаев необязательно, что говорящий хочет или достигает более крепкой связи с собеседником. И если слушателю не интересно или отвратительно то, что было сказано, отдаление может произойти довольно быстро.

Петронио также ставит под сомнение взгляд Альтмана и Тейлора на структуру личности. Хотя модель слоев лука в теории социального проникновения имеет установленные границы, которые постепенно становятся толще, когда человек проникает во внутреннее ядро личности, Петронио утверждает, что границы созданы личностью, часто меняются и частично проницаемы.

Другие ученые, изучающие личные отношения, испытывают дискомфорт от повсеместного использования анализа вознаграждений-издержек для объяснения различных стимулов для проникновения. Можно ли целый комплекс преимуществ и недостатков сводить к одному количественному показателю? И если предположить, что мы можем спрогнозировать ценность результатов отношений, неужели мы так эгоистичны, что всегда выбираем то, что, по нашему мнению, соответствует нашим собственным интересам?

Психолог Пол Райт из Университета Северной Дакоты считает, что Пит и Джон могут стать настолько близки, что их отношения не будут больше стимулироваться эгоистичной заботой о личной выгоде. Когда дружба имеет то, что Райт называет «истинное качество», является «самоцелью», люди считают то хорошее, что случается с их друзьями, вознагра-

ждением само по себе¹. Когда это произойдет, Джон будет так же взволнован, если Пит успешно пройдет собеседование на работу, как если бы ему самому предложили работу. Этот редкий вид бескорыстной любви включает преобразование отношений, а не только большее самораскрытие². Теория Альтмана и Тейлора не рассматривает переход от «я» к «мы», но это, видимо, происходит только после расширенного процесса социального проникновения.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Модель луковицы на Рисунке 9.1 разделена на восемь частей, отражающих широту жизни человека. Какие Вы бы назвали восемь областей интереса в Вашей жизни?
2. Иисус говорил: «Нет больше той любви, как если кто положит душу свою за друзей своих»³. Учитывая минимаксный принцип человеческого поведения, используемый в анализе социального обмена, как возможна такая жертва?
3. Теория социального проникновения обычно рассматривается как теория самораскрытия. Какие еще есть способы показать уязвимость в отношениях?
4. Романтический трюизм «знать ее – значит, любить ее», кажется, противоречит изречению, связанному с отношениями, «Чем больше знаешь, тем меньше ценишь». Учитывая принципы теории социального проникновения, Вы можете подумать о том, каким образом оба утверждения могут быть правдивыми?

¹ Paul H. Wright, "Self-Referent Motivation and the Intrinsic Quality of Friendship," *Journal of Social and Personal Relationships*, Vol. 1, 1984, pp. 115-130.

² Richard Conville, *Relational Transitions: The Evolution of Personal Relationships*, Praeger, New York, 1991, pp. 19-40.

³ From John 15:13, *The New American Bible*, J.P. Kennedy & Sons, New York, 1970.

Объективная

Интерпретативная

Социопсихологическая традиция

Какими бы близкими ни становились в конечном итоге два человека, они всегда начинают как незнакомцы. Скажем, Вы только что получили работу шофера в службе доставки на рождественские праздники. Поговорив с другими водителями, Вы пришли к выводу, что Ваш заработок и душевное спокойствие будут зависеть от того, какие отношения Вы установите с Хизер, радиодиспетчером. Все, что Вы точно знаете о Хизер, это ее привязанность к Ханне, 100-фунтовому лабрадору-ретриверу, который никогда не упускает Хизер из виду. Бывалые водители шутят, что по радио сложно различить голоса Хизер и Ханны. С некоторым беспокойством Вы договариваетесь встретиться с Хизер (и Ханной) за кофе и пончиками до Вашего первого рабочего дня. Вы правда понятия не имеете, чего ожидать.

Чак Бергер считает, что это естественно – чувствовать сомнения по поводу нашей способности прогнозировать исход первых встреч. Бергер, профессор коммуникации в Калифорнийском университете, Дэвис, замечает, что «начало личных отно-

шений полно неопределенностей»¹. В отличие от теории социального проникновения, которая стремится спрогнозировать будущее отношений на основе предполагаемых вознаграждений и издержек (читайте главу 9), теория снижения неопределенности Бергера направлена на исследование того, каким образом люди используют коммуникацию для получения знаний и достижения понимания.

Центральным для данной теории является предположение о том, что, когда незнакомые люди встречаются, их первоначальной заботой является снижение неопределенности или повышение прогнозируемости поведения их обоих и других в этом взаимодействии².

Межличностное невежество не блаженство; оно разочаровывает! Бергер утверждает, что наше стремление снизить неопределенность относительно новых знакомых дополни-

¹ Charles R. Berger, "Uncertainty and Information Exchange in Developing Relationships," in *Handbook of Personal Relationship*, Steve Duck (ed.), Wiley, New York, 1988, p. 244

² Charles R. Berger and Richard Calabrese, "Some Explorations in Initial Interaction and Beyond: Toward a Developmental Theory of Interpersonal Communication," *Human Communication Research*, Vol. 1, 1975, p. 100.

тельно стимулируется любым из трех предварительных условий¹:

1. *Ожидание будущего взаимодействия*: мы знаем, что увидим их снова.
2. *Побудительная ценность*: у них есть что-то, что нам нужно.
3. *Девииантность (неправильность, аномальность)*: они поступают странно.

В случае с Хизер выполняются все три условия. Вы знаете, что Вам придется иметь с ней дело следующие несколько недель, она может возвеличить или погубить Вас в финансовом плане, в зависимости от маршрутов, которые она назначит, и у нее есть странная привязанность к Ханне. Согласно Бергеру, когда Вы добавляете эти три фактора к Вашему естественному любопытству, Вы действительно захотите разгадать загадку, кем она является.

Бергер считает, что наша главная цель общения с людьми заключается в том, чтобы «осмыслить» наш межличностный мир. Поэтому Вы завтракаете с незнакомкой и ее собакой. Если бы Вы привели свою собственную борзую на встречу, возможно, две собаки кружили и нюхали бы друг друга, пытаясь получить некоторое представление о том, каков их собрат. Люди не отличаются; мы просто немного более утонченные, так как используем символы вместо запахов, чтобы сделать выводы.

СНИЖЕНИЕ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ: СПРОГНОЗИРОВАТЬ И ОБЪЯСНИТЬ

Фокус внимания Бергера на прогнозируемости обусловлен теорией информации Шеннона и Уивера (читайте главу 4). «Когда способность прогнозировать вероятность той или иной альтернативы снижается, уровень неопределенности повышается»². Он также позаимствовал точку зрения Фрица Хайдера на людей как интуитивных психологов. Хайдер, отец *теории атрибуции*, считает, что мы постоянно делаем выводы о том, почему люди делают то, что они делают³. Нам нужно прогнозировать и объяснять. Если Хизер будет гавкать на Вас по радиосвязи, Вы захотите понять, почему.

Теория атрибуции

Систематическое объяснение того, как люди делают выводы о характере других людей, основываясь на наблюдении за их поведением.

Бергер отмечает, что существует, по крайней мере, два вида неопределенности, с которыми Вы сталкиваетесь, когда отправляетесь на Вашу первую встречу с Хизер. Поскольку Вы не уверены, как Вам следует себя вести, один вид неопределенности

¹ Charles R. Berger, "Beyond Initial Interaction: Uncertainty, Understanding, and the Development of Interpersonal Relationships," in *Language and Social Psychology*, H. Giles and R. St. Clair (eds.), Basil Blackwell, Oxford, UK, 1979, pp. 122-144.

² Charles R. Berger and William B. Gudykunst, "Uncertainty and Communication," in *Progress in Communication Sciences*, Vol. X, Brenda Dervin and Melvin Voigt (eds.), Ablex, Norwood, NJ, 1991, p. 23.

³ Отличное введение в теорию атрибуции читайте в Kelly Shaver, *An Introduction to Attribution Processes*, Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ, 1983. Теория Хайдера также описана в первых двух изданиях этого текста (1991, 1994); кликните на *Theory Archive* на сайте www.afirstlook.com.

связан с *поведенческими* вопросами. Следует ли Вам пожать ей руку? Кто будет платить за пончики? Погладите ли Вы собаку? Зачастую существуют принятые процедурные протоколы, снимающие напряжение, которое может вызвать поведенческая неопределенность. Хорошие манеры выходят за рамки здравого смысла.

Второй вид неопределенности направлен на *когнитивные* вопросы, целью которых является выяснение, кем является другой человек как уникальный индивидуум. Что Хизер нравится в ее работе? Что ее радует, огорчает или злит? Есть ли у нее другие друзья, или она уделяет все свое внимание Ханне? Когда Вы впервые встречаете человека, Ваш мозг может вообразить беспорядочную смесь потенциальных черт и характеристик. Снижение когнитивной неопределенности означает получение информации, которая позволит Вам отклонить многие из этих возможностей. На снижение неопределенности именно этого типа направлена теория Бергера – когнитивной, а не поведенческой неопределенности.

Снижение неопределенности

Увеличение информации о том, что из себя представляет другой человек, которая обеспечивает улучшенный прогноз того, чем обернется будущее взаимодействие.

АКСИМАТИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ: ОПРЕДЕЛЕННОСТЬ О НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

Бергер предлагает ряд аксиом для объяснения взаимосвязи между сво-

им центральным концептом неопределенности и восьмью ключевыми переменными развития отношений: *вербальной коммуникацией, невербальной теплотой, поиском информации, самораскрытием, взаимностью, сходством, симпатией и общими контактами*¹. Аксиомы традиционно считаются самоочевидной истиной, которая не требует дополнительных доказательств. (Все люди созданы равными. Кратчайшее расстояние между двумя точками – прямая линия. То, что поднимается вверх, должно спуститься вниз). Вот восемь истин Бергера о первоначальной неопределенности.

Аксиома

Самоочевидная истина, которая не требует дополнительных доказательств.

Аксиома 1, вербальная коммуникация: Учитывая высокий уровень неопределенности на начальном этапе, по мере того, как будет увеличиваться количество вербальной коммуникации между незнакомцами, уровень неопределенности для каждого взаимодействующего субъекта в отношениях будет снижаться. По мере снижения неопределенности, количество вербальной коммуникации увеличится.

Когда Вы впервые сядете с Хизер, разговор будет прерываться, и будет несколько натянут. Но когда слова начнут литься, Вы узнаете друг о друге то, что заставит Вас чувствовать себя увереннее. Когда Ваш уровень ощущения комфорта повысится, темп разговора ускорится.

Аксиома 2, невербальная теплота: Когда усилится невербальная аффи-

¹ Berger and Calabrese, pp. 99-112.

лиативная выразительность, уровни неопределенности в исходной ситуации взаимодействия снизятся. Кроме того, снижение уровня неопределенности приведет к усилению невербальной аффилиативной выразительности.

Когда первоначальная скованность сменится кивками головы и неуверенными улыбками, Вы будете иметь лучшее представление о том, кто такая Хизер. Эта уверенность приводит к дальнейшим проявлениям знаков теплоты, таким как продолжительный зрительный контакт, наклон тела вперед и приятный тон голоса.

Аксиома 3, поиск информации: Высокие уровни неопределенности способствуют информационно-поисковому поведению. Когда уровни неопределенности снижаются, необходимость в информационно-поисковом поведении отпадает.

Что такое с Хизер, что заставило других водителей предупредить Вас не портить с ней отношения с самого начала? Вы просто понятия не имеете. Как жук, шевелящий своими усиками, Вы осторожно следите за тем, что она говорит и как себя ведет, чтобы собрать ключи о ее личности. Но Вы становитесь менее бдительным после того, как она объясняет, что ее большое место – это водители, которые жалуются о своих назначениях по радиосвязи. Считаете Вы ее раздражение оправданным или нет, Вы начинаете расслабляться, потому что Вы имеете лучшее представление о том, как расположить ее к себе.

Аксиома 4, самораскрытие: Высокие уровни неопределенности в отношениях приводят к снижению

уровня близости, который проявляется в содержании коммуникации. Низкие уровни неопределенности способствуют высоким уровням близости.

Как Альтман и Тейлор (глава 9), Бергер приравнивает близость коммуникации к глубине самораскрытия. Демографические данные о том, что Хизер выросла в Толедо, и что Вы специализировались в области коммуникации, не носят личный характер. Они олицетворяют первые шаги новых знакомых, прощупывающих почву, стараясь узнать больше друг о друге. Но реплика Хизер о том, что она чувствует больше преданности от Ханны, чем от любого человека, которого она знает, является смелым признанием, которое поднимает уровень близости разговора на новую планку. Большинство людей не торопятся выражать установки, ценности и чувства, пока не получают хорошего представления о том, какой будет реакция слушающего.

Аксиома 5, взаимность: Высокие уровни неопределенности способствуют высокой степени взаимности. Низкие уровни неопределенности способствуют низким уровням взаимности.

Исследования по самораскрытию подтверждают, что люди склонны рассказывать личные подробности своей жизни в той степени, которая близко соответствует желанию их партнера поделиться личной информацией¹. Взаимная уязвимость особенно важна на ранних этапах отношений. Этот аспект, видимо, оказы-

¹ Joseph Cappella, "Mutual Influence in Expressive Behavior: Adult-Adult and Infant-Adult Dyadic Interaction," *Psychological Bulletin*, Vol. 89, 1981, pp. 101-132.

вает влияние. Когда сведений друг о друге минимальное количество, мы проявляем осторожность, чтобы не дать другому человеку опередить нас, будучи исключительным владельцем потенциально компрометирующей информации. Но когда мы уже знаем некоторые взлеты и падения жизни человека, равный поток информации кажется менее пугающим и критическим. Бергер не ожидал бы длинных монологов на Вашей первой встрече с Хизер; встречи в будущем – уже другая история.

Аксиома 6, сходство: сходства между людьми снижают неопределенность, а различия способствуют повышению неопределенности.

Чем больше точек соприкосновения Вы найдете с Хизер, тем больше Вы будете чувствовать, что понимаете ее внешне и внутренне. Если Вы – собачник(ца), Вы двое поладите. Однако, если Вы равнодушны к мурлыкающим котяткам, привязанность Хизер к этому подобострастному зверьку заставит Вас задуматься, сможете ли Вы когда-нибудь понять ее мотивы.

Аксиома 7, симпатия: Повышение уровня неопределенности вызывает ослабление симпатии; снижение неопределенности способствует усилению симпатии.

Эта аксиома утверждает, что чем больше Вы узнаете о Хизер, тем больше Вы будете восхищаться тем, кем она является. Она прямо противоречит циничному мнению, что «близость порождает пренебрежение» и вместо этого подтверждает афоризм, связанный с отношениями, что «знать ее – значит любить ее».

Аксиома 8, общие контакты: Общие коммуникативные сети снижают неопределенность, а отсутствие общих контактов увеличивает неопределенность.

Эта аксиома не входила в первоначальную теорию Бергера, но его идеи дали начало широкому исследованию других ученых, изучающих коммуникацию, которые вскоре вывели теорию снижения неопределенности за рамки ситуации двух незнакомцев, встречающихся первый раз. Бергер одобряет это расширение: «Расширение масштабов теории предполагает потенциальную пользу реконцептуализации и расширения первоначальной формулировки»¹. Например, Малькольм Паркс (Вашингтонский университет) и Мара Адельман (Университет Сизтла) обнаружили, что мужчины и женщины, которые общаются чаще с семьей и друзьями своих романтических партнеров, испытывают меньше неопределенности относительно человека, которого они любят, чем те, чьи отношения протекают в изоляции². Пары, установившие контакты, также склонны оставаться вместе. На основе этих открытий Бергер ввел эту аксиому в свою официальную формулировку.

ТЕОРЕМЫ: ЛОГИЧЕСКАЯ СИЛА АКСИОМ О НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

Теперь, когда мы обосновали восемь аксиом, имеет смысл распределить

¹ Berger and Gudykunst, p. 25.

² Malcolm Parks and Mara Adelman, "Communication Networks and the Development of Romantic Relationships: An Extension of Uncertainty Reduction Theory," *Human Communication Research*, Vol. 10, 1983, pp. 55-79.

их по парам, чтобы получить дополнительные сведения о динамике отношений. Комбинирование аксиом приводит к неизбежному выводу, если их ввести в хорошо знакомую модель дедуктивной логики:

$$\begin{aligned} &\text{Если } A = B \\ &\text{и } B = C \\ &\text{то } A = C \end{aligned}$$

Теорема

Суждение, которое логически следует из двух аксиом.

Бергер делает это для всех возможных комбинаций, таким образом формулируя 28 теорем – например:

Если сходство снижает неопределенность (аксиома 6) и сниженная неопределенность усиливает симпатию (аксиома 7) то сходство и симпатия положительно связаны (теорема 21)

В этом случае результат не имеет особого значения. Взаимосвязь меж-

ду сходством и симпатией – давно установленный факт в исследованиях межличностной привлекательности¹. Однако, если рассматривать в общем, эти 28 логических расширений составляют всеобъемлющую теорию межличностного развития – основанную на важности снижения неопределенности в человеческом взаимодействии.

Вместо того чтобы перечислять все 28 теорем, я изобразил отношения, которые они прогнозируют, на рисунке 10.1. Эта таблица читается как таблица расстояния в милях, которую Вы можете найти в дорожном атласе. Выберите одну аксиому наверху и другую сбоку. Точка их пересечения показывает номер теоремы Бергера и тип корреляции, которую она утверждает. Знак плюс (+) означает, что две меж-

¹ Ellen Berscheid and Elaine Walster, *Interpersonal Attraction*, 2nd ed., Addison-Wesley, Reading, MA, 1978, pp. 61-89.

	Аксиома 1 Вербальная коммуникация	Аксиома 2 Невербальная теплота	Аксиома 4 Самораскрытие	Аксиома 3 Поиск информации	Аксиома 5 Взаимность	Аксиома 7 Симпатия	Аксиома 6 Сходство	Аксиома 8 Общие контакты
Аксиома 1 Вербальная коммуникация		+	2 +	-	4 -	+	6 +	22 +
Аксиома 2 Невербальная теплота	1 +		7 +	-	9 -	10 -	11 +	23 +
Аксиома 4 Самораскрытие	2 +	3 +		12 -	13 -	14 +	15 +	24 +
Аксиома 3 Поиск информации	3 -	8 -	12 -		16 +	17 -	18 -	25 -
Аксиома 5 Взаимность	4 -	9 -	13 -	16 +		19 -	20 -	26 -
Аксиома 7 Симпатия	5 +	10 +	14 +	17 -	19 -		21 +	27 +
Аксиома 6 Сходство	6 +	11 +	15 +	18 -	20 -	21 +		28 +
Аксиома 8 Общие контакты	22 +	23 +	24 +	25 -	26 -	27 +	28 +	

Рисунок 10.1. Теоремы теории снижения неопределенности².

² Адаптировано с Berger and Calabrese, "Some Explorations in Initial Interaction and Beyond"

личностные переменные повышаются или понижаются вместе. Знак минус (–) указывает на то, что когда одна увеличивается, другая уменьшается. Усилится ли теплота невербальной коммуникации Хизер, когда глубина ее самораскрытия увеличится? Теорема 7 говорит, что да. Предположим, Вам понравилась Хизер как друг. Будете ли Вы пытаться узнать о ней больше? Теорема 17 делает неожиданный прогноз, что Вы не будете этого делать (подробнее об этом позже).

ПЛАНЫ СООБЩЕНИЙ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ СПРАВИТЬСЯ С НЕОПРЕДЕЛЕННОЙ РЕАКЦИЕЙ

Спустя десять лет после представления теории снижения неопределенности Бергер переключился на мыслительные процессы, через которые проходят люди, чтобы соста-

вить сообщения, которые они проговаривают. Он пришел к выводу, что большая часть социального взаимодействия мотивируется какой-то целью; у нас есть причины на то, чтобы сказать то, что мы говорим. Бергер назвал свой труд «Основанная на плане теория стратегической коммуникации», потому что, как и приверженцы когнитивной теории, о которых мы говорили в главе 8 (*конструктивизм*), он был убежден, что мы постоянно составляем когнитивные планы, которыми руководствуемся при выполнении социальных действий¹. Согласно Бергеру, «планы – это ментальные репрезентации последовательностей действий, которые можно использовать, чтобы достичь целей»². Рисунок 10.2 служит примером стратегического плана для Вашего завтрака с Хизер.

¹ Charles R. Berger, *Planning Strategic Interaction*. Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, 1997, p. 17.

² Charles R. Berger, "Goals, Plans, and Mutual Understanding in Relationships," in *Individuals in Relationships*, Steve Duck (ed.), Sage, Newbury Park, CA, 1993, p. 34.



Рисунок 10.2. Иерархический план коммуникации, направленной на достижение цели.

Планы сообщений

Ментальные репрезентации последовательностей действий, которые можно использовать, чтобы достичь целей.

Ваша главная причина встречи с диспетчером – получение максимального заработка за рождественские праздники. Ваша общая стратегия для достижения этой цели заключается в построении хороших деловых отношений с Хизер, поскольку она назначает маршруты. Термин «общая» не случаен, потому что Бергер утверждает, что планы «имеют иерархическую организацию с репрезентацией абстрактных действий на вершине иерархии, которые постепенно конкретизируются ближе к основанию»¹. Чтобы построить эти отношения, Вы намереваетесь общаться в *доброжелательной* и *профессиональной* манере. В этом случае «доброжелательная» означает улыбаться, восхищаться ее собакой и смотреть ей в глаза, когда она говорит. Вы проявите профессионализм, придя вовремя, надев чистую, выглаженную форму и продемонстрировав знание окрестностей.

Если Вы смените стратегии на вершине – например, будете искать сочувствия к бедному студенту колледжа, находящемуся в бедственном положении, – это изменение коснется всей иерархии, требуя изменений многих действий ниже. Таким образом, нисходящий пересмотр плана

действий требует большой когнитивной способности человека.

Даже если Вы – человек, обладающий когнитивной сложностью (читайте главу 8), Бергер утверждает, что Вы не можете быть уверены, что достигнете своей цели. Вы можете иметь отличный план, но при этом плохо его реализовать. Хизер может интерпретировать слова, которые Вы скажите, не так, как Вы это имели в виду. Или у нее могут быть свои собственные цели и планы, которые неизбежно расстроят Ваши. Бергер пришел к выводу, что неопределенность занимает центральное место в *любом* социальном взаимодействии: «Вероятность идеальной коммуникации равна нулю»².

Хотя Бергер первоначально рассматривал теорию снижения неопределенности и исследование производства сообщений, основанных на плане, как отдельные проекты, сейчас он видит, что эти исследования пересекаются. Бергер спрашивает: «Как люди справляются с неизбежной неопределенностью, с которой они сталкиваются при составлении сообщений?» И опять же: «Как может человек оградить себя от неловкости, гнева, неприятия и других рисков, сопутствующих передаче данного сообщения?»³ Следующие стратегии представляют собой некоторые из его ответов на эти вопросы.

Поиск информации. Бергер выделяет три подхода, которые мы можем использовать, чтобы узнать, как дру-

¹ Charles R. Berger, "Message Production Under Uncertainty," in *Developing Communication Theories*, Gerry Philipsen and Terrance Albrecht (eds.), State University of New York, Albany, 1997, p. 39.

² Charles R. Berger, "Producing Messages Under Uncertainty," in *Message Production: Advances in Communication Theory*, John O. Greene (ed.), Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, 1997, p. 222.

³ Из личной корреспонденции Чарльза Бергера.

гие люди могут реагировать на наши сообщения. Используя *пассивную стратегию*, мы ненавязчиво наблюдаем за другими на расстоянии. Эта документальная тактика работает лучше всего тогда, когда мы замечаем, как другие реагируют на людей в неформальной, или «закулисной» обстановке. (Эта стратегия напоминает обычное «оценивающее» поведение в кампусе любого колледжа). Применяя *активную стратегию*, мы обращаемся к третьей стороне за информацией. Мы понимаем, что наш общий знакомый, вероятно, даст в какой-то степени предвзятую оценку, но большинство из нас уверены в своей способности отфильтровать предвзятость и добывать ценную информацию. Используя *интерактивную стратегию*, мы разговариваем с другим человеком с глазу на глаз и задаем конкретные вопросы. Это самый быстрый способ снизить неопределенность, но постоянное зондирование в социальных условиях принимает форму перекрестного допроса или допроса с пристрастием. Наше собственное самораскрытие предлагает альтернативный способ получения информации от других людей, при котором не создается впечатления, что мы выпытываем информацию. Будучи откровенными, мы создаем безопасные условия для других, чтобы они отвечали таким же образом – что, как утверждает «закон взаимности», они и будут делать (читайте главу 9).

Пассивная стратегия

Формирование впечатления посредством наблюдения за взаимодействием человека с другими людьми.

Активная стратегия

Формирование впечатления с помощью третьей стороны, у которой Вы спрашиваете мнение о данном человеке.

Интерактивная стратегия

Формирование впечатления посредством непосредственного общения с человеком с глазу на глаз.

Выбор сложности плана. Сложность плана сообщения измеряется двумя путями – степенью детализации плана и количеством запасных планов, подготовленных на случай, если первоначальный план не сработает. Если Вам важно получить максимальный заработок за доставку в праздники, Вы, вероятно, составите план по памяти или новый, намного более сложный, чем образец, представленный на Рисунке 10.2. У Вас также, вероятно, будет запасной план на случай, если первый провалится. С другой стороны, Вы не много знаете о целях и чувствах Хизер, и высокий уровень неопределенности свидетельствует в пользу менее сложного плана, который Вы сможете подкорректировать по ходу, когда будете иметь представление о том, кто она и что ей нужно. Этот более простой подход предпочтителен и по другой причине. Реализация сложного плана требует столько когнитивных усилий, что обычно происходит ухудшение вербальной и невербальной беглости с потерей убедительности в итоге.

Сложность плана

Характеристика плана сообщения, основанная на степени детализации, которую он обеспечивает, и количестве непредвиденных обстоятельств, которые он учитывает.

Перестраховка. Вероятность провала плана стимулирует подумать о том, как сохранить лицо обеим сторонам, когда, по крайней мере, одна из них просчитается. Бергер перечисляет ряд запланированных страховок, которые обеспечивают более-менее изящное отступление. Например, Вы можете быть вполне уверены в том, что Вы хотите достичь на Вашей встрече с Хизер, но выбрать *двусмысленные* слова, чтобы не выдать свои намерения прежде, чем Вы узнаете о ней побольше. Вы можете также изъясняться двусмысленно, чтобы избежать неловкости, которую вызовет отказ от конкретной просьбы предпочтительного обращения в назначении маршрутов. *Юмор* может обеспечить такой же выход. Вы можете прямо предложить использовать часть сэкономленного времени и хороших чаевых, полученных в результате лучших заданий, чтобы останавливаться в мясной лавке за аппетитной косточкой для Ханна, — но сделать предложение шутливым тоном. Если Хизер обидится, Вы можете ответить: «Эй, я просто пошутил».

Перестраховка

Использование стратегической двусмысленности и юмора, чтобы обеспечить обе стороны способом спасти лицо, когда сообщение не достигает своей цели.

Гипотеза иерархии. Что происходит с выбором действия, когда планы нарушаются? *Гипотеза иерархии* Бергера утверждает, что «когда попыткам людей достигнуть их целей что-то препятствует, в первую очередь они склонны изменить элементы нижнего уровня своего сообщения»¹. Например, когда очевидно, что человек, с которым мы разговариваем, не понял то, что мы говорим, мы склонны повторить то же сообщение — но на этот раз громче. Эта тактика работает редко, но она требует меньше умственных усилий, чем изменение стратегических черт выше в плане действия. Бергер описывает людей как «когнитивных скряг», которые скорее прибегнут к скороспелому решению, чем затратят усилия на исправление негодных планов². Несомненно, что срочные изменения утомительны, но когда вопрос важный, шанс быть эффективным стоит затраченных усилий. Дополнительная страховка от неудачи заключается в том, чтобы спросить «настоящего друга», который подвергнет критике Ваш план действий, прежде чем Вы реализуете его³. Как предупреждает еврейская поговорка, «без обсуждения планы проваливаются»⁴.

Гипотеза иерархии

При прогнозировании препятствий в процессе достижения целей люди, в первую очередь, склонны изменить элементы нижнего уровня своего сообщения.

¹ Berger, "Message Production Under Uncertainty," p. 39.

² Charles R. Berger, «Inscrutable Goals, Uncertain Plans, and the Production of Communicative Action,» in *Communication and Social Influence Processes*, Charles R. Berger and Michael Burgoon (eds.), Michigan State University, East Lansing, 1995, p. 17.

³ Berger, *Planning Strategic Interaction*, pp. 132-135.

⁴ Поговорки 15:22, *Новое исправленное стандартное издание Библии*.

ТЕОРИЯ УПРАВЛЕНИЯ БЕСПОКОЙСТВОМ/ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬЮ (УБН)

Вдохновленный теорией Бергера, покойный профессор коммуникации Уильям Гудикунст из штата Калифорния, Фуллертон, начал применять некоторые из аксиом и теорем теории снижения неопределенности к межкультурным контекстам. Во многом первоначальный упор Бергера на взаимодействии незнакомцев был естественным для Гудикунста, который предполагал, что по крайней мере один человек в межкультурном общении *незнакомец*¹. Через ряд начальных критических моментов незнакомые люди испытывают и беспокойство, и неопределенность – они не чувствуют себя в безопасности, и они не уверены, как себя вести. Он заметил, что незнакомцы и члены группы испытывают некоторую степень беспокойства и неопределенности в любой новой межличностной ситуации, но когда общение происходит между людьми из разных культур, незнакомцы особенно остро ощущают культурные различия. Тогда они склонны переоценивать влияние культурных особенностей на поведение людей в чужом обществе, размывая различия между людьми. Несмотря на их общий аксиоматический формат и параллельное фокусирование на встрече незнакомцев, *теория управления беспокойством/неопределенностью* Гудикунста отличается от *теории снижения неопределенности* Бергера пятью важными аспектами.

¹ William B. Gudykunst, "Uncertainty and Anxiety," in *Theories in Intercultural Communication*, Young Yun Kim and William B. Gudykunst (eds.), Sage, Newbury Park, CA, 1988, pp. 125-128.

Теория УБН

Межкультурная теория, которая утверждает, что высокие уровни неопределенности и беспокойства приводят к большему непониманию, когда незнакомые люди в коммуникации не проявляют внимания к другой стороне.

Беспокойство. Хотя Бергер рассматривает *неопределенность* как ключевую переменную коммуникации, Гудикунст присвоил *беспокойству* равный статус. Он определил беспокойство как «ощущение тревоги, напряжения, волнения или страха по поводу того, что может произойти»². Как говорит название его теории и как изображено на Рисунке 10.3, Гудикунст считал, что неопределенность и беспокойство являются парными угрозами, которые надо ликвидировать, чтобы достичь эффективной коммуникации. Они являются основной причиной межкультурного непонимания. Его исследование показывает, что беспокойство и неопределенность обычно сопутствуют друг другу³, но он считал, что они отличаются. Различия в том, что неопределенность является когнитивной, а беспокойство – аффективным, т.е. эмоцией.

Беспокойство

Ощущение тревоги, напряжения, волнения или страха по поводу того, что может произойти.

² William B. Gudykunst, *Bridging Differences: Effective Intergroup Communication*, Sage, Newbury Park, CA, 1991, p. 13.

³ William B. Gudykunst and Robin Shapiro, "Communication in Everyday Interpersonal and Intergroup Encounters," *International Journal of Intercultural Relations*, Vol. 20, 1996, pp. 19-45.

Эффективная коммуникация. Конечная цель теории УБН – эффективная коммуникация, а не близость или удовлетворение от отношений. Гудикунст использовал этот термин, чтобы ассоциировать его с процессом минимизации непонимания. Он считал, что «коммуникация эффективна в той степени, в которой человек, интерпретирующий сообщение, присваивает ему значение, которое относительно похоже на то, что намеревался сказать человек, передающий его»¹. Другие авторы используют разные термины, чтобы передать ту же идею, – точность, верность, взаимное понимание².

¹ William B. Gudykunst, «An Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory of Effective Communication: Making the Mesh of the Net Finer,» in *Theorizing About Intercultural Communication*, William B. Gudykunst (ed.), Sage, Thousand Oaks, CA, 2005, p. 289.

² William B. Gudykunst, «Toward a Theory of Effective Interpersonal and Intergroup Communication: An Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Perspective,» in *Intercultural Communication Competence*, R. L. Wiseman and J. Koester (eds.), Sage, Newbury Park, CA, 1993, p. 70, note 4.

Эффективная коммуникация

Степень близости интерпретации сообщения к первоначальному смыслу сообщения; минимизация непонимания.

Многочисленные причины беспокойства/неопределенности. Третье отличие теории УБН от теории Бергера заключается в широком массиве аксиом, не представленных здесь, которые подпадают под семь категорий с левой стороны Рисунка 10.3. Их 34, каждая связана с отдельной переменной возрастания или снижения уровня беспокойства и неопределенности. Например, большая мера любого из следующих факторов уменьшает беспокойство и неопределенность: самооценка, когнитивная сложность, воспринимаемое сходство, позитивные ожидания, взаимозависимость, привлекательность, уважение другого человека, чувство власти, общие кон-

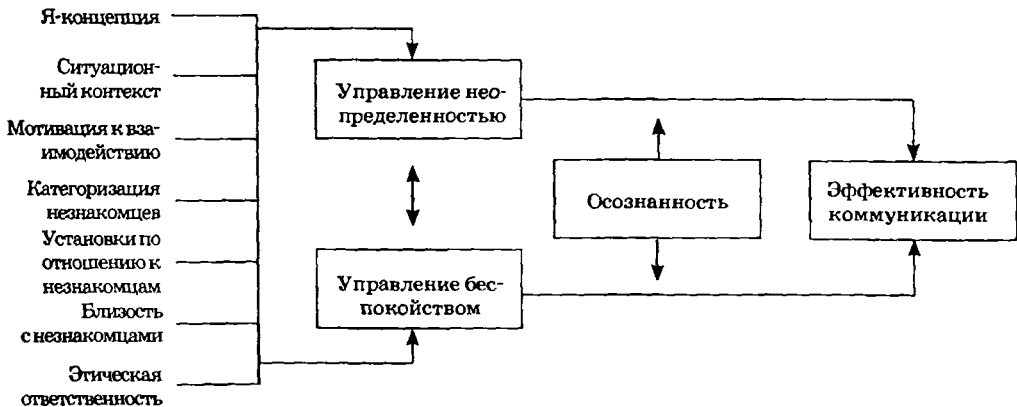


Рисунок 10.3. Основные компоненты теории УБН³.

³ Основана на «Теории управления беспокойством/неопределенностью (УБН) для эффективной коммуникации»

такты и совместные задачи, которые надо выполнить. Когда эти личные и ситуационные факторы представлены в недостаточной степени, уровень беспокойства и неопределенности возрастает. Это, разумеется, делает осуществление эффективной межкультурной коммуникации намного тяжелее.

Нижний и верхний пороги для опасений и сомнений. Согласно Гудикунсту, беспокойство и неопределенность – это не всегда плохо: небольшое количество и того, и другого делает нас более бдительными. Он утверждал, что у нас есть минимальный порог опасений, который гарантирует выброс в кровь адреналина, способствующего эффективной коммуникации. Но существует также порог высокой степени беспокойства, выше которого нас парализует страх. Выше этого уровня гнева мы не можем сконцентрироваться на сообщении или отправителе и прибегаем к негативным стереотипам или просто уклоняемся от разговора.

Подобным образом, минимальный порог для неопределенности – это наименьшее количество сомнений, которые могут у нас возникнуть, чтобы при этом не чувствовать, что нам скучно, или мы слишком уверены в нашем прогнозе поведения незнакомцев¹. Если мы не испытываем любопытства по отношению к незнакомому человеку, мы продолжим на автомате и, вероятно, будем неправильно интерпретировать слова, которые услышим. С другой стороны,

¹ William B. Gudykunst, "Toward a Theory of Effective Interpersonal and Intergroup Communication: An Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Perspective," in *Intercultural Communication Competence*, R. L. Wiseman and J. Koester (eds.), Sage, Newbury Park, CA, 1993, p. 286.

если неопределенность выходит за верхний порог, мы теряем всяческую уверенность в том, что можем прогнозировать поведение других людей, и нам кажется, что коммуникация больше не имеет смысла. Эффективная межкультурная коммуникация возможна только тогда, когда уровни сомнений и опасений участников находятся где-то между этими верхними и нижними порогами. К сожалению, Гудикунст умер прежде, чем смог разработаться в способе измерения этих порогов.

Осознанность. В соответствии с теорией УБН, *осознанность* – это способ, которым члены группы и незнакомые люди могут ослабить беспокойство и снизить неопределенность до оптимального уровня. Мы общаемся осознанно, когда сознательно думаем о нашей коммуникации и постоянно работаем над изменением того, что мы делаем, чтобы стать более эффективными. Следуя представлению психолога Эллен Лэнгер из Гарварда об *осознанном обучении*², Гудикунст утверждал, что осознанность включает создание новых категорий, а не простую классификацию людей согласно их расовой принадлежности, полу, возрасту, состоянию или правилам (читайте главу 8). Она также означает открытость информации и осознание того, что другой человек может иметь отличную от нашей точку зрения.

Осознанность

Процесс размышления в терминах новых категорий, открытости новой информации и распознавания многочисленных точек зрения.

² Ellen Langer, *The Power of Mindful Learning*, Addison-Wesley, Reading, MA, 1997.

Понятие осознанности обеспечивает возможное решение вековой дилеммы, связанной со свободой воли и детерминизмом. Большинство теоретиков молча ставят свой флаг где-то на отрезке между двумя крайностями, но ни они сами, ни их читатели не особо довольны их выбором. Тем, что я считаю потенциально блестящей идеей, Гудикунст сделал возможным охватить обе стороны шкалы. Каждая аксиома, которая прогнозирует изменение беспокойства

или неопределенности, ясно утверждает, что она выполняется, только если люди, которые участвуют в разговоре, не общаются осознанно. В этом случае аксиомы имеют силу закона, и сомнения и опасения в межкультурных ситуациях неизбежны (детерминизм). Но когда незнакомые люди осознанно подходят к своей первой встрече, их осознанность превосходит аксиомы, следовательно, уменьшая беспокойство и неопределенность до управляемых



Люди-Землеройки: быстрые, плотоядные, активные обычно в ночное время; меньше, но злобнее, чем наиболее известные Люди-Кроты; едят в пять раз больше своего собственного веса каждый день; каннибалы.

Рисунок 10.4. «Дальняя сторона». Гари Ларсон¹

¹ The Far Side® by Gary Larson © 1991 Farworks, Inc. All Rights Reserved. The Far Side® and the Larson® signature are registered trademarks of FarWorks, Inc. Used with permission.

уровней (свободная воля). Это идея, которая выходит за пределы причинно-следственной логики теории снижения неопределенности Бергера.

КРИТИКА: ПРИДИРКИ И СОМНЕНИЯ ПО ПОВОДУ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

Теория снижения неопределенности Бергера является ранним прототипом того, чем должна быть объективная теория, в рамках дисциплины «коммуникация». Его теория делает конкретные эмпирически проверяемые прогнозы и представляет человеческую потребность снизить межличностную неопределенность как механизм, который запускает в действие ее аксиомы. Хотя комбинирование аксиом порождает массу теорем, они просты для понимания и логически последовательны. Что касается практической полезности, читатели, интересующиеся формированием межличностных отношений, могут рассматривать взаимосвязи, которые описывают теоремы, как образец для построения крепких отношений. Однако остаются вопросы о надежности понятия *неопределенности* Бергера и его предположений о том, что мы мотивированы на ее снижение.

В новейшей исправленной версии теории снижения неопределенности Чарльз Бергер признает, что его первоначальное утверждение содержало «некоторые предложения сомнительной достоверности»¹. Критики

быстро указывают на теорему 17, которая прогнозирует, что чем больше Вам нравятся люди, тем меньше Вы будете искать информации о них.

Честно говоря, не ясно, почему поиск информации снизится, когда симпатия возрастет, а не потребует, исходя из дедуктивного умозаключения из аксиоматической структуры теории снижения неопределенности. Фактически, разумнее предположить, что люди будут искать информацию у тех, кто им нравится, а не у тех, кто им не нравится².

Это резкая оценка Кэти Келлерман из Калифорнийского университета, Санта-Барбара, которая изначально участвовала в исследовательской программе Бергера. Мы могли бы пропустить эту явную ошибку просто как всего лишь одну неточность в целых 28 теоремах, но тесно связанная логическая структура – в чем состоит гениальность теории – не оставляет такой возможности. Теорема 17 продиктована аксиомами 3 и 7. Если теорема ошибочна, то аксиомы вызывают подозрения. Келлерман считает, что проблема в мотивационной предпосылке аксиомы 3.

Аксиома 3 предполагает, что недостаток информации приводит к поиску сведений. Но Келлерман и Родни Рейнольдс из Пеппердинского Университета изучили мотивацию к снижению неопределенности у более чем тысячи студентов в 10 универси-

¹ Charles R. Berger, «Communicating Under Uncertainty,» in *Interpersonal Processes: New Directions in Communication Research*, Michael Roloff and Gerald Miller (eds.), Sage, Newbury Park, CA, 1987, p. 40.

² Kathy Kellermann and Rodney Reynolds, «When Ignorance Is Bliss: The Role of Motivation to Reduce Uncertainty in Uncertainty Reduction Theory,» *Human Communication Research*, Vol. 17, 1990, p. 7.

тетах, обнаружив, что «желание получить сведения, а не недостаток сведений – это именно то, что стимулирует поиск информации при первых встречах с другими людьми»¹. Это различие иллюстрируется историей об учителе, который спросил мальчика: «Какая разница между *незнанием* и *безразличием*?» Студент ответил: «Я не знаю, и мне все равно». (Он был прав!)

Келлерман и Рейнольдс также не смогли обнаружить, что ожидаемое будущее взаимодействие, побудительная ценность или девиантность дают мотивационный толчок для информационного поиска, как утверждал Бергер. Таким образом, по-видимому, утверждение Бергера о всеобщем стимуле снизить неопределенность во время первого взаимодействия вызывает сомнения в лучшем случае. Но вместе с вызывающей подозрения третьей аксиомой оно все же остается частью теории.

Еще одно нападение на теорию исходит от Майкла Саннафранка из Университета Миннесоты в Дулуте. Он подвергает сомнению заявление Бергера о том, что снижение неопределенности является ключом к пониманию первых встреч. В соответствии с моделью социального проникновения Альтмана и Тейлора, представленной в предыдущей главе, Саннафранк настаивает на том, что изначальный ход отношений определяется *прогнозируемой ценностью результа-*

*та*². Он убежден в том, что максимизация вознаграждения важнее, чем постижение личности. Если это так, Вы будете более озабочены установлением гладких деловых отношений с Хизер на Вашей первой встрече, чем распознаванием мотивов ее поступков.

Прогнозируемая ценность результата

Прогноз будущей выгоды и издержек взаимодействия, основанный на ограниченном опыте общения с другим человеком.

Кто прав – Бергер или Саннафранк? Бергер считает, что здесь не о чем спорить. Он утверждает, что любые прогнозы, которые Вы делаете о результатах работы с Хизер, хороши настолько, насколько качественны сведения, которыми Вы владеете на данный момент. Пока Вы неуверенны в том, как действие повлияет на отношения, прогнозируемая ценность результата не имеет значения.

Даже хотя справедливость теории Бергера подвергается сомнению, его анализ первого взаимодействия является важным вкладом в учение о коммуникации. Бергер отмечает, что «область коммуникации испытывала и продолжает испытывать дефицит интеллектуальной торговли; эта сфера импортирует гораздо больше, чем экспортирует»³. Теория снижения неопределенности была

¹ Kathy Kellermann and Rodney Reynolds, «When Ignorance Is Bliss: The Role of Motivation to Reduce Uncertainty in Uncertainty Reduction Theory,» *Human Communication Research*, Vol. 17, 1990, p. 71.

² Michael Sunnafrank, «Predicted Outcome Value During Initial Interaction: A Reformulation of Uncertainty Reduction Theory,» *Human Communication Research*, Vol. 13, 1986, pp. 3-33.

³ Charles R. Berger, «Communication Theories and Other Curios,» *Communication Monographs*, Vol. 58, 1991, p. 102.

ранней попыткой ученого, обученного в рамках этой дисциплины, изменить общее направление на противоположное. Его успех в стимулировании критического мышления среди его коллег иллюстрирует тот факт, что каждый ученый, цитируемый в этой главе, является членом профессорско-преподавательского состава по коммуникации.

Хотя некоторые из аксиом Бергера могут не вполне отражать процесс знакомства, его внимание к проблеме снижения неопределенности является основой исследований по коммуникации. Имея в виду скорее дальнейший диалог и преобразование, а не полное отрицание теории, Бергер задает вопрос:

«Что может быть более основным в исследовании коммуникации, чем предположения о том, что (1) адаптация необходима для выживания, (2) адаптация возможна только при снижении неопределенности и (3) неопределенность можно и снизить, и стимулировать посредством коммуникативной деятельности?»¹

Это разумный риторический вопрос.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. *Аксиома* – это бесспорная истина. Какая из аксиом Бергера кажется Вам наименее бесспорной?

2. Проверьте *теорему 13* по Рисунку 10.1. Прогнозируемая взаимосвязь между *самораскрытием* и *взаимностью* соответствуют прогнозу теории социального проникновения?

3. Какова Ваша цель во время обсуждения *теория снижения неопре-*

¹ Berger, «Communicating Under Uncertainty», p. 58.

деленности? Каков Ваш *иерархический план действий*, который поможет достичь этой цели?

4. Взаимосвязь между *поиском информации* и *симпатией* в *теореме 17* является только 1 из 28 прогнозов. Почему критики так сильно сомневаются в ее справедливости?

ОБСУЖДЕНИЕ²

Ч а к
Б е р г е р
н е
у д и
в и л
с я
б ы,
е с л и
б ы
В а с
п р и
в е л
в
н е д о
у м е н и е



переход от аксиом снижения неопределенности к стратегической коммуникации, основанной на плане, в середине главы. В нашем разговоре он описывает, почему он первоначально рассматривал эти две линии исследования отдельно, а сейчас видит их крепко связанными. Многие студенты находят это интервью особенно примечательным в силу хорошо аргументированных утверждений Бергера. Например, он отвергает идею совместного создания социальной реальности *КУЗ*, поскольку она предлагает «модель общей амнезии». Он также критикует социологов, которые умышленно создают двусмысленность, чтобы никогда нельзя было доказать, что они не правы. Точные и прямые утверждения Бергера показывают, что он хочет рискнуть оказаться неправым.

² Смотрите этот отрывок онлайн на www.mhhe.com/griffin7_unu www.afirstlook.com

Теория обработки социальной информации

Джозефа Уолтера

Объективная

Интерпретативная

Социопсихологическая традиция

В 1992 году я работал дома над разделом о развитии отношений для раннего издания этой книги, когда ко мне зашли два друга, хорошо разбирающиеся в компьютерах. Один из них спросил, что я пишу. Послушав минуту моего описания *социального проникновения и снижения неопределенности*, один из них выпалил: «Я понял. Как насчет главы о близости посредством имейлов?» Мы все покатались со смеху от этой безумной идеи и направились в «Старбакс», чтобы выпить кофе и приятно поболтать.

Наше скептическое отношение к построению близких отношений посредством компьютерно-опосредованной коммуникации (КОК) разделяли многие в начале 90-х годов XX века. КОК хороша для целей, связанных с выполнением каких-то задач, таких как обработка информации, распространение новостей и дистанционные конференции. Но как место для формирования привязанности к другим людям, киберпространство казалось пустошью для отношений – голой и бесплодной. Ученые, которые изучали новые электронные средства передачи информации, уже

предложили разнообразные теории, объясняющие различия между КОК и непосредственной коммуникацией. Я рассмотрю три.

КОК

Компьютерно-опосредованная коммуникация; текстовые сообщения, которые отфильтровывают большинство невербальных знаков.

Теория социального присутствия утверждает, что текстовые сообщения лишают людей, использующих КОК, ощущения, что другие теплые тела совместно вовлечены во взаимодействие¹. Когда мы больше не чувствуем, что кто-то присутствует *там*, наша коммуникация становится более безличной, индивидуалистической и ориентированной на выполнение задач.

Теория социального присутствия

Предполагает, что КОК лишает пользователей ощущения вовлеченности со стороны человека, включенного во взаимодействие.

¹ John Short, Ederyn Williams, and Bruce Christie, *The Social Psychology of Telecommunications*, John Wiley, London, 1976.

Теория информационной насыщенности классифицирует каждое средство коммуникации в соответствии со сложностью сообщений, которые оно может передавать эффективно¹. Например, эта теория утверждает, что непосредственная коммуникация обеспечивает богатое разнообразие систем вербальных и невербальных знаков, которые могут передавать тонкие оттенки эмоций и даже двойные значения. А ограниченная пропускная способность КОК, наоборот, делает ее довольно скудной – пригодной для ведения повседневных дел, но не для налаживания социальных отношений.

Теория информационной насыщенности

Утверждает, что пропускная способность КОК слишком слаба, чтобы передавать содержательные сообщения, связанные с отношениями.

Объект внимания третьей теории направлен на *отсутствие сигналов социального контекста* в онлайн-коммуникации². Согласно этой теории, у людей, использующих КОК, нет ориентира относительно их статуса, и нормы для взаимодействия четко не определены, поэтому люди становятся более сосредоточенными на себе и менее непринужденными. Результатом является использование *флейминга* – враждебного языка, который критикует того, кому он адресован, и

¹ Richard Daft, Robert Lengel, and Linda K. Trevino, "Message Equivocality, Media Selection, and Manager Performance: Implications for Information Systems," *MIS Quarterly*, Vol. 11, 1987, pp. 355-368.

² Lee Sproull and Sara Kiesler, «Reducing Social Context Cues: Electronic Mail in Organizational Communication,» *Managerial Science*, Vol. 32, 1986, pp. 1492-1512.

создает токсичный климат для развития отношений в Интернете.

Все эти теории сходятся во мнении, что КОК *отфильтровывает знаки*³. В этих теориях отсутствие невербальных знаков рассматривается как неизменный недостаток этого средства передачи информации, который ограничивает его пригодность для развития межличностных отношений. Но в тот же год, когда мы с друзьями смеялись над идеей об установлении близости посредством электронной почты, профессор по коммуникации Джо Уолтер опубликовал теорию, которая опровергала эту общепринятую мудрость. В то же время в Мичиганском государственном университете Уолтер заявил, что люди, использующие КОК, могут адаптироваться к этому ограниченному средству передачи информации и эффективно использовать его для развития близких отношений. Он утверждал, что при наличии возможности для достаточного обмена социальными сообщениями и последующего развития отношений, *компьютерно-опосредованная коммуникация* ничем не отличается от *непосредственной коммуникации лицом к лицу*.

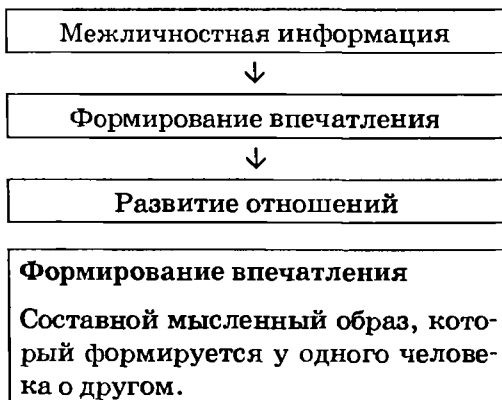
Отфильтрованные знаки

Интерпретация КОК, согласно которой отсутствие невербальных знаков рассматривается как фатальный недостаток использования этого средства передачи информации для развития отношений.

³ Mary J. Culnan and M. Lynne Markus, "Information Technologies," in *Handbook of Organizational Communication*, Fredric Jablin, Linda L. Putnam, Karlene H. Roberts, and Lyman Porter (eds.). Sage, Newbury Park, CA, 1987, pp. 420-443.

КОК В СРАВНЕНИИ С НЕПОСРЕДСТВЕННОЙ КОММУНИКАЦИЕЙ ЛИЦОМ К ЛИЦУ: МАЛЕНЬКИЙ ГЛОТОК ВМЕСТО ЗАЛПА

Уолтер назвал свою теорию теорией *обработки социальной информации (ОСИ)*, поскольку считает, что отношения развиваются только в той степени, в которой стороны впервые получают информацию друг о друге и используют эту информацию для формирования межличностных впечатлений о том, кем они являются. Принимая во внимание эту точку зрения, теория *ОСИ* согласуется с *теорией социального проникновения* и *теорией снижения неопределенности* (смотрите главы 9 и 10). Имея в уме эти более-менее определенные впечатления, взаимодействующие стороны становятся ближе, если каждой из них нравится образ другой, который у нее сформировался. *ОСИ* Уолтера сфокусирована на первом звене этой цепи – личной информации, доступной посредством *КОК*, и ее воздействии на составной мысленный образ другого человека, который создает каждый из двоих.



Уолтер признает, что невербальные знаки отфильтровываются из межличностной информации, которую мы посылаем и принимаем посредством *КОК*. Физический контекст, выражение лица, тон голоса, межличностная дистанция, положение тела, внешность, жесты, прикосновение и запахи – все теряется. Но в отличие от ученых, придерживающихся теорий *отфильтрованных знаков*, он не считает, что эта потеря обязательно фатальна или даже вредна для хорошо определенного впечатления о другом человеке или развития отношений, которое оно стимулирует. Уолтер выделяет две особенности *КОК*, которые являются обоснованием теории *ОСИ*¹.

1. *Вербальные знаки*. Когда у людей, осуществляющих коммуникацию, формируются впечатления и развиваются отношения, они применяют любую систему знаков, которая им доступна. Таким образом, люди, использующие *КОК*, могут составлять полностью сформировавшиеся впечатления о других, основываясь только на лингвистическом содержании компьютерно-опосредованных сообщений.

2. *Расширенные временные рамки*. Обмен социальной информацией посредством *КОК* происходит гораздо медленнее, чем при непосредственном общении, поэтому впечатления формируются с замедленной скоростью. Но при наличии достаточного времени нет причин считать, что отношения, построенные посредством *КОК*, будут слабее или более хрупки-

¹ Joseph B. Walther, «Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction: A Relational Perspective,» *Communication Research*, Vol. 19, 1992, pp. 52-90.

ми, чем те, что построены с преимуществом невербальных знаков.

Акроним *ОСИ*¹ позволяет провести аналогию с жидкостью. Эта аналогия помогает нам лучше понять размышления Уолтера². Допустим, что кто-то предлагает Вам 12-унциевый стакан воды, колы или пива – любой напиток, который Вы считаете освежающим. Вы можете поднять стакан и залпом осушить его за секунды. Этот большой глоток похож на ситуацию, когда Вы общаетесь непосредственно с кем-то, кого только что встретили и хотите узнать получше. Поток вербальной и невербальной информации позволяет формировать яркое межличностное впечатление, которое повлияет на Ваше будущее взаимодействие. Но что если Вам пришлось пить Ваш напиток через соломинку – один *маленький глоток* за раз? Вы все равно смогли бы осушить целых 12 унций, но это бы заняло гораздо больше времени. Это ситуация людей, использующих *КОК*, которые жаждут получить социальную информацию. В результате они получают то же количество и качество межличностных данных, но они накапливаются с замедленной скоростью.

«Вам письмо» – изучение случая онлайн-романа

Теория обработки социальной информации была шокирующей аль-

тернативой ранним теориям *КОК*, которые казались разумными, когда большинство пользователей Интернетом составляли научные исследователи, корпоративные менеджеры, технократы и так называемые «компьютерные фанатики». Но когда в середине 90-х годов XX века стали распространенными полевые отчеты о близких онлайн-отношениях, идеи Уолтера больше не казались радикальными. К 1998 году фильм «Вам письмо» мог отобразить многообещающий роман по Интернету, который был правдоподобен и привлекателен для основной аудитории.

В фильме снимались Мэг Райан в роли Кэтлин Келли, владелицы маленького детского книжного магазинчика, и Том Хэнкс в роли Джо Фокса, главы *Fox Books* – такого супермаркета, как *Barnes & Noble*. Кэтлин и Джо переписываются через Интернет в чате для тех, кому за 30, как «Продавщица» и «Нью-Йорк-152». Обнаружив общую любовь к книгам, музыке и Нью-Йорку, они покидают чат и продолжают свои дружеские отношения через электронную почту. Они решают не раскрывать свою личность или историю жизни – ограничение, которое сужает их вербальный канал коммуникации, – единственный, который у них есть. Несмотря на это ограничение, сообщения, которые они посылают, отвечают условию *ОСИ*, что текст *КОК* может передавать содержательную информацию, связанную с отношениями. Я буду цитировать отрывки из писем Кэтлин и Джо на протяжении этой главы. Их слова иллюстрируют особенности теории *ОСИ* – *вербальные знаки и расши-*

¹ В английском языке аббревиатура выглядит как SIP (social information processing), что можно перевести как «глотоки» (прим. перев.)

² Аналогия с динамикой жидкости была предложена профессором коммуникации Малькомом Парксом из Вашингтонского университета на съезде Национальной коммуникативной ассоциации в Майами-Бич в ноябре 2003 года по случаю награждения Волтера премией 2002 Woolbert Award.

ренные временные рамки, – так же, как и вытекающие из них размышления Уолтера.

ВЕРБАЛЬНЫЕ ЗНАКИ ВЛЕЧЕНИЯ ЗАМЕНЯЮТ НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ЗНАКИ

Уолтер утверждает, что человеческая потребность в аффилиации такая же активная, когда люди общаются онлайн, как и когда они находятся друг с другом при непосредственном общении. Но поскольку компьютерно-опосредованная коммуникация исключает невербальные знаки, которые обычно сигнализируют о влечении, свойственном отношениям, люди, использующие КОК, должны полагаться только на текстовые сообщения, чтобы передавать ту же социальную информацию. Он убежден, что вербальные и невербальные знаки можно использовать взаимозаменяемо.

Если утверждение Уолтера кажется Вам натянутым, вспомните, что до появления электронной коммуникации люди строили отношения посредством переписки, обнаруживая сходные черты и выражая привязанность посредством только письменного слова. Романтические отношения на расстоянии успешно развивались, когда случайный обмен дружескими записками перерастал в поток страстных любовных писем, и то же самое развитие отношений может иметь место посредством КОК. Электронные письма в фильме «Вам письмо» показывают, что люди могут выражать социальную информацию посредством лингвистического

средства передачи информации, и что их слова могут нести эту смысловую нагрузку.

Фильм «Вам письмо» начинается со сцены, в которой Кэтлин просыпается утром и с нетерпением включает компьютер, чтобы проверить, есть ли письмо от Джо. Зрители получают представление о ранних сообщениях из их ретроспективных комментариев друзьям, но электронное письмо, которое она открывает, предоставляет массу социальной информации для обработки.

Джо: Бринкли – это мой пес. Он обожает улицы Нью-Йорка, как и я, хотя он любит подъедать куски рогаляков с тротуаров, а я предпочитаю покупать их. Честно говоря, он превосходно ловит мячик, и ему даже предлагали пройти пробы в резервную команду *Mets*, но он решил остаться со мной, чтобы днями спать на большой зеленой подушке размером с камеру шины. А Вы любите Нью-Йорк осенью? У меня появляется желание купить школьные принадлежности. Я бы прислал Вам букет свежезаточенных карандашей, если бы знал Ваше имя и адрес. С другой стороны, в этой анонимности есть своя прелесть.

Заметьте, что письмо Джо наполнено самораскрытием. Он представляет себя как обычного парня – собачника, который больше всего любит играть в парке с Бринкли. Из слов Джо Кэтлин может сформировать теплый образ мужчины, печатающего ей сообщение, пока его пушистый друг удовлетворенно спит рядом. Он напоминает ей об их одинаковой усталости – они оба любят виды, звуки и вкус города. Более того, у него восхитительное чувство юмора. И лучше

всего, он использует свое остроумие, чтобы подарить ей творческий виртуальный подарок – букет свежезаточенных карандашей. Она явно ему нравится, и он ценит тайну их отношений. Хотя большая часть его сообщения о *ней*, последние несколько строк – о *них*.

Пока Кэтлин читает сообщение Джо, он читает ее слова, что поднимает самораскрытие на более интимный уровень. Все ее письмо состоит из метакоммуникации – коммуникации об их коммуникации и состоянии их отношений (читайте главу 12).

Кэтлин: Дорогой друг, я хочу так начать письмо к Вам, как будто мы продолжаем прерванный разговор. Я делаю вид, что мы старые и близкие друзья, а вовсе не те, кто мы есть на самом деле, – люди, не знающие даже имен друг друга и случайно встретившиеся в чате, где, как мы оба заявили, мы никогда не были раньше. «Что мне скажет сегодня Нью-Йорк-152?» – гадаю я. Я включаю свой компьютер, я с нетерпением жду, пока он подключится. Я выхожу в Интернет, и дыхание замирает у меня в груди, пока я не услышу два коротких слова: «Вам письмо». Потом я уже не слышу ничего. Даже шума улиц Нью-Йорка, только биение собственного сердца. Я получила письмо. От Вас.

Экспериментальное подтверждение парадоксальной идеи

Являются ли вербальные стратегии, примененные Джо и Кэтлин, типичным способом, которым люди, использующие КОК, преследуют свои социальные цели? Можно ли вы-

разить влечение к другому человеку посредством цифрового средства так же, как и при личном общении? Уолтер и двое его студентов провели сравнительное исследование, результаты которого показали, что ответ на оба вопроса *положительный*¹.

Уолтер попросил 28 пар студентов, которые не знали друг друга, обсудить нравственные дилеммы – задание по коммуникации, используемое во многих предыдущих экспериментах. Половина пар разговаривали друг с другом лично, в то время как другая половина взаимодействовала посредством КОК. В обоих условиях передачи информации один член каждой пары был студентом-соучастником, который был привлечен заблаговременно, чтобы преследовать конкретную коммуникативную цель. Одну половину этих соучастников попросили взаимодействовать в дружественной манере, чтобы создать положительное впечатление, а второй половине сказали взаимодействовать в недружественной манере, чтобы оставить негативное впечатление. Поскольку Уолтер разработал этот эксперимент, чтобы обнаружить, какие коммуникативные стратегии будут использовать люди, он не конкретизировал способ, которым соучастники должны действовать, чтобы достичь своей цели.

Во время проведения эксперимента разговоры лицом к лицу были записаны на видео из-за одностороннего зеркала, а все сообщения на компьютере были сохранены. После взаимодействия оценщики, которые были

¹ Joseph B. Walther, Tracy Loh, and Laura Granka, "The Interchange of Verbal and Nonverbal Cues in Computer-Mediated and Face-to-Face Affinity," *Journal of Language and Social Psychology*, Vol. 24, 2005, pp. 36-65.

обучены кодировать вербальное и невербальное поведение, классифицировали разную манеру, в которой общались соучастники. Наивные участники оценили своих партнеров по степени привязанности, выраженной во время дискуссионного периода.

Основной принцип теории *ОСИ* заключается в том, что люди, использующие *КОК*, применяют свое исключительно вербальное средство передачи информации, чтобы осуществлять коммуникацию, связанную с отношениями, на уровне, который в конечном счете равен той эмоциональной реакции, что может быть выражена при непосредственном общении через многочисленные каналы. Результаты эксперимента Уолтера подтвердили это утверждение. Способ построения коммуникации никак не повлиял на эмоциональный тон, который восприняли наивные участники. Любое отличие в эмоциональной реакции было обусловлено намерением каждого соучастника. Независимо от средства передачи информации, положительное впечатление и влечение было успешно вызвано теми, кто старался быть милым, а негативная реакция была вызвана теми, кто пытался быть неприятным.

Какое вербальное поведение реализовывали участники при *КОК*, чтобы показать, что они дружелюбно настроены? Контент-анализ их лингвистических стратегий соответствовал тому, что писали друг другу Джо и Кэтлин в фильме «Вам письмо». Как Вы можете ожидать, самораскрытие, похвала и откровенные ут-

верждения о привязанности возглавляли список эффективных способов, с помощью которых они передавали теплоту. Это основные стратегии, чтобы произвести впечатление, которые снижают неопределенность и сближают посредством социального проникновения (смотрите главы 10 и 9). На удивление, не прямое несогласие, смена темы, и комплименты, сделанные в то же время, когда выдвигались возражения, также ассоциировались с дружелюбностью. Каждый из этих вербальных методов позволяет партнеру сохранить лицо и избежать потенциального конфликта. Мы видим, что Кэтлин применяет этот примирительный подход после того, как Джо подвел ее, когда она пошла на встречу с ним в первый раз:

Кэтлин: Я думала о тебе. Вчера я пришла на свидание с тобой, но ты так и не появился. Хотела бы знать почему. Я чувствовала себя так глупо... Я так хотела поговорить с тобой. Надеюсь, у тебя была веская причина не прийти вчера вечером. Ты не похож на человека, способного на такие поступки. Странно, что такая форма общения больше располагает к болтовне, чем к разговору по существу, но я только хочу сказать, что наша болтовня значит для меня больше, чем все это по существу. Так что спасибо.

Те же знаки вербального канала, используемые в *КОК*, чтобы установить позитивные отношения в эксперименте Уолтера, могли использоваться соучастниками, которые общались с их партнерами лично. Некоторые из них использовались, особенно самораскрытие. Но то, что соучастники говорили, когда при-

существовали непосредственно рядом с их партнерами, казалось несущественным, по сравнению с тем, как они показывали это невербально. В соответствии с предыдущим исследованием, соучастники полагались на выражение лица, зрительный контакт, тон голоса, положение тела и другие невербальные знаки, чтобы передать, что они чувствовали к их партнерам¹. В итоге исследование подтверждает утверждение Уолтера о том, что люди, общающиеся онлайн, могут завязать отношения так же эффективно, как если бы они встретились лицом к лицу, но вместо того, чтобы формировать впечатлительные друг о друге посредством невербальных знаков, они делают это через содержание того, о чем пишут.

РАСШИРЕННЫЕ ВРЕМЕННЫЕ РАМКИ – ОСНОВНАЯ ПЕРЕМЕННАЯ В КОК

Уолтер убежден, что временной промежуток, в течение которого людям, использующим КОК, приходится посылать свои сообщения, является ключевым фактором, который определяет, могут ли их сообщения достичь того уровня близости, которую другие достигают при непосредственном общении. В продолжительном периоде времени главное не количество социальной информации, которую можно передать онлайн, а скорость, с которой информация накапливается. Поскольку печатаем мы медленнее, чем говорим, тексто-

вые сообщения составлять дольше. Насколько дольше? Уолтер считает, что любое сообщение, сказанное лично, займет, по крайней мере, в четыре раза больше времени, чтобы передать его посредством КОК².

Эта временная разница четыре к одному объясняет, почему результаты многих контролируемых лабораторных исследований, казалось, показывали, что КОК является ориентированной на выполнение задач и безличной. Поскольку оба способа коммуникации искусственно ограничены до 15-20 минут, у людей, использующих КОК, нет времени, чтобы собрать достаточно социальной информации для того, чтобы сформировать четкое впечатление о своем онлайн-партнере. (У них было только несколько маленьких глотков вместо залпа знаков, свойственных отношениям). Уолтер говорит, что в справедливом тесте на разные каналы коммуникации, связанной с развитием отношений, продлили бы временной лимит для незнакомых онлайн-пользователей, чтобы они имели возможность послать то же количество сообщений, что и незнакомцы в условиях непосредственного общения. Вот таким образом он и разработал эксперимент с контент-знаками, описанный в предыдущем разделе. Когда сравнили 10 минут разговора лицом к лицу с 40 минутами КОК, разницы в степени влечения к партнеру между двумя способами не обнаружили.

¹ Краткое обобщение воздействия невербальных знаков читайте в статье Judee Burgoon, «Nonverbal Signals,» in *Handbook of Interpersonal Communication*, 2nd ed., Mark Knapp and Gerald Miller (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, 1994, pp. 234-236.

² Joseph R. Walther, "Relational Aspects of Computer-Mediated Communication: Experimental Observations Over Time," *Organization Science*, Vol. 6, 1995, pp. 186-202; Joseph B. Walther, "Time Effects in Computer-Mediated Groups: Past, Present, and Future," in *Distributed Work*, Pamela J. Hinds and Sara Kiesler (eds.), MIT, Cambridge, MA, 2002, pp. 235-257.

В реальной жизни обычно нет ограничивающего временного лимита на электронную переписку – ни по продолжительности, ни по частоте. Поскольку КОК передает социальную информацию медленнее, чем непосредственная коммуникация, Уолтер советует онлайн-пользователям сократить разницу в скорости, посылая сообщения чаще. Эта практика не только помогает формированию впечатления в личных отношениях, но и успокаивает партнеров в виртуальной группе, которые естественно задаются вопросом, кто их коллеги, что они думают и будут ли они делать ту работу, которую обещали.

Давление повседневной жизни, работы, школы, семьи или других обязательств может усложнить онлайн-коммуникацию или сделать ее менее привлекательной, но у нас все же есть выбор. В фильме «Вам письмо» два владельца предприятий, живущие со своими партнерами, решают выкраивать время, чтобы посылать имейлы друг другу ежедневно. Переписка в Интернете Кэтлин и Джо продолжается по крайней мере 8 месяцев, что более чем отвечает требованию о расширенных временных рамках, которое Уолтер выдвигает для развития отношений посредством КОК. Так что для зрителя не является неожиданностью то, что пара постепенно влюбляется, не видя друг друга.

Еще два временных фактора могут способствовать возникновению близости в Интернете – ожидаемое будущее взаимодействие и хронемические знаки. *Ожидаемое будущее взаимодействие* не входило в пер-

воначальную концепцию ОСИ Уолтера, но сейчас он рассматривает его как способ расширения психологических временных рамок. Вспомните, как Чак Бергер утверждает, что наше стремление снизить неопределенность в отношении кого-то, кого мы только что встретили, получает дополнительный стимул, когда мы думаем, что увидим друг друга снова (смотрите главу 10). В ходе своего эмпирического исследования Уолтер обнаружил, что члены онлайн-конференции или рабочей группы начинают обмениваться сообщениями, связанными с установлением отношений, когда им предстоит многочисленные встречи. Как будто «тень будущего» мотивирует их взаимодействовать с остальными на личном уровне¹. Хотя прогноз Бергера был сделан в контексте непосредственного общения, Уолтер считает, что это ожидание будущего взаимодействия лучше прогнозирует развитие отношений, чем то, встречаются ли люди в Сети или в реальности.

Ожидаемое будущее взаимодействие

Способ расширения психологических временных рамок; вероятность будущего взаимодействия мотивирует людей, использующих КОК, на развитие отношений.

Хронемика – это название, которое исследователи невербальной коммуникации используют, чтобы описать, как люди воспринимают, используют и реагируют на вопросы, связанные со временем, в их взаимодейст-

¹ Walther, "Time Effects," p. 24S.

вии с остальными. В отличие от тона голоса, межличностной дистанции или жестов (*вокалика, проксемика, кинесика*), время является единственным невербальным знаком, который не отфильтровывается в КОК. Реципиент может отметить время суток, когда имейл был послан, а затем измерить время, прошедшее между сообщениями. Действительно ли эти сведения влияют на отношения? Результаты исследования Уолтера указывают на то, что просьба, посланная учителю или начальнику поздно вечером, будет выглядеть требовательно, а социальное сообщение, посланное другу в тот же час, будет сигнализировать о привязанности. Что касается промежутка времени, Уолтер говорит, что быстрый ответ сигнализирует об уважении и симпатии в контексте новых или деловых отношений. С другой стороны, «ответ кому-то с задержкой может указывать на восприимчивость и симпатию в более близких отношениях; партнерам, которым комфортно друг с другом, не нужно отвечать друг другу быстро»¹. Так что Вам следует посылать Ваш имейл в то время, которое подходит к этапу отношений, и тоном, который Вы хотите передать.

Хрономика

Изучение того, как люди систематично распределяют время в их взаимодействии с остальными.

Сейчас Вы имеете представление об основных прогнозах, которые можно

сделать на основе теории обработки социальной информации. ОСИ утверждает, что Кэтлин, Джо и другие люди, использующие КОК, могут узнавать друг друга и вызвать взаимное влечение, управляя развитием своих отношений с помощью доступных знаков этого средства передачи информации. Этот процесс, возможно, займет больше времени, чем это обычно происходит в личных связях, но нет причин считать, что их отношения будут менее личными. Подводя подобный итог, Уолтер задает вопрос: «Разве это лучшее, на что можно надеяться, общаясь в электронном виде – просто возможность близости, когда это позволит время?»² Его ответ «нет» – в ряде случаев КОК на самом деле по качеству превосходит коммуникацию, связанную с развитием отношений, которая доступна, когда люди разговаривают лицом к лицу. Гиперперсональная позиция Уолтера показывает, как это работает.

ГИПЕРПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД: БЛИЖЕ ЧЕРЕЗ КОК, ЧЕМ ПРИ НЕПОСРЕДСТВЕННОМ КОНТАКТЕ

Уолтер называет *гиперперсональными* отношения, построенные посредством КОК, которые являются более глубокими, чем были бы романтические или дружеские отношения, если бы партнеры были вместе

¹ Joseph B. Walther and Lisa C. Tidwell, "Nonverbal Cues in Computer-Mediated Communication, and the Effect of Chronemics on Relational Communication," *Journal of Organizational Computing*, Vol. 5, 1995, p. 362.

² Joseph B. Walther and Lisa C. Tidwell, "Computer-Mediated Communication: Interpersonal Interaction On-Line," in *Making Connections: Readings in Relational Communication*, 2nd ed., Kathleen M. Galvin and Pamela J. Cooper (eds.), Roxbury, Los Angeles, 2000, p. 326.

физически. В знакомых категориях «отправитель»-«получатель»-«канал»-«обратная связь» он классифицирует четыре типа воздействия, которые средства передачи информации оказывают исключительно потому, что люди, использующие КОК, не находятся лицом к лицу и не обладают полным спектром коммуникативных знаков, с которыми можно работать. Конкретнее, гиперперсональный подход Уолтера описывает, «как отправители выбирают, получатели улучшают, каналы продвигают, а обратная связь еще больше подкрепляет улучшенные и выборочные коммуникативные типы поведения в КОК»¹.

Гиперперсональный подход

Утверждение, что отношения, установленные посредством КОК, зачастую более глубокие, чем те, которые построены, когда партнеры физически находятся вместе.

Отправитель: избирательная самопрезентация

Уолтер утверждает, что посредством избирательной самопрезентации люди, которые встречаются в Сети, имеют возможность произвести и поддерживать в высшей степени положительное впечатление. Это происходит из-за того, что они могут писать о своих самых привлекательных качествах, достоинствах, мыслях и поступках, не боясь несоответствия со своей внешностью, непоследова-

тельными действиями или возражениями третьих лиц, которые знают их «темные» стороны. По мере того, как развиваются отношения, они могут осторожно корректировать широту и глубину своего самораскрытия, чтобы соответствовать своему кибер-образу, не беспокоясь о том, что невербальное раскрытие разрушит созданный ими образ.

Избирательная самопрезентация

Позитивное преподнесение себя в Сети без опасений несоответствия, которое дает возможность людям создавать в высшей степени благоприятное впечатление.

Курьезность фильма «Вам письмо» заключается в том, что зритель знает, а Кэтлин и Джо – нет: что их виртуальный друг в киберпространстве – это человек, которого они ненавидят в реальной жизни. Мы можем видеть действие избирательной самопрезентации по контрасту между саркастичными колкостями, которые Джо бросает в адрес Кэтлин, когда они встречаются на литературной вечеринке, и теплыми имейлами, которые он посылает Продавщице. Ограниченные знаки, передаваемые посредством КОК, и анонимность, которую обеспечивает канал, дают Джо возможность подавить свою склонность «Отвратительного Мистера» в первых сообщениях. В результате, даже хотя Кэтлин называет Джо Фокса, которого она знает и ненавидит, «Врагом» и «Обитателем дна», она воспринимает своего друга по переписке как мужчину, которому не свойственна «жестокость или беспечность».

¹ Joseph B. Walther, Celeste L. Slovacek, and Lisa C. Tidwell, "Is a Picture Worth a Thousand Words? Photographic Images in Long-Term and Short-Term Computer-Mediated Communication." *Communication Research*, Vol. 28, 2001, p. 110.

Люди, которые узнают друг друга по Интернету, сталкиваются с важным вопросом: *должны ли мы обмениваться фотографиями?* Учитывая доступность цифровых фотоаппаратов, легкость электронной передачи и наше природное любопытство, обмен фотографиями казался бы логичным шагом в развитии отношений посредством КОК. Но предположение «чем меньше, тем лучше», которое лежит в основе гиперперсонального подхода Уолтера, утверждает, что вместо того, чтобы способствовать близости отношений с течением времени, поток социальных знаков, который дает фотореализм, может иметь обратный, притормаживающий эффект. Результаты исследования Уолтера подтверждают это. Он обнаружил, что «партнеры, которые общаются посредством КОК, имея в запасе время, могут достичь больших межличностных результатов посредством строго текстового обмена, чем те, кто используют большую пропускную способность»¹. Вывод очевиден. Если Вы находитесь на этапе развития отношений в Сети, не поддавайтесь искушению или давлению обмениваться фотографиями друг с другом.

Кэтлин и Джо следовали исключительно вербальным путем. Они стали больше, чем друзьями, через содержание своих слов, а не отвлекались на внешность. Это не означает, что они не размышляли об этом про себя. Но, как Джо сказал своему лучшему другу по пути на первую назначенную встречу с Кэтлин,

Кевин, эта женщина – самое прелестное создание из всех, с кем мне приходилось общаться, и если по красоте она не уступает почтовому ящику, я буду сумасшедшим, если не переверну мою жизнь вверх дном и не женюсь на ней.

Конечно, по стандартам большинства 30-летних мужчин Мэг Райан *выглядела* прелестной. Но гиперперсональный подход гласит, что даже если бы она так и не выглядела, после продолжительного периода избирательной самопрезентации, это не имело бы никакого значения для Джо.

Получатель: чрезмерная атрибуция сходства

Атрибуция – это перцептивный процесс, в ходе которого мы наблюдаем за тем, что люди делают, а затем пытаемся вычислить, какие они на самом деле. Наша основная интерпретирующая склонность заключается в том, чтобы предполагать, что конкретное действие, которое мы видим, отражает личность человека. Люди, которые *делают* что-то такое, такими и *являются*. Но когда дело доходит до чтения новой темы в группе новостей или письма, у нас очень мало информации, чтобы продолжать в этом направлении. Единственной основой для суждения является вербальное поведение человека, который послал сообщение. Уолтер говорит, что отсутствие других знаков не мешает нам делать поспешные выводы. Наоборот, он убежден, что мы склонны интерпретировать скудную информацию, которая у нас есть, и создавать идеализированный образ отправителя.

Уолтер обращается к теории СИПИ, разработанной европейскими специ-

¹ Joseph B. Walther, Celeste L. Slovacek, and Lisa C. Tidwell, "Is a Picture Worth a Thousand Words? Photographic Images in Long-Term and Short-Term Computer-Mediated Communication." *Communication Research*, Vol. 28, 2001, p. 122.

алистами по социальной психологии Мартином Ли и Расселом Спирсом, чтобы объяснить этот вид чрезмерной идентификации¹. СИПИ – это их акроним для *социальной идентичности – потери индивидуальности*. Как можно предположить из названия, большинство отношений, построенных посредством КОК, начинаются тогда, когда стороны встреча-

¹ Martin Lea and Russell Spears, "Paralanguage and Social Perception in Computer-Mediated Communication," *Journal of Organizational Computing*, Vol. 2, 1992, pp. 321-341; Russell Spears and Martin Lea, "Social Influence and the Influence of the Social," in *Contexts of Computer-Mediated Communication*, Martin Lea (ed.), Harvester-Wheatsheaf, London, 1992, pp. 30-65.

ются в онлайн-группах, которые объединяет общий интерес, проблема или увлечение. Обсуждают ли участники документальные фильмы, кормление грудью или шансы бейсбольной команды *Chicago Cubs* выйти в серию *World Series*, они предполагают, что остальные, посещающие этот сайт, такие же, как они, в одном важном аспекте. При отсутствии знаков, которые фокусируются на индивидуальных различиях, их общность – это все, что у них есть, чтобы продолжать формировать впечатление друг о друге. В

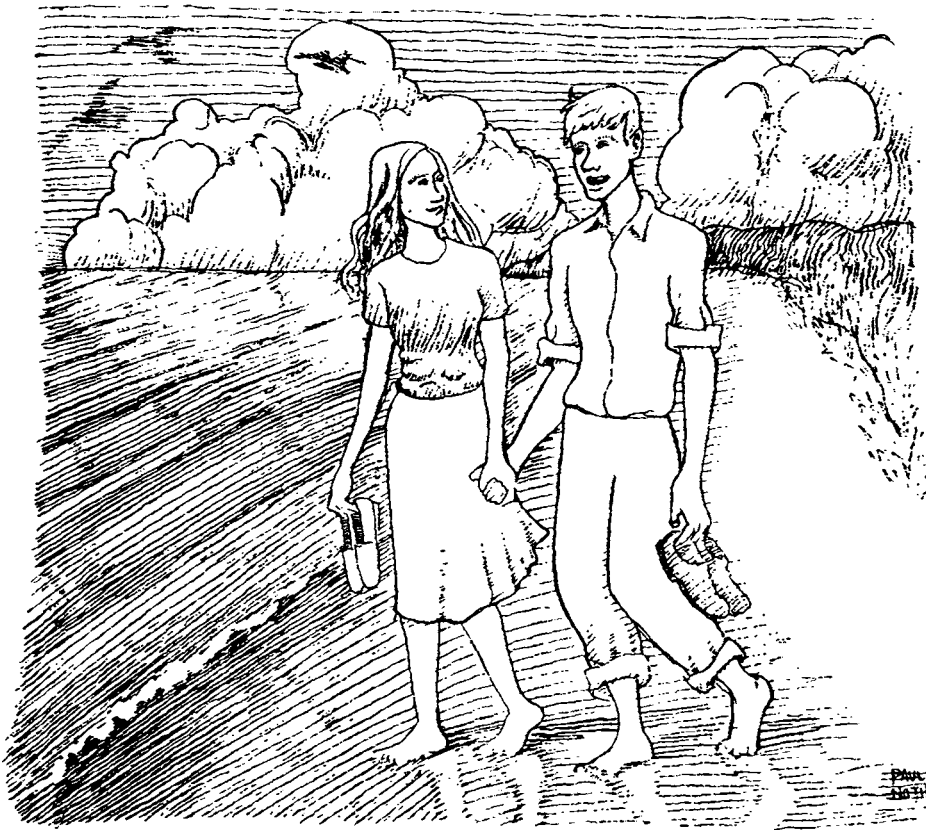


Рисунок 11.1.²

«Не могу дождаться, когда увижу, как ты выглядишь в Сети».

² © The New Yorker Collection 2005 Paul Noth from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

результате – преувеличенное чувство сходства и групповой солидарности. При сочетании этого чрезмерно положительного образа остальных с ожиданием будущего взаимодействия виртуальные партнеры могут развить гиперперсональные отношения, согласно теориям *ОСИ* и *СИПИ*.

Социальная идентичность – потеря индивидуальности (СИПИ)

Теория, которая утверждает, что люди, использующие *КОК*, переоценивают свое сходство с другими людьми, которых они встречают в группах по интересам в Интернете.

Непреодолимое влечение особенно вероятно, когда стороны встречаются в Интернете в группах поддержки. Это виртуальные сообщества людей, которые ищут и предоставляют информацию, принятие и ободрение по общей проблеме, которая привела их на этот интерактивный сайт. Например, люди, использующие *КОК*, ищут в Сети тех, кто пытается преодолеть химическую зависимость, нарушение пищеварения, застенчивость, депрессию, рак и другие проблемы. Многие считают, что гарантированная анонимность, доступ 24 часа в сутки 7 дней в неделю и большая откровенность знающих людей делает группы поддержки в Интернете более привлекательными, чем их аналоги в жизни¹. Таковыми являются и невидимые члены группы, которые, как кажется, понимают и одобряют все, через что проходит страждущий.

¹ Joseph B. Walther and Shawn Boyd, «Attraction to Computer-Mediated Social Support.» in *Communication Technology and Society*, C. A. Lin and D. Atkin (eds.), Hampton, Cresskill, NJ, 2002, pp. 153-188.

Канал: общение, когда на то есть время

Большинство форм межличностной коммуникации требуют, чтобы стороны синхронизировали свой распорядок дня, чтобы поговорить друг с другом. Хотя взаимодействие лицом к лицу и телефонные разговоры дают ощущение непосредственности, совместное присутствие достигается высокой ценой. Желание нашего партнера пообщаться зачастую приходится на неподходящее время для другого. Инициатива поговорить, которая может приветствоваться в один день, может стать неудобством, помехой или навязчивостью на следующий. Конечно, стороны могут назначить свидание, чтобы поговорить, но ограничение по времени на коммуникацию повышает ожидания значимости, которые, возможно, будет тяжело оправдать. И отношения находятся на грани риска, когда договоренности часто отменяются или, еще хуже, забываются.

А компьютерная коммуникация, наоборот, опосредована каналом, который дает партнерам возможность взаимодействовать и развивать отношения без необходимости присутствовать в одно и то же время. Уолтер называет *КОК* асинхронным каналом, имея в виду, что стороны могут использовать его не одновременно. Когда нет ограничений по времени, люди, использующие *КОК*, свободно пишут человекоцентрированные сообщения, зная, что получатель прочтет сообщение в удобное для него время. Это большой плюс, особенно для общения через временные пояса или для людей, которые встают в разное время.

Асинхронный канал

Несинхронное средство коммуникации, которое каждый человек может использовать тогда, когда он пожелает.

Уолтер отмечает, что дополнительное преимущество несинхронной КОК, по сравнению с непосредственной коммуникацией, состоит в следующем: «В асинхронном взаимодействии можно планировать, обдумывать и исправлять комментарии более взвешенно и осознанно, чем это возможно в более спонтанном, синхронном разговоре»¹. Это огромное преимущество, когда дело касается щекотливых вопросов, непонимания или конфликтов между сторонами. Например, в фильме «Вам письмо» Джо затрудняется объяснить, почему он не пришел на встречу с Продавщицей, которую они так тщательно планировали. Боясь, что правда разрушит их отношения, он придумывает три отговорки, каждый раз удаляя ложь после того, как она появляется на экране. Только после этого он сочиняет тонкий завуалированный ответ, который получает одобрение Кэтлин и позволяет ему выпутаться из этой ситуации. Если бы у Джо не было времени на размышления, его сказанные сгоряча колкости ранили бы Кэтлин и уничтожили бы любой шанс для дальнейшей близости.

Обратная связь: самосбывающееся пророчество

Самосбывающееся пророчество – это тенденция, при которой ожидания

¹ Joseph B. Walther, "Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction," *Communication Research*, Vol. 23, 1996, p. 26.

человека в отношении других людей вызывают у них реакцию, которая подтверждает то, что он ожидал. Вера в то, что это так, может сделать это таковым. Этот процесс способствует развитию гиперперсональных отношений, только если стороны, использующие КОК, сначала формируют в высшей степени благоприятные впечатления друг о друге. Как мы видели в предыдущих разделах, Уолтер считает, что это весьма вероятно. *Отправители* сами выбирают, что раскрывать, *получатели* создают идеализированный образ своего партнера, а *канал* позволяет пользователям выразить себя так, как они хотят и когда они хотят. Что же может не нравиться?

Самосбывающееся пророчество

Тенденция, при которой ожидания человека в отношении других людей вызывают у них реакцию, которая подтверждает то, что он изначально ожидал.

Самосбывающееся пророчество имеет место тогда, когда этот гиперположительный образ намеренно или непреднамеренно *возвращается обратно* к другому человеку, создавая эквивалент *зеркального «я»* в КОК (читайте главу 5). Человек, воспринимаемый как чудесный, начинает вести себя таким образом. Те, кто смотрел фильм «Вам письмо», могли наблюдать этот тип преобразования в Джо.

Большую часть фильма Джо из реальной жизни упивается своим бескомпромиссным конкурентным подходом, который вынуждает Кэтлин

закреть свой магазин. Когда они встречаются, он язвительен и несносен, и эти привычки сложно искоренить. Даже после того, как он обнаруживает, что его Продавщица – на самом деле Кэтлин, некоторые из его неприятных черт еще остаются. Но Кэтлин, не зная настоящей личности Нью-Йорка-152, как Продавщица продолжает относиться к нему как к мудрому, доброму, любящему другу – такому мужчине, за которого она бы хотела выйти замуж. Поскольку она ожидает, что он будет таким, он становится в реальной жизни тем мужчиной, каким она воспринимает его в Сети. Преобразование настолько полное, что когда Продавщица и Нью-Йорк-152 наконец встречаются лично, Кэтлин обнимает Джо и говорит: «Я хотела, чтобы это был ты. Я так сильно хотела, чтобы это был ты».

КРИТИКА: НЕПРЕДВЗЯТАЯ ОЦЕНКА УОЛТЕРА

В 2002 году Джо Уолтер получил премию *Woolbert Award* от Национальной коммуникативной ассоциации (НКА) за представление теории обработки социальной информации в журнальной статье 1992 года, упомянутой в начале этой главы. Эта ежегодная премия выделяет конкретный проект, который оказывает длительное воздействие на область коммуникации, поэтому НКА ждет 10 лет после публикации, чтобы убедиться, что идеи автора прошли проверку временем. ОСИ Уолтера более чем прошла это испытание. В то время как большинство ученых предполагали, что онлайн-коммуникация является по своей сути худшим средством для комму-

никации, направленной на развитие отношений, он отрицал это клеймо *технологического детерминизма*. Более десятилетия экспериментальных исследований и свидетельств людей, которые стали близки посредством КОК, подтверждают значимость теории. Уолтер ценит признание своих профессиональных коллег, но открыто признает, что в его анализе КОК есть слабые места и несоответствия. Я процитирую пару проблем, которые он видит в ОСИ, а затем расскажу о двух недостатках, которые он отмечает в гиперперсональном подходе.

Технологический детерминизм

Убеждение, что воздействие сообщения определяется средством, с помощью которого оно передается.

Первоначальное открытие Уолтера заключалось в фокусировании на *скорости*, с которой происходит получение социальной информации с помощью разных средств ее передачи. Сравнивая КОК с непосредственной коммуникацией, ОСИ прогнозирует развитие нормальных межличностных отношений более медленным темпом¹. Однако эмпирические исследования Уолтера показали, что отношения в киберпространстве зачастую строятся с такой же скоростью или даже быстрее, чем отношения людей, которые встречаются лицом к лицу². По-видимому, простого

¹ Walther and Tidwell, «Computer-Mediated Communication», p. 325

² Joseph B. Walther and Judee K. Burgoon, "Relational Communication in Computer-Mediated Interaction," *Human Communication Research*, Vol. 19, 1992, pp. 50-88; Joseph B. Walther, "Anticipated Ongoing Interaction Versus Channel Effects on Relational Communication in Computer-Mediated Interaction," *Human Communication Research*, Vol. 20, 1994, pp. 473-501.

ожидания будущего онлайн-взаимодействия достаточно, чтобы ускорить формирование впечатления и процесс установления связи. Хотя это может быть хорошей новостью для тех, кто стремится установить дружеские отношения по Интернету, это заставляет Уолтера задаться вопросом, способна ли *ОСИ* описать прогресс отношений, установленных посредством *КОЖ*, и непосредственных отношений с течением времени. «Это на самом деле может быть проблемой для изучения», – пишет он¹.

Вторая проблема, которая беспокоит Уолтера, связана с его изначальным предположением, что какое бы средство передачи информации люди ни использовали, их мотивирует одно и то же желание присоединиться к остальным. Спустя несколько лет он пересмотрел это утверждение и написал: «Очевидное слабое место теории обработки социальной информации заключается в том, что она не допускает различия в мотивации к присоединению»². В особенности он имел в виду мотивирующий эффект ожидаемого будущего взаимодействия, который обсуждался в предыдущем параграфе. Но Уолтер не рассматривает вероятность того, что между теми, кто завязывает отношения по Интернету, и теми, кто этого не делает, могут быть систематические индивидуальные различия. Возможно, люди, использующие *КОЖ*, которые присоединяются к группам обсуждения в Сети или заходят в чаты, испытывают большую потребность в присоединении, чем обычный человек,

отношения которого развиваются посредством мультимедийных способов коммуникации. Если так, это более сильное желание может компенсировать ограничения использования ограниченного средства передачи информации.

Ссылаясь на свой четырехфакторный гиперперсональный подход, Уолтер старается называть модель «отправитель-получатель-канал-обратная связь» *подходом*, а не *теорией*. Как скрупулезный социолог, он понимает, что хорошая теория должна предлагать центральный объяснительный механизм, с помощью которого можно обобщить наблюдаемое воздействие. Поскольку у гиперперсонального подхода нет такого концептуального механизма, Уолтер признает, что он открыт для критики:

Совершенно не ясно, существуют ли необходимые теоретические взаимосвязи среди и между четырьмя главными компонентами и более детализированными процессами, которые определяет модель. Другими словами, ее положения и предпосылки не взаимосвязаны, и ее статус как надежной теории, следовательно, не подтвержден³.

Без теоретического «клея», который бы связал избирательную самопрезентацию, атрибуцию, не-синхронную коммуникацию и самосбывающееся пророчество в одно целое, сложно, если вообще возможно, проверить, как эти переменные работают в совокупности.

¹ Walther, "Relational Aspects of Computer-Mediated Communication," p. 197.

² Walther, "Anticipated Ongoing Interaction," p. 494.

³ Joseph B. Walther and Malcolm R. Parks, "Cues Filtered Out, Cues Filtered In: Computer-Mediated Communication and Relationships" in *Handbook of Interpersonal Communication*, 3rd ed., Mark Knapp and J. A. Daly (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, 2002, p. 542.

Уолтер разработал гиперперсональный подход тогда, когда стало ясно, что *ОСИ* не объясняет необыкновенную близость, которую развивают некоторые партнеры исключительно посредством *КОК*. Процессы, которые он перечисляет, могут помочь нам понять, как два человека, которые никогда не были вместе, могут полностью раствориться друг в друге. Но это происходит не всегда. Иногда онлайн-партнеры теряют интерес и выходят из Сети – эффективно заканчивая отношения. Эта темная сторона жизни в Интернете навела Уолтера на мысль сделать еще одну оговорку: «Несмотря на свой потенциал для понимания положительных коммуникативных процессов, связанных с развитием отношений, гиперперсональный подход менее точно прогнозирует отрицательные результаты отношений в *КОК*»¹. И наоборот, он отмечает, что она не может предоставить поддержку или совет сторонам, которые хотят успешно перейти от близости в киберпространстве к столь же глубоким отношениям, которые строятся смешанным способом в условиях, когда они находятся с глаза на глаз².

Меня не расстраивает оценка Уолтера своего теоретического труда, а, наоборот, обнадеживает его справедливость. Все теории имеют недостатки и ограничения. Его честная оценка позволяет мне верить его оптимистичному выводу о возможностях развития отношений посредством *КОК*:

«Информационная магистраль» – явно не просто дорога для передви-

¹ Joseph B. Walther, «Group and Interpersonal Effects in International Computer-Mediated Collaboration,» *Human Communication Research*, Vol. 23, 1997, p. 350.

² Walther and Parks, p. 551.

жения данных с одного места на другое, а обочина, где люди проходят мимо друг друга, случайно встречаются и решают путешествовать вместе. Поначалу Вы не можете видеть других водителей, если не путешествуете вместе какое-то время. Разумеется, здесь есть разбойники с большой дороги, которые являются не теми, кем кажутся, – нельзя ездить без защиты, – и в Сети возникают конфликтные ситуации и разногласия, и дорога тоже может быть неровной. Хотя ранние исследования утверждали, что многочисленные межличностные столкновения неминуемы, в результате последних исследований обнаружено, что межличностная информация движется на более медленной скорости и таким образом шоссе не такое опасное, как когда-то считалось. Оно даже может обеспечить увеселительную поездку, направленную на развитие отношений³.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. *ОСИ* предполагает, что *КОК* передает информацию, связанную с развитием отношений, так же, как и *непосредственная* коммуникация, только с одним отличием. В чем состоит это отличие?

2. Имейл – это *текстовая, асинхронная* система сообщений. Какое еще *средство передачи информации* подходит под это описание? Что является *текстовой, цифровой двухэлементной* системой сообщений, которая требует *синхронного* участия?

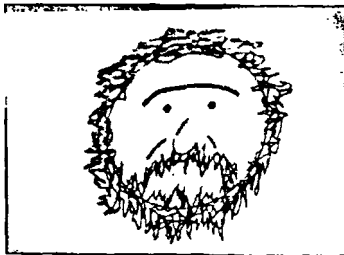
³ Walther and Tidwell, «Computer-Mediated Communication,» p. 329.

3. *Гиперперсональный подход* утверждает, что эффекты *отправителя, получателя, канала и обратной связи* в *КОК* способствуют большей близости. Какой факт, по Вашему мнению, оказывает самое большое воздействие на развитие отношений? Какой – наименьшее?

4. Ваш партнер по переписке кажется Вам прекрасным. Однако, поскольку посредством *КОК* можно создать *вымышленную личность*, Вы хотите убедиться, что он «настоящий». Если у Вас нет возможности выйти в офлайн, чтобы встретиться с ним лицом к лицу, как бы Вы это выяснили?

ОБСУЖДЕНИЕ¹

В моем разговоре с Джо Уолтером речь идет, в основном, о людях, использу-



¹ Смотрите этот отрывок онлайн на www.mhhe.com/griffin7_unu www.afirstlook.com

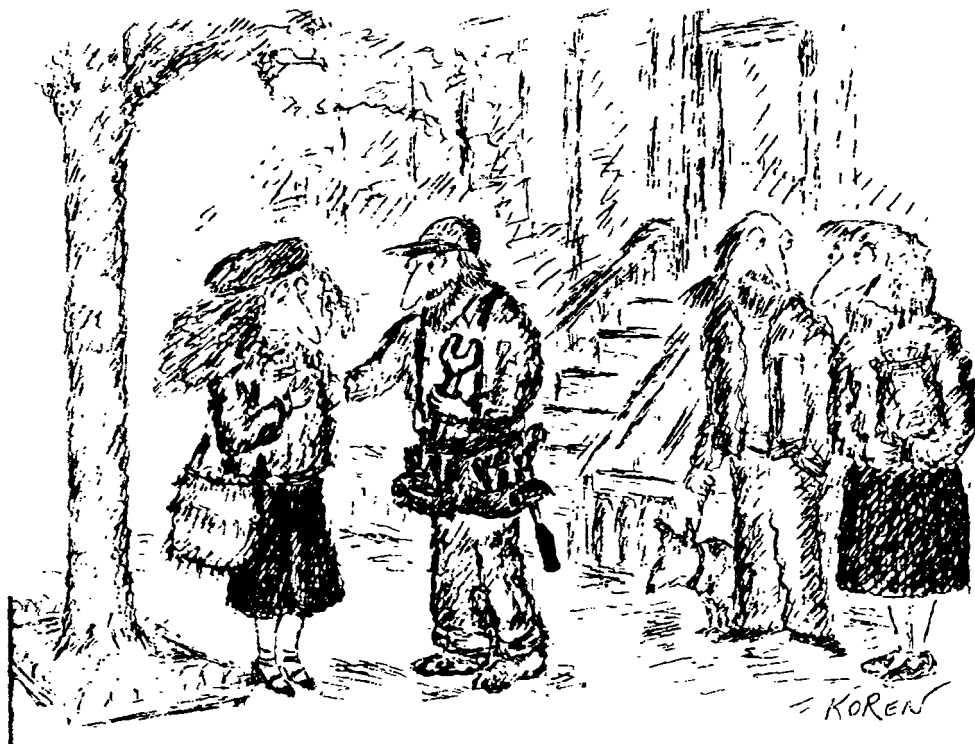
ющих *КОК*, которые испытывают большую тягу к Интернету. При условии, что они могут произвести глубокое впечатление на других по Интернету, требует ли настоящая близость непосредственной коммуникации? Влюблены ли нудные люди, использующие *КОК*, больше в само средство передачи информации, чем в своих партнеров? Могут ли те, кто социально застенчив, развить лучшие отношения посредством *КОК*? Какую манеру этического онлайн-поведения он бы предложил? Уолтер дает советы партнерам, использующим *КОК*, которые хотят встретиться лично. Он также обсуждает масштаб *ОСИ* и гиперперсонального подхода – применимы ли они к партнерам, которые хотят сохранить отношения на расстоянии после первой личной встречи.

Раздел 3. Поддержание отношений

Термин «поддержание» может вызвать в памяти образ автомастерской, где рабочие в комбинезонах, запачканных маслом, и смазкой под ногтями стараются провести технический осмотр или отремонтировать изношенный мотор. Работа тяжелая, условия грязные, и ремонт лучше всего производят те механики, которые имеют некоторое представление о том, что они делают.

Образ тяжелой работы уместен, если задуматься о постоянных усилиях,

которые требуются, чтобы поддерживать близкие отношения. Во многом, формирование отношений гораздо легче, чем их поддержание. Начальные этапы формирования близости зачастую наполнены восторгом, когда мы обнаруживаем, что другой человек видит мир так же, как и мы, с дополнительным оттенком удивления, что человек, который нам нравится, тоже симпатизирует нам. Однако когда отношения становятся более устойчивыми, раздражающие



Рисунок¹. «Они идеальная пара — она требует тщательного ухода, а он может починить что угодно».

¹ © The New Yorker Collection 1996 Edward Koren from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

привычки, конфликты, ревность и скука могут оказаться тем трением, которое грозит развалить механизм на части. Руководство владельца новой «Близости» должно предупредить, что периодический уход за ней необходим для друзей, влюбленных и даже кровных родственников, чтобы сохранить ее на сравнительно длительный срок.

Поскольку образ технического осмотра и ремонта автомобиля передает важность «обслуживания» отношений, метафора механического труда вполне уместна. Но личные отношения – это не неодушевленные машины с заменяемыми частями, которые можно подогнать гаечным ключом. Распространение метафоры «поддержания» на живые организмы подчеркивает важность индивидуализированного подхода и внимания к здоровью отношений. Писатель Джон Стюарт, сторонник гуманистического подхода в коммуникации, называет личные отношения в паре «духовным ребенком», рожденным как результат встречи двух людей¹. Его аналогия подчеркивает, что отношения требуют постоянного ухода и питания для непрерывного роста. Стюарт считает, что невозможно уничтожить отношения, пока один из «родителей» все еще жив. Но когда люди игнорируют или плохо обращаются с духовными детьми, которых они создали, результатом становятся чахлые или искалеченные отношения.

**Как выглядят здоровые отношения?
Проведя расширенную программу**

¹ John Stewart, «Interpersonal Communication: Contact Between Persons,» *Bridges Not Walls*, 5th ed., John Stewart (ed.), McGraw-Hill, New York, 1990, pp. 13-30.

по исследованию поддержания отношений, Дэн Кэнэри (Государственный университет штата Аризона) и Лаура Стэффорд (Государственный университет штата Огайо) пришли к выводу, что длительные удовлетворительные отношения имеют, по крайней мере, четыре характерные черты – *симпатия, доверие, обязательство и контроль взаимозависимости*². Первые три кажутся старыми друзьями и вполне понятны. Мы еще можем работать продуктивно с человеком, который нам не нравится, но сложно представить полноценные отношения с кем-то, кто нам не симпатичен. Так же и знание того, что мы можем доверять другому человеку, так как он честен и на него можно положиться, является одним из главных преимуществ близких отношений. И обязательство, гарантирующее продолжение отношений, возможно, является лучшим способом убедиться, что они продолжают, особенно для влюбленной пары.

Контроль взаимозависимости – менее известное понятие. По Кэнэри и Стэффорд, контроль взаимозависимости – это «степень, в которой партнеры договариваются о том, кто из них должен определять цели отношений и поведенческую практику»³. Они могут иметь равноправные отношения или, возможно, один человек постоянно подчиняется другому, но при этом искренне счастлив. В любом случае, каждый из них может

² Daniel Canary and Laura Stafford, «Maintaining Relationships through Strategic and Routing Interaction,» in *Communication and Relational Maintenance*, Daniel Cana Laura Stafford (eds.), Academic Press, San Diego 1994, CA, pp. 3-22.

³ Laura Stafford and Daniel Canary, «Maintenance Strategies and Romantic Relationship Type, Gender and Relational Characteristics,» *Journal of Social and Personal Relationships*, Vol. 8, 1991, p. 224.

принять следующее утверждение: *Мы оба довольны тем, как мы принимаем решения.*

Стэффорд и Кэнэри исследовали 662 женатых и неженатых мужчин и женщин, у которых были продолжительные романтические отношения, и обнаружили, какое поведение, направленное на поддержание отношений, способствовало симпатии, доверию, обязательству и контролю взаимозависимости. Они последовательно открыли пять межличностных действий, которые вызывают чувство удовлетворения от длительных отношений¹.

Позитивность – Веселый, учтивый разговор, избегающий критики. Эта оптимистичная форма коммуникации в особенности связана с симпатией и контролем взаимозависимости.

Открытость – Самораскрытие и открытый разговор об отношениях. Эффект прозрачности приблизительно равен для всех характерных черт.

Заверения – Подтверждающий разговор о будущем отношений. Эти слова в особенности способствуют обязательству и симпатии.

Налаживание связей – Проводить время вместе с общими друзьями и родственниками. Эта общая социальная активность способствует общей стабильности и удовлетворению от отношений.

Общие задачи – Выполнять вместе повседневную, рутинную работу. Это сотрудничество, кажется, больше всего влияет на контроль взаимозависимости.

Кэнэри и Стэффорд отмечают, что лишь немногие исследования поддержания отношений подкреплены теорией – включая их труд, описанный выше. Однако существует, по крайней мере, три хорошо известные теории, которые имеют отношение к этому вопросу. Я уже представлял подход *социального обмена* Тибо и Келли, который является неотъемлемой частью *теории социального проникновения* (смотрите главу 9). Эти теоретики рассматривают межличностное поведение и установки как результат вознаграждений и затрат. Соответственно, когда взаимные выгоды перевешивают затраты, и эти результаты намного выше уровня сравнения (УС) каждой стороны, степень симпатии и удовлетворения от отношений должна быть высокой. И когда стороны считают, что возможностей построить более близкие отношения с кем-то еще мало – результат каждого превышает уровень сравнения альтернатив (УС_{альт.}), – обязательство будет прочным, и отношения, соответственно, стабильными. И наконец, когда оба партнера вложили много времени, энергии и эмоциональных ресурсов в отношения, перспектива отказаться от этого вложения становится барьером перед разрывом.

Лесли Бакстер и Барбара Монтгомери не приемлют концепцию *поддержания* отношений, потому что этот термин подразумевает, что цель заключается в восстановлении отношений до их первоначальных условий. Для этих специалистов по теории коммуникации поддержание отношений заключается не столько в достижении стабильности, сколько в

¹ Laura Stafford and Daniel Canary, "Maintenance Strategies and Romantic Relationship Type, Gender and Relational Characteristics," *Journal of Social and Personal Relationships*, Vol. 8, 1991, pp. 217-242.

том, чтобы справляться со стрессовыми ситуациями, присущими каждой глубокой связи. Борьба, которую они видят, между связанностью и разобщенностью означает, что положительные слова и симпатия – только полдела. Тяге к открытости противостоит противоположное стремление к приватности. И диалектическая напряженность между прогнозируемостью и спонтанностью приводит к тому, что обязательство не является гарантией совместного будущего. В главе 12 описана *диалектика отношений* Бакстер и Монтомери, подход, в котором эти противоречия рассматриваются как возможность для диалога, *поддерживающего* отношения в постоянном движении, а не как стремление сделать их такими, какими они были.

Интеракционистский подход Пола Вацлавика относительно функциональных и дисфункциональных от-

ношений описывает семью как взаимосвязанную систему. Его теория утверждает, что, нравится нам или нет, но то, что делает один человек из семейной системы, влияет на каждого другого члена семьи. Он утверждает, что и отсутствие, и избыток метакоммуникации – разговоров о коммуникации друг с другом – это симптом того, что в семье проблемы. Как Кэнэри и Стэффорд, Вацлавик рассматривает контроль в отношениях как ключевой элемент равновесия семейной системы, но картина отношений, которую рисует Вацлавик, более сложная, чем та, которую представили Кэнэри и Стэффорд. Его акцент на помощи терапевта или консультанта в построении моделей семейной коммуникации оказывает большее влияние на отношения, чем налаживание связей с друзьями. В главе 13 представлен его интеракционистский подход.

Объективная

Интерпретативная

Феноменологическая традиция

Лесли Бакстер и Барбара Монтомгери – центральные фигуры в растущей группе ученых, исследующих коммуникацию. Их интерес – коммуникация, способствующая близким отношениям. Бакстер руководит расширенной программой исследований в университете штата Айова. Монтомгери – второй проректор по научной части в Университете штата Нью-Гэмпшир.

Когда Бакстер впервые проводила серию глубинных интервью с людьми на тему их личных отношений, она быстро потеряла всякую надежду открыть научные законы, которые бы четко упорядочили опыт друзей и влюбленных.

Меня поразили противоречия, случайности, иррациональность и многочисленные реалии в смыслопроизводстве нарратива жизни их отношений¹.

Она не видела ни закона гравитационного притяжения, который бы прогнозировал межличностное влечение, ни коэффициента трения, который бы объяснил человеческие

¹ Leslie A. Baxter, "Interpersonal Communication as Dialogue: A Response to the 'Social Approaches' Forum," *Communication Theory*, Vol. 2, 1992, p. 330.

конфликты. Вместо этого, она обнаружила, что люди стремятся отреагировать на напряжение, вызванное противоречиями, которое они ощущали в своих отношениях. Хотя Монтомгери работала независимо от Бакстер, ее опыт был во многом схож.

И Бакстер, и Монтомгери анализировали напряженность, присущую романтическим отношениям, и начали фиксировать противоречия, которые возникали в парах. Вскоре они обнаружили общность своих исследований и вместе написали книгу об отношениях, основанную на предположении, что личные отношения – это неопределенный процесс постоянного изменения².

Оба ученых дают понять, что силы, которые вызывают напряженность в романтических отношениях, также действуют между близкими друзьями и членами семьи. Они одобряют исследования Уильяма Роулинса из Университета Огайо, который концентрирует свое внимание на «коммуникативных затруднениях»

² Leslie A. Baxter, "Interpersonal Communication as Dialogue: A Response to the 'Social Approaches' Forum," *Communication Theory*, Vol. 2, 1992, p. 335.

в дружбе», и нарративный анализ Арта Бочнера из Университета Южной Флориды, который направлен на сложные противоречия в рамках семейных систем. Какова бы ни была форма близости, основное утверждение Бакстер и Монтгомери заключается в том, что «социальная жизнь – это динамический узел противоречий, бесконечное взаимодействие противоположных или противостоящих тенденций»¹.

Диалектика отношений

Динамический узел противоречий в личных отношениях; бесконечное взаимодействие противоположных или противостоящих тенденций.

Диалектика отношений акцентирует напряженность, борьбу и общую беспорядочность, присущую близким личным узам. Лучше всего мы можем понять точку зрения Бакстер и Монтгомери, изучив историю отношений, подобную тем, которые Бакстер использовала в своих ранних исследованиях. Фильм 2002 года «Играй, как Бекхэм» прекрасно подходит для иллюстрации трений в семейных, дружеских и романтических связях. Отчасти благодаря честному изображению противоречий, свойственных этим трем типам близких отношений, он стал самым популярным фильмом британского производства за все время. Аудитория всех возрастов и национальностей могла отождествить себя с Джессмайндер Бхамра, индийской девушкой, выросшей на западе Лондона в ее борьбе в отношениях.

¹ Leslie A. Baxter and Barbara Montgomery, *Relating: Dialogues and Dialectics*, Guilford, New York, 1996, p. 3.

Как и многие британские подростки, Джесс обожает футбол, и она лучше всех парней, с которыми играет в любительские игры в парке. Постер суперзвезды английского футбола Дэвида Бэкхема висит на стене у нее в комнате, и она часто разговаривает с его изображением о своей игре и жизни. В сплоченном сообществе индийских эмигрантов в возрасте Джесс девушки должны думать о том, чтобы выйти замуж за уважаемого индийского парня, – союз, который зачастую устроен их родителями. Ее мать настаивает на том, чтобы Джесс перестала «бегать полуголая перед мужчинами». Ее отец неохотно соглашается: «Джесс, твоя мать права. Это нехорошо. Ты должна начать вести себя как порядочная женщина. ОК?»

Джулз, англичанка, которая видит, как играет Джесс, приглашает ее играть в любительскую женскую футбольную команду. Вскоре Джесс и Джулз становятся «напарницами», которых объединяет их способность забивать голы и общие усилия держаться в секрете от родителей Джесс ее участие. Их дружба скоро прекращается из-за ревности Джулз по поводу романтического интереса Джесс к Джо, тренеру команды. Конечно, такой вид отношений запрещен. Так что со своим отцом, лучшей подругой и обожаемым тренером Джесс переживает борьбу противодействующих сил.

ДИАЛЕКТИКА ПЕРЕТЯГИВАНИЯ КАНАТА В БЛИЗКИХ ОТНОШЕНИЯХ

Некоторые из тех людей, которые смотрели этот фильм, могут предпо-

ложить, что взлеты и падения в отношениях Джесс с Джо, Джулз и ее отцом обусловлены ее возрастом, полом, очередностью рождения, этнической принадлежностью или одержимостью футболом. Но Бакстер и Монтгомери предупреждают нас не смотреть на демографические или личностные особенности, когда мы хотим понять природу близких отношений. Ни биология, ни биография не могут объяснить борьбу противоположных тенденций, которые Джесс и важные для нее люди переживают в этой истории. Трения, которые у них возникают, присущи всем личным отношениям, и это противоборство никогда не прекращается.

Противоречие – основное понятие диалектики отношений. *Противоречие* – это «динамическое взаимодействие объединенных противоположностей»¹. Противоречие формируется, «когда две тенденции или силы взаимозависимы (диалектический принцип единства), но взаимно отрицают друг друга (диалектический принцип отрицания)»². Согласно Бакстер, во всех личных отношениях возникают одни и те же трения. Вместо того, чтобы расстраиваться из-за этого жизненного факта, касающегося отношений, Бакстер и Монтгомери предлагают парам извлечь пользу из возможности, которую он предоставляет: «С точки зрения диалектики отношений, связь формируется и при взаимозависимости с другим человеком, и при независимости от другого

человека»³. Одно без другого умаляет отношения.

Бакстер и Монтгомери основываются на суждениях Михаила Бахтина, русского интеллектуала, который пережил сталинский режим. Бахтин рассматривал диалектическую напряженность как «глубокую структуру» всего человеческого опыта. С одной стороны, центростремительная, или центрирующая сила притягивает нас к остальным. С другой стороны, центробежная, или децентрирующая сила отталкивает нас друг от друга.

Чтобы понять, как действуют одновременные и противоположные силы Бахтина, представьте, что Вы играете в «щелканье хлыстом», катаясь на коньках в компании друзей. Вы вызвались стоять крайним в извивающейся цепочке катающихся на коньках. Когда Вы разгоняетесь, Вы чувствуете центростремительную тягу от того, кто находится рядом с Вами и крепко держит Вас за талию. Вы также чувствуете противоположную центробежную силу, которая может вырвать Вас из рук Вашего друга и отбросить от группы. Умение кататься на коньках не уменьшает противодействующего давления. На самом деле, чем больше скорость, с которой Вы можете кататься, тем больше противодействующие силы.

В отличие от этапов «тезис-антитезис-синтез» гегельянской или марксистской диалектики, противоположности «слияние-расщепление» Бахтина не имеют конечного разрешения. Не существует конечного слияния или завершающей стадии

¹ *Baxter and Montgomery*, p. 8.

² *Leslie A. Baxter, «ADialectical Perspective on Communication Strategies in Relationship Development,» in A Handbook of Personal Relationships, Steve Duck (ed.), John Wiley & Sons, New York, 1988, p. 258.*

³ *Baxter and Montgomery*, p. 43.

равновесия. Отношения всегда находятся в движении; единственная определенность заключается в определенном изменении. Бахтин не считал, что это плохо. Он полагал, что диалектическая напряженность предоставляет возможность для диалога, когда партнеры могут найти пути для взаимного разрешения конфликта между единением друг с другом и отделением друг от друга.

Большинство жителей западных стран обеспокоены этим парадоксом, поэтому Бакстер и Монтгомери стараются перевести эту концепцию в знакомые термины. Поначалу, проводя свои исследовательские интервью, Бакстер представляет диалектический подход, даже не используя саму эту фразу. Она говорит о людях, испытывающих определенную «тягу» в разных направлениях. Ее слова вызывают в нашем уме образ людей, вовлеченных в постоянное «перетягивание каната», которое возникает в ходе их разговоров. Согласно этой метафоре, их коммуникация вызывает одновременный рывок с обоих концов туго натянутой веревки – каната отношений в условиях напряженности.

Важно понимать, что когда Бакстер использует термин «диалектика отношений», она не имеет в виду состояние *нерешительности* – когнитивную дилемму в голове человека, который разрывается между противоположными желаниями. Вместо этого, она описывает противоречия, которые «возникают в отношениях между сторонами, производятся и воспроизводятся посредством совместной коммуникативной деятель-

ности сторон»¹. Так что диалектическая напряженность является естественным продуктом или неизбежным результатом наших разговоров, а не движущей силой, которая руководит тем, что мы говорим в них. И несмотря на то, что мы склонны считать любой конфликт губительным для наших отношений, Бакстер и Монтгомери полагают, что эти противоречия могут быть конструктивными. Это благоприятный факт, поскольку эти теоретики убеждены, что диалектика в отношениях неизбежна.

ТРИ ТИПА ДИАЛЕКТИКИ, КОТОРЫЕ ВЛИЯЮТ НА ОТНОШЕНИЯ

Слушая, как сотни мужчин и женщин говорят о своих отношениях, Бакстер заметила три часто повторяющихся противоречия, которые ставят под сомнение традиционную разумность теорий, описанных в разделе о развитии отношений. Вспомните, что феноменологический подход Роджерса предполагает, что *близость* является идеалом отношений, теория снижения неопределенности Бергера постулирует поиск межличностной *определенности*, а в теории социального проникновения Альмана и Тейлора ценится *прозрачное или открытое «я»*. Но из рассказов, которые услышала Бакстер, она сделала вывод, что эти стремления, оказывается, только часть истории.

Хотя большинство из нас выбирают традиционные идеалы близости, определенности и открытости в на-

¹ Leslie A. Baxter, "Relationships as Dialogues," *Personal Relationships*, Vol. 11, 2004, p. 14.

ших отношениях, наша реальная коммуникация в семье, дружеских и любовных отношениях редко следует прямым путем к этим целям. Бакстер и Монтгомери считают, что это происходит из-за того, что нас также привлекают полные противоположности – автономия, новизна и частная жизнь. Это противодействие сил невозможно урегулировать простыми решениями «или/или». Природа диалектического давления «и/и» гарантирует, что наши отношения будут сложными, запутанными и всегда как бы на грани.

Объектом исследования Бакстер и Монтгомери являются три всеобъемлющих типа диалектики отношений, которые влияют почти на все близкие отношения: *объединение-отделение, стабильность-изменение и выражение-невыражение*. Эти противоположные пары перечислены слева от таблицы 12.1. Термины внутри

таблицы обозначают эти противодействующие силы, которые действуют в двух разных контекстах. В колонке «Внутренняя диалектика» описаны три типа диалектики, которые имеют место *в рамках отношений*. В колонке «Внешняя диалектика» перечислены похожие стремления, которые вызывают напряженность *между парой и их окружением*. В отличие от типичной голливудской любовной истории, изображение ключевых отношений Джесс в фильме «Играй, как Бекхэм» правдоподобно в силу постоянной борьбы с этими противоречиями в каждой паре. Поскольку Бакстер настаивает на том, что диалектика создается посредством разговора, я буду часто цитировать диалоги персонажей из фильма.

Внутренняя диалектика

Постоянные трения, возникающие в отношениях.

	Внутренняя диалектика (в рамках отношений)	Внешняя диалектика (между парой и окружением)
Объединение - Отделение	Связанность - Отделенность	Включение - Отделение
Стабильность -Изменение	Определенность - Неопределенность	Традиционность - Уникальность
Выражение - Невыражение	Открытость - Закрытость	Раскрытие - Сокрытие

Таблица 12.1. Типичные диалектические трения, возникающие у партнеров, связанных отношениями¹.

¹ По книге Baxter and Montgomery, *Relating: Dialogues and Dialectics*

Внешняя диалектика

Постоянные трения между парой и их окружением.

Все исследователи, которые изучают противоречия в близких отношениях, придерживаются единого мнения, что не существует конечного списка типов диалектики отношений. Соответственно, неровный край внизу таблицы указывает на то, что эти противодействующие силы – только начало более длинного списка противоречий, с которыми сталкиваются партнеры, когда проживают свои отношения в реальном времени и месте. Например, Роулинз обнаружил, что друзьям постоянно приходится иметь дело с парадоксом осуждения и принятия. Однако в этом разделе я ограничу мой обзор «Большой Тройкой» противоречий, которые обсуждают Бакстер и Монтгомери.

Объединение/отделение

Класс диалектики отношений, который включает связанность-отделенность, включение-отделение, интимность-независимость и близость-автономность.

Объединение и отделение

Бакстер и Монтгомери рассматривают противоречие между связанностью и отделенностью как основной тип напряжения во всех отношениях. Если одна сторона выигрывает это перетягивание каната «я-мы», отношения проигрывают:

Ни одни отношения не могут существовать по определению, если стороны не жертвуют индивидуальной автономией. Однако слишком тесная связь парадоксально разрушает отношения, поскольку теряется индивидуальность¹.

В течение всего фильма «Играй, как Бекхэм» Джесс и ее отец изображают амбивалентность «сохранения дистанции и близких родственных уз» по отношению друг к другу, которая иллюстрирует диалектику связанности-отделенности. Большую часть истории она борется с его запретом «никакого футбола», даже тайно совершив поездку с ночевкой с командой, чтобы сыграть в Германии. Что касается ее отца, его слова, обращенные к ней, указывают на то, что он больше обеспокоен тем, что думает индийское сообщество, чем ее благополучием. Однако когда индийский друг предлагает увезти ее со свадебного приема ее сестры, Джесс поворачивается к своему отцу и говорит: «Папа, то не важно. Это гораздо важнее. Я не хочу испортить твой день». Он же, в свою очередь, отпускает ее и приказывает «играть хорошо, чтобы мы могли гордиться». Позднее этим вечером дома с многочисленными родственниками он укрепляет свою связь с Джесс, отстаивая ее решение перед разгневанной женой: «Возможно, ты бы могла смотреть на ее несчастное лицо. Я не мог. Я не решился остановить ее».

Бахтин писал, что диалектические моменты являются возможностью для диалога. Возможно, лучшим примером из фильма является фрагмент, когда Джесс получает красную

¹ Baxter, "Dialectical Perspective," p. 259.

карточку в турнирной игре за то, что отомстила противнику, нарушившему правила. Хотя команда в уменьшенном составе продолжает выигрывать, Джо делает ей строгий выговор в раздевалке: «Что, черт возьми, с тобой такое, Бхамра? Я никогда не хочу больше видеть от тебя что-либо подобное. Ты слышишь меня?» Не дожидаясь ответа, он разворачивается и уходит. Джесс бежит за ним, и их диалог отражает постоянное напряжение между привязанностью и отделенностью в их отношениях:

Джесс: Почему ты так кричал на меня? Ты знал, что судья был неправ.

Джо: Ты могла стоять нам турнира.

Джесс: Но это была не моя вина! Тебе не следовало кричать на меня.

Джо: Джесс, я твой тренер. Я должен относиться к тебе так же, как ко всем остальным. Послушай, Джесс, я видел это. Она нарушила правила. Она потянула тебя за футболку. Ты просто переборщила. Вот и все.

Джесс: Не все. Она назвала меня паки, но, думаю, ты не поймешь, каково это, не так ли?

Джо: Джесс, я ирландец. Конечно, я понимаю, каково это. [Затем Джо прижимает хныкающую Джесс к своей груди – долгое объятие, которое видит ее отец.]

Бакстер и Монтгомери утверждают, что даже когда партнеры борются



Рисунок 12.1.¹

«Ребята, вы не против, если я посплю один для разнообразия?»

¹ Воспроизведено с разрешения Дональда Орехека.

визави со стрессом близости, они как пара они также параллельно сталкиваются с «инь»-«ян» напряжением, взаимодействуя с людьми из своего социального окружения. Отделение частного единства, которое необходимо для того, чтобы склеить отношения, идет вразрез с включением пары в сообщество вместе с остальными. Тот факт, что объятья Джесс и Джо были замечены, определенно усложняет их отношения. И если они не найдут способ решить дилемму между включением вместе с посторонними и отделением самих себя, будущее их отношений будет под сомнением. Эти противодействующие внешние силы всплывают снова, когда Джесс бежит в объятья Джо по слабо освещенному футбольному полю, чтобы сказать ему, что ее родители позволят ей поступить в американский университет по классу футбола. Но когда Джо пытается ее впервые поцеловать, она останавливает его, говоря: «Извини, Джо. Я не могу». Озадаченному Джо она объясняет: «Отпустить меня – это действительно большой шаг для моих родителей. Я не знаю, переживут ли они, если я расскажу им о тебе».

Стабильность и изменения

Теория снижения неопределенности Бергера предоставляет сильные доказательства в пользу идеи о том, что люди стремятся к прогнозируемости в своих отношениях (читайте главу 10). Бакстер и Монтгомери не ставят под сомнение наше человеческое стремление к межличностной определенности, но они убеждены в том, что Бергер делает ошибку, игнорируя наше одновременное стремление

к ее противоположности, новизне. Мы стремимся к некой таинственности, спонтанности, неожиданности, которые необходимы для приятного времяпровождения. Без специи разнообразия, которой мы приправляем наше время, проводимое вместе, отношения становятся слабыми, скучными и в конечном счете эмоционально мертвыми.

Стабильность/изменения

Класс диалектики отношений, который включает определенность-неопределенность, традиционность-уникальность, прогнозируемость-неожиданность и привычность-новизну.

На раннем этапе их отношений Джесс спрашивала о романтическом интересе Джулз к Джо. Их короткий разговор можно рассматривать как фантазию из романа, выраженную в образах *близкого друга* – традиционный брак с далеким от совершенства партнером:

Джесс: Джулз... ты знаешь Джо, тебе он нравится?

Джулз: Не-а, его уволят, если застукают с одной из его подопечных.

Джесс: Правда?

Джулз: Я бы хотела найти такого парня, как он. Все, кого я знаю, – идиоты. Они считают, что девушки не могут играть так же хорошо, как они, кроме Джо, конечно.

Джесс: Да, я тоже надеюсь выйти замуж за индийского парня, как он.

Затем девушки засмеялись – напряжение спало – и обнялись, прежде чем разойтись. Но разрешение диалектических ситуаций – всегда дело тонкое. Когда романтически неве-

роятное становится возможным для Джесс, Джулз набрасывается на нее: «Ты знала, что это запрещено. Не притворяйся такой невинной... Ты действительно причинила мне боль, Джесс!.. Ты предала меня».

Достаточно легко рассматривать отношения в семье Джесс как просто конфронтацию *традиционности* жизни в их культуре и шокирующей *уникальности* индийской девушки, играющей в британский футбол. Это потому что большинство из того, что говорит сестра и родители Джесс-смайндер, отображает почитаемые веками индийские нормы и обычаи. Как предупреждает ее сестра, «послушай, Джесс, ... ты хочешь быть той, на которую все смотрят, каждая семья, потому что ты выйдешь замуж за английского парня?» И мечта Джесс учиться в колледже в Калифорнии, играть в профессиональный футбол и иметь возможность влюбиться в своего ирландского тренера кажется единым рывком в противоположном направлении.

Но ни Джесс, ни ее отец не гнут одну линию. В разговорах с друзьями Джесс изображает себя как послушную дочь, которая получает высшие баллы и не спит с парнями. Она также описывает заботу ее родителей о ней, свое желание не причинить им боль и боязнь того, что ее отец больше не будет разговаривать с ней. И, несмотря на его явную жесткую позицию против того, чтобы Джесс играла в английский футбол, он идет посмотреть, как она играет, и говорит, что не хочет видеть ее разочарованной. В захватывающей драме и в реальной жизни противодействую-

щие силы, возникшие в ходе диалога, достаточно не простые.

Выражение и невыражение

Вы можете вспомнить, что Ирвин Альтман, один из основателей теории социального проникновения, в конечном счете пришел к выводу, что самораскрытие и приватность с течением времени действуют циклическим, или волнообразным образом¹. Бакстер и Монтгомери позаимствовали идею Альтмана о том, что отношения не являются прямолинейным путем к близости. Они считают, что давление открытости и закрытости увеличивается и уменьшается, как фазы луны. Если общение Джесс с ее родителями кажется каким-то психотическим, это потому что диалектическими силами, направленными на прозрачность и отделение, сложно управлять.

Выражение/невыражение

Класс диалектики отношений, который включает открытость-закрытость, раскрытие-сокрытие, откровенность-скрытность и прозрачность-приватность.

Большую часть фильма Джесс скрывала от родителей, насколько она увлечена футболом, и свое романтическое влечение к Джо, даже после того, как ее отец раскрыл обе тайны. Но вечером после свадьбы (и финала турнира) она решает прояснить один из этих моментов:

¹ Irwin Altman, Anne Vinsel, and Barbara Brown, "Dialectic Conceptions in Social Psychology: An Application to Social Penetration and Privacy Regulation," in *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 14, Leonard Berkowitz (ed.), Academic Press, New York, 1981, pp. 107-160.

Мам, пап... я играла в финале сегодня, и мы выиграли! ... Я играла лучше, чем когда-либо. И я была счастлива, потому что не пряталась и не лгала вам... В любом случае, сегодня там был парень из Америки, и он предложил мне место в лучшем университете со стипендией и возможностью играть в профессиональный футбол. И я действительно хочу поехать. И если я сейчас не могу рассказать вам, чего я хочу, тогда я никогда не буду счастлива, что бы я ни делала.

Так же, как диалектика открытости-закрытости является источником постоянной напряженности в отношениях, пара сталкивается с дилеммой раскрытия и сокрытия того, что рассказывать остальным. Бакстер и Монтгомери отмечают, что каждое вероятное преимущество «выхода в свет» компенсируется соответствующей потенциальной угрозой. Например, публичное раскрытие является переходным обрядом отношений, сигнализирующим партнерам и остальным о том, что узы, которые связывают их вместе, крепкие. Джесс, видимо, осознает этот факт, связанный с отношениями, когда на футбольном поле говорит Джо, что ее родители не выдержат новости об их влечении друг к другу. Она не оттягивает время, чтобы дать развиваться их роману, потому что она уезжает учиться, а Джо не может жить в неопределенности. Когда Джесс с Джулз прощаются со своими семьями, прежде чем сесть в самолет до Америки, Джо бежит по вестибюлю аэропорта, зовя Джесс. Они отходят на несколько шагов от остальных, и Джо умоляет: «Послушай. Я не могу тебя отпустить, не узнав... что даже на

расстоянии – и с проблемами твоей семьи – у нас все же может быть что-то. Ты так не думаешь?» Она дает ответ Джо (и своим родителям, если бы они повернулись) ответ долгим первым поцелуем. В этот решающий момент фильма зритель понимает, что силовое поле диалектики безвозвратно изменилось, но никогда не исчезнет.

ВТОРОЕ ПОКОЛЕНИЕ ДИАЛЕКТИКИ: БАХТИН О ДИАЛОГЕ

Диалог

Установленная (ранее сформированная) коммуникация постоянно изменяется, и она способна достигать эстетических моментов.

Бакстер утверждает, что теории – как отношения: они не стоят на месте. Хорошие меняются и развиваются со временем. Как можно заметить по этой главе, в начале своих исследований Бакстер и Монтгомери делали упор на противодействующие силы, присущие всем отношениям. Но в последнее время Бакстер начала изучать значение для отношений такой концепции Михаила Бахтина, как *диалог*. В том, что она называет *вторым поколением* диалектики отношений, Бакстер выделяет пять диалогических моментов в размышлениях Бахтина¹. Хотя эти пять предпосылок проглядывались в первоначальной теории, сейчас она выводит их на передний план, чтобы показать

¹ Leslie A. Baxter, "A Tale of Two Voices," of *Family Communication*, Vol. 4, 2004, p. 188.

центральность диалога в социальной жизни. В следующих пяти разделах я определяю эти диалогические моменты, поскольку без диалога нет отношений.

Диалог как конструктивный процесс

Бакстер утверждает, что «конструктивный подход к коммуникации задает вопрос, как коммуникация определяет или конструирует социальный мир, включая наши «я» и наши личные отношения»¹. Это диалогическое понятие фигурировало в основных предпосылках *символического интеракционизма* и *координированного управления значением* (читайте главы 5 и 6). Вспомните, как Мид утверждал, что наша концепция «я» формируется посредством взаимодействия с другими людьми. Пирс и Кронен настаивают на том, что люди, участвующие в разговоре, сообща конструируют свои собственные социальные реальности и в то же время формируются теми мирами, которые они создают. Если Бакстер и эти теоретики правы, то неправильно говорить о «коммуникации в отношениях», как будто коммуникация – это только одна характерная особенность отношений в паре. Конструктивный подход предполагает, что это работает по-другому – коммуникация создает и поддерживает отношения. Если коммуникативные практики пары изменяются, изменяются и отношения.

Возможно, нигде конструктивная природа диалога так ни занимательна, как в исследовании межличност-

ных сходств и различий². Традиционные исследования направлены на изучение сходств – рассматривая общие установки, прошлое и интересы как положительный связующий элемент, который помогает людям сойтись. («В моем понимании приятный человек – это человек, который соглашается со мной»). Исходя из этого, самораскрытие считается самой ценной формой коммуникации, поскольку посредством взаимного раскрытия люди могут обнаруживать сходства, которые уже существуют.

А согласно диалогической позиции, считается, что различия важны так же, как и сходства, и что и те, и другие создаются и оцениваются посредством диалога в паре. Например, одна моя родственница вышла замуж за мужчину на 20 лет старше ее. Разница в их возрасте является хронологическим фактом. Но считают ли они с мужем различные даты их рождения различием, которое имеет значение, – результат их разговоров об этом. Как и степень, в которой они рассматривают эту разницу в возрасте как положительную или отрицательную.

Конструктивный диалог

Коммуникация, которая создает, поддерживает и изменяет отношения и социальный мир; социальное конструирование.

Мы можем наблюдать конструктивную природу разговора, когда Джесс говорит Джо, что она не может носить футбольные шорты из-за уродливых шрамов на ноге. «Это потрясаю-

¹ Baxter, "Relationships as Dialogues," p. 3.

² Leslie A. Baxter and Lee West, "Couple Perceptions of Their Similarities and Differences: A Dialectical Perspective," *Journal of Social and Personal Relationships*, Vol. 20, 2003, pp 491-514.

ще!»), – говорит он с благоговением. – «Я думаю, что у меня на колене ужасный, а твои – прекрасны. Послушай, не волнуйся об этом. Никому не будет дела, когда ты выйдешь». Затем они сравнивают шрамы. Он спрашивает ее, что случилось и влияет ли это на игру. Она говорит, что нет, и рассказывает, как в детстве пыталась положить бобы на тост, когда ее штаны загорелись. Она заканчивает рассказ с кривой улыбкой: «Разумеется, меня тошнит от тоста с бобами». Через пять минут она энергично играет в шортах. Ее диалог с тренером Джо – это конструктивный процесс, который изменил значение вещей в ее мире.

Диалог как диалектический поток

Мы уже проанализировали убеждение Бахтина и Бакстера, что вся социальная жизнь – это продукт «полного противоречий и напряженности единства двух приведенных в боевую готовность тенденций»¹. Существование этих противоположных сил означает, что развитие и поддержание отношений должно быть непредсказуемым, незавершенным, неопределенным процессом – скорее, как играть импровизированный джаз, чем следовать по партитуре известной симфонии. Поскольку отношения создаются посредством диалога, который постоянно изменяется, Бакстер считает, что мы не должны удивляться тому, что проект конструирования осуществляется «скачками в том, что может быть изменчивым процессом движения вперед-назад, вверх-вниз»². Он беспорядочен.

¹ Mikhail Bakhtin, *Four Essays by M. M. Bakhtin*, M. Holquist (ed.), C. Emerson and M. Holquist (trans.), University of Texas, Austin, 1981, p. 272.

² Baxter, "Relationships as Dialogues," p. 11.

Диалектический поток

Непрогнозируемая, незавершенная, неопределенная природа личных отношений.

Рисунок 12.2 – это попытка передать сложность отношений, которые рассматриваются сквозь призму диалектического потока. Заметьте, что каждая из сил, свойственных отношениям, которые рассматривались в этой главе, показана в напряжении со всеми другими противоположностями. Например, *отделенность* противопоставляется не только *связанности*, но и *определенности*, и всем другим силам, свойственным отношениям. Все же, даже эта картинка слишком упрощена. Каждая линия диаграммы создает впечатление одного бинарного противоречия. Если взять, к примеру, диалектическое противоречие «связанность-отделенность», то стремление к связанности может на самом деле принимать многие формы – близость, страсть, зависимость, поддержка, согласие или любое их сочетание. В противопоставлении к отделенности, каждое из этих диалектических противоречий будет проявляться по-разному. Это хаотичная беспорядочность противоречий далека от таких идиллических понятий коммуникации, как односторонний путь к *межличностной близости*, *общему значению* или *увеличению определенности*.

Диалог как эстетический момент

Отталкиваясь от работ Бахтина, Бакстер описывает диалог как *эстетическую завершенность*, «мимолетное чувство единства, возникающее вследствие глубокого уважения несо-

поставимых голосов в диалоге»¹. Это взаимное ощущение завершенности или целостности в середине одного эпизода проходит. Это мимолетный момент, который нельзя удержать. Все же, воспоминания об этом магическом моменте могут провести пару через зону турбулентности, которая есть на территории любых близких отношений.

Эстетический момент

Мимолетное чувство единства, возникающее вследствие глубокого уважения несопоставимых голосов в диалоге.

Для романтических партнеров эстетическими моментами могут быть поворотные моменты, такие как разговор, определивший их отношения, или первый раз, когда они занимались любовью. Бакстер утверждает, что значимый ритуал может быть эстетическим моментом для всех участников, поскольку это «совместная деятельность, в которой соперничающие, противоречащие друг другу в повседневной социальной

¹ Baxter, "Relationships as Dialogues," p. 12.

жизни голоса одновременно сводятся вместе»². Например, церемония возобновления свадебных клятв, на которой пара обменивается заново написанными клятвами, зачастую является случаем эстетического момента для всех участников³. Так и алтарная ограда, перед которой люди с разными убеждениями и опытом могут почувствовать, что они едины перед одним Богом.

Что касается фильма «Играй, как Бекхэм», то там есть трогательная сцена в доме Бхамры после того, как Джесс с жаром поведала о своей мечте играть в футбол в Америке. Ее желание явно противоречит традиционной роли женщин в этом сплоченном индийском анклаве – роли, которую ее сестра с энтузиазмом приняла на себя в своем браке в тот же день. Как один гость прошептал другому на ухо после заявления Джесс, «ей конец». Все же, отец сестер воспринимает эти полярно-противоположные взгляды на жизнь и сводит их в единое целое. Он рассказывает историю своей соб-

² Baxter, "Relationships as Dialogues," p. 13.

³ Leslie A. Baxter and Dawn O. Braithwaite, "Performing Marriage: The Marriage Renewal Ritual as Cultural Performance," *Southern Communication Journal*, Vol. 67, 2002, pp. 94-109

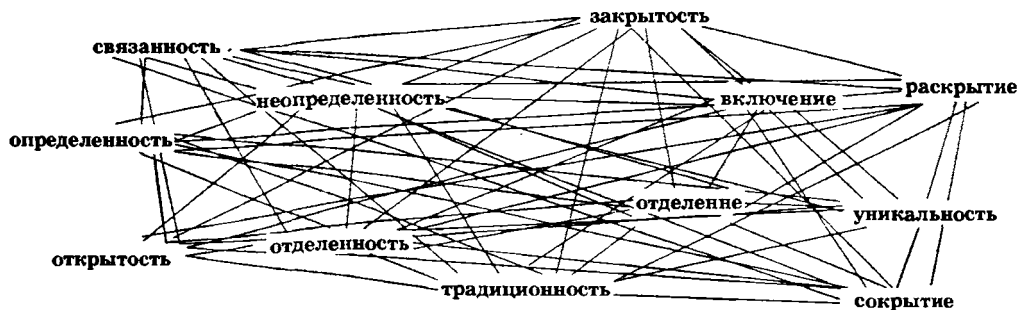


Рисунок 12.2. Беспорядочность личных отношений.

ственной застенчивости и страданий, которые он пережил, когда столкнулся с неприятием, а затем он говорит:

Не хочу, чтобы Джесси страдала. Не хочу, чтобы она совершила те же ошибки, что и ее отец, принимая жизнь, или принимая ситуации. Я хочу, чтобы она боролась. Хочу, чтобы она побеждала. Потому что я видел, как она играла. Она... она была великолепа. Не думаю, что кто-то имеет право останавливать ее. Две дочери стали счастливыми в один день. Чего еще может просить отец?

Диалог как высказывание

Поскольку Бахтин представлял всю социальную жизнь как *язык в употреблении*, он использовал термин «высказывание» не для определения чего-то сказанного независимым человеком. Скорее, мы можем изобразить высказывание как выразительное звено, которое является только одним из многих коммуникативных звеньев, образующих цепь диалога. Следовательно, на данное высказывание влияют слова, которые были произнесены до него, и слова, которые будут произнесены после¹. Эта метафора звеньев в цепи гораздо ближе к пониманию речевых актов Пирса в рамках его серпантинной модели, чем к модели сообщений, продуцируемых когнитивным планом одного человека, который мотивируется целью (читайте главы 6, 8 и 10).

Высказывание

Часть многоголосой коммуникации, которая влияет и на которую влияют один или больше других голосов в разговоре.

Бакстер часто цитирует основное убеждение Бахтина о том, что *два голоса – это минимум для жизни, минимум для существования*², так что ей особенно интересно, гарантирует ли высказывание истинность голосов обеих сторон в отношениях. Эстетические моменты являются лучшим примером диалога, отвечающего этому многоголосому стандарту. Другие типы разговора могут быть не такими превосходными, но все же отражать существование – и свойственную напряженность – двух голосов. Например, моя жена Джини только что звонила мне на работу, чтобы спросить, когда я буду дома. Помня о внимании Бакстера к многоголосию, я ответил: «Я действительно с нетерпением жду, когда мы проведем время вместе на лекции и приеме Энн Ламотт, но чтобы проработать эту главу, мне нужно остаться здесь до того времени, когда нам надо будет выходить». «Но» в моем ответе отражает напряженность между *связанностью* и *отделенностью*, которая характеризует нашу любовь на протяжении 48 лет брака.

Одновременное выражение противостоящих друг другу голосов является исключением, а не правилом, согласно Бакстер. В любое время большинство партнеров, состоящих в отношениях, выводят один голос на передний план, а другой отодвигают на задний. Бакстер и Монтгомери определили две типичные стратегии разговора, устраняющие диалектическую напряженность отношений:

1. **Спиралевидная инверсия** – это перестановка двух противостоящих

¹ Mikhail Bakhtin, *Speech Genres and Other Late Essays*, C. Emerson and M. Holquist (eds.), V. McGee (trans.), University of Texas, Austin, 1986, p. 94.

² Mikhail Bakhtin, *Problems of Dostoevsky's Poetics*, C. Emerson (ed. and trans.), University of Minnesota, Minneapolis, 1981.

голосов, реагирование сначала на одно стремление, потом на другое. Это неправильное спиралевидное перемещение описывает непоследовательность коммуникации Джесс с ее семьей. За ее ложью о том, чем она занимается, следует невероятная откровенность. Ее откровенным признаниям предшествуют времена молчания и обмана.

2. Сегментация – это тактика отделения, при которой партнеры изолируют различные аспекты своих отношений. Некоторые вопросы и действия резонируют с одним диалектическим стремлением, а другие проблемы и действия резонируют с противоположным стремлением. Например, Джо стремится отделить свою роль тренера от роли парня – различие, которое Джесс пытается копировать. Своим заявлением «я твой тренер» он проводит четкое различие. Когда Джулз спрашивает Джесс, не обращается ли Джо с ней слишком сурово, ее ответ более неоднозначный: «Он был действительно мил. Действительно профессионал».

Спиралевидная инверсия

Перестановка двух противостоящих голосов, реагирование сначала на одно стремление, потом на другое.

Сегментация

Тактика отделения, при которой партнеры изолируют различные аспекты своих отношений.

Диалог как восприимчивость к критике

Пятое значение диалога заключается в обязанности критиковать домини-

рующие голоса, особенно те, которые подавляют противоположные точки зрения. Анализ средневекового карнавала, проведенный Бахтиным, лег в основу представления Бакстер об этой функции¹. Как и придворный шут, карнавальный взгляд характеризуется «насмешкой над всем серьезным, «закрытыми» установками по отношению к миру»².

Восприимчивость к критике

Обязанность критиковать доминирующие голоса, особенно те, которые подавляют противоположные точки зрения; ответственность защищать тех, кого заставляют молчать.

В рамках научного исследования личных отношений Бакстер считает, что точка зрения на диалог как карнавал вносит необходимые коррективы в теории развития отношений, представленные в главах с 9 по 11, которые предлагают один путь к роману, дружбе или близким семейным узам. А в рамках практики отношений она критикует тех, кто рассматривает своих партнеров как объекты влияния. Этот образ мышления зачастую представляет отношения как те, которые включают силу и доминирование, которые затем подавляют или высмеивают любую противоположную точку зрения³. В соответствии с призывом Бахтина к

¹ Mikhail Bakhtin, *Rabelais and His World*, H. Iswolsky (trans.), Indiana University, Bloomington, 1984.

² G. Morson and C. Emerson, *Mikhail Bakhtin: Creation of a Prosaics*, Stanford University, Palo Alto, CA, 1990, p. 443.

³ Leslie A. Baxter and Carma Byland, «Social Influence in Close Relationships», in *Perspectives on Persuasion, Social Influence, and Compliance Gaining*, John Seiter and Robert Gass (eds.), Pearson, Boston, 2004, pp. 317-336.

многоголосию, Бакстер против любой коммуникативной практики, которая игнорирует или подавляет другой голос.

В этом отношении весь фильм «Играй, как Бекхэм» можно рассматривать как триумфальную историю девушки, которая противостоит традиционным силам, стремящимся ее подавить, – путь от монолога к диалогу. Режиссер и сценарист фильма Гуриндер Чадха признается, что он является автобиографичным. Она отмечает, что «поразительная способность Бекхэма «покорять» мяч и обводить его вокруг стенки игроков прямо в ворота – это отличная метафора того, через что проходят девушки (и режиссеры фильмов). Вы видите Вашу цель, Вы знаете, куда Вы хотите идти, но Вы должны изворачиваться, и крутиться, и обходить правила, чтобы попасть туда»¹.

ЭТИЧЕСКИЕ РАЗМЫШЛЕНИЯ: ПРИНЦИП ПРАВДИВОСТИ СИССЕЛЫ БОК

Позволяет ли ложь только обходить правила, или она также приводит к их нарушению и разрушению? Смотря на ложь с точки зрения всех, на кого она влияет, философ Сиссела Бок надеется установить, когда ложь может быть оправдана или может ли она вообще быть оправданной.

Бок отрицает абсолютный запрет на ложь. Она считает, что «существуют по крайней мере некоторые обстоятельства, которые оправдывают ложь... в первую очередь, когда на

кону невинные жизни, и когда только ложь может отвести опасность»². Но она также отрицает *консеквенциалистскую этику*, которая судит поступки на основании того, считаем ли мы, что они нанесут вред или принесут пользу. Этот подход представляет собой итоговый отчет, в котором действие считается морально нейтральным, пока мы не вычислим, будет ли оно иметь положительные или отрицательные последствия. Бок не считает ложь нейтральной. Она убеждена, что любая ложь имеет исходное отрицательное значение, которое необходимо учитывать в этическом уравнении. Ее *принцип правдивости* гласит: «Правдивые утверждения предпочтительнее лжи при отсутствии особых соображений»³.

Консеквенциалистская этика

Вынесение суждения о действиях только на основании того, имеют ли они полезные или вредные последствия.

Принцип правдивости

Правдивые утверждения предпочтительнее лжи при отсутствии особых обстоятельств, которые превагируют над ее отрицательным значением.

Бок утверждает, что нам необходим принцип правдивости, потому что лжецы попадают в трагический самообман. Когда они просчитывают цену обмана, они обычно превосхищают только свои собственные

² Sissela Bok, *Lying: Moral Choice in Public and Private Life*, Vintage, New York, 1979, p. 48.

³ Sissela Bok, *Lying: Moral Choice in Public and Private Life*, Vintage, New York, 1979, p. 32.

¹ FLM Magazine. Landmark Theatres, 2003.

краткосрочные потери. Лжецы умаляют влияние их обмана на обманываемых ими людей и почти всегда не учитывают долгосрочное воздействие на самих себя и всех остальных. Бок предупреждает: «Доверие и честность – это ценные ресурсы, легко истощаются, трудно восстанавливаются. Они могут процветать только на основе уважения к правдивости»¹. Джесс не конец, но то, что она говорит своей родне, в будущем им может быть сложно принять.

КРИТИКА: СООТВЕТСТВИЕ КРИТЕРИЯМ ХОРОШЕЙ ИНТЕРПРЕТАТИВНОЙ ТЕОРИИ

Некоторые ученые, изучающие коммуникацию, сомневаются, стоит ли вообще считать диалектику отношений теорией:

В ней нет структурных деталей формальных теорий прогнозирования и объяснения; она не предлагает широкой иерархической массив аксиоматических или пропозициональных доводов. Она не представляет ни единого утверждения из обобщающих прогнозов².

Вы, возможно, будете удивлены, что Бакстер и Монтгомери согласны с этим суждением. На самом деле, это они написали эти слова. Это потому что традиционные цели научной теории, которые они упоминают, – совершенно не то, что эти теоретики стремятся сделать, или даже думают, что это возможно, теоретизируя об отношениях. Вместо

этого, они предлагают диалектику отношений как *сенсibiliзирующую теорию*, т.е. такую, о которой надо судить на основании того, может ли она помочь нам увидеть близкие отношения в новом свете³. Так что при соответствующей критике их теории должны применяться как стандарты для оценки *интерпретативной* теории, которые я перечислил в главе 3. Когда я кратко расскажу об этих пяти критериях, Вы поймете, что я считаю, что диалектика отношений прекрасно им соответствует.

1. Новое понимание людей. Бакстер и Монтгомери предлагают читателям совсем по-новому взглянуть на их близкие отношения. Я смотрю, что многие студенты чувствуют огромное облегчение, когда читают о диалектике отношений. Это потому что теория помогает им осознать, что постоянные трения, которые возникают у них с друзьями, членами семьи или романтическими партнерами, неизбежно являются частью отношений, а не предупреждающим знаком, что что-то не так с их партнером или с ними самими.

2. Одобрение сообщества. Два десятилетия исследования диалектики отношений, проведенные Лесли Бакстер, получили высокую оценку ученых, которые изучают близкие личные связи. Международная ассоциация по изучению отношений объявила ее монографию «Отношения как диалоги» своей выдающейся научной статьей 2004 года, – награда, которая присуждается только раз в году. Исследования Бакстер изменили ландшафт в рамках области

¹ Sissela Bok, *Lying: Moral Choice in Public and Private Life*, Vintage, New York, 1979, p. 263.

² Baxter and Montgomery, «*Rethinking Communication*», p. 326.

³ Baxter, «*Relationships as Dialogues*», p. 17.

изучения, известной как *личные отношения*.

3. Прояснение ценностей. Подталкивая различные группы людей говорить об их отношениях и воспринимая серьезно то, что они говорят, Бакстер и Монтгомери, вслед за Бахтиным, присваивают высокую ценность многочисленным голосам. Бакстер критикует свое собственное исследование, поскольку обычно она фиксировала только два отличных голоса, а не многочисленные голоса за расширенный период времени¹. Как тот, кто проследил за обоими партнерами в 45 дружеских отношениях с учебы в колледже до среднего возраста², я понимаю сложности долгосрочных исследований отношений и ценю обязательство Бакстер сделать это.

4. Реформа общества. Бакстер не только прислушивается к многочисленным голосам, но своей теорией она стремится выделить пространство, где приглушенные или игнорируемые голоса могут быть услышаны. Диалектика отношений создает *восприимчивость к критике*, которая способствует диалогу, а не монологу. В этом отношении, эта теория является силой для изменений – не только в личных отношениях, но и в общественной сфере.

5. Эстетическая привлекательность. Рисунок 12.2 иллюстрирует сложность создания художественной

репрезентации, когда объекты изучения – в этом случае отношения – беспорядочны по своей сути. Задача Бакстер становится еще сложнее, учитывая ее обязательство распутать многониточную концепцию диалога Бахтина. Поскольку русский философ писал на своем родном языке, трудно перевести его полные нюансы идеи на английский изящно. Точность должна идти прежде художественности. Но в описании *мигомлетных моментов целостности* Бакстер сдерживает обещание об эстетическом идеале, к которому все мы можем стремиться, – образу, который мог бы сделать так, чтобы, продираясь по трясине противоречий, свойственных отношениям, мы бы меньше разочаровывались. И образы Монтгомери предполагают, что изучать диалектику может быть на самом деле весело:

Мне говорили, что катание на одноколесном велосипеде становится занимательным, когда Вы принимаете тот факт, что постоянно находитесь в процессе падения. Так что задача заключается в том, чтобы постоянно играть с одной силой против другой, противостоять одной тяге противходом и приспосабливать колесо под себя, чтобы оставаться в движении, поддерживая и контролируя падение. Если все проходит успешно, Вы двигаетесь вперед в состоянии поддерживаемого дисбаланса, что иногда выглядит неуклюже, а иногда изящно. С диалектической точки зрения, поддержание отношений – очень похожий процесс³.

¹ Baxter, "A Tale of Two Voices," p.189.

² Em Griffin and Glenn Sparks, "Friends Forever: A Longitudinal Exploration of Intimacy in Same-Sex Friends and Platonic Pairs," *Journal of Social and Personal Relationships*, Vol.7, 1990, pp.29-48; Andrew Ledbetter, Em Griffin, and Glenn Sparks, "Forecasting 'Friends Forever': A Longitudinal Investigation of Predictors of Relational Closeness," *Personal Relationships*, Vol.14, 2007, pp.343-350.

³ Barbara Montgomery, "Relationship Maintenance Versus Relationship Change: A Dialectical Dilemma," *Journal of Social and Personal Relationships*, Vol.10, 1993, p.221

Объективная

Интерпретативная

Кибернетическая традиция

Семья Франклин находится в затруднительном положении. Проницательный наблюдатель может заметить их проблемы, несмотря на видимость успеха. Соня Франклин – профессиональный пианист, она преподает теорию и технику высокого уровня ученикам на дому. Ее муж Стэн скоро станет партнером бухгалтерской фирмы *Big Four*. Их дочь Лори – выдающаяся ученица, староста своего класса в средней школе и второй игрок в теннисной команде. А вот младший брат Лори Майк потерял всякий интерес к учебе, спорту или общественной жизни. Его единственное пристрастие – пить пиво и курить травку.

Каждый из членов семьи Франклин реагирует на злоупотребление Майка алкоголем и наркотиками по-разному, но без всякой пользы. Стэн отказывается признавать, что у его сына проблемы. Мальчики будут мальчиками, и он уверен, что Майк перерастет этот этап. Единственный раз, когда они с Майком действительно разговаривали об этой проблеме, Стэн сказал: «Я хочу, чтобы ты за-

вязал с выпивкой – не ради меня или твоей матери – а для себя».

Лори всегда чувствовала себя ответственной за своего младшего братика и напугана, потому что Майк напивается или обкуривается через каждые 2-3 дня. Она заставляет его пообещать, что он бросит пить и курить, и продолжает знакомить его со своими пуританскими друзьями в надежде, что он исправится, общаясь с хорошими людьми.

Соня волнуется о том, что алкоголь и наркотики разрушат будущее ее сына. Однажды утром в рабочий день, когда он проснулся с похмелья, она написала записку в школу, что у Майка грипп. Она также позвонила адвокату, чтобы помочь Майку, когда его остановили за вождение в нетрезвом виде. Хотя она пообещала не говорить его отцу об этих происшествиях, она бранит Стэна за безразличие. Чем больше она ворчит, тем больше он отдаляется.

Майк чувствует, что попал в порочный круг. Когда он курит травку, он расслабляется, но затем его семья еще больше огорчается, что вызывает у него желание курить еще, что... Во время напряженного разговора за

обеденным столом он выкрикивает: «Вы хотите знать, почему я курю? Идите взгляните в зеркало». Хотя вся семья видит в Майке «проблему», психотерапевт Пол Вацлавик сказал бы, что нарушена вся семейная система. Он оформил свою теорию социального взаимодействия, изучая дисфункциональные паттерны в семьях, чтобы понять, какой должна быть здоровая коммуникация.

СЕМЬЯ КАК СИСТЕМА

Представьте семью как мобиль¹, подвешенный к потолку. Каждая фигура связана с остальными частями конструкции крепкой нитью, привязанной в определенном месте, чтобы держать систему в равновесии. Потяните за любую нить, и приложенная сила вызовет ударную волну по всей сети. Разорвите одну нить, и вся система потеряет равновесие.

Нити в аналогии с мобилем отображают правила коммуникации, которые держат семью вместе. Пол Вацлавик считал, что для того, чтобы понять движение одной личности в *семейной системе*, необходимо изучить коммуникативные паттерны всех членов семьи. Он считал, что особенно важна коммуникация об отношениях, которую члены семьи ведут между собой.

Семейная система

Саморегулирующаяся, взаимозависимая сеть петель обратной связи, управляемая правилами членов семьи; поведение каждой личности влияет и подвержено влиянию поведения другого члена семьи.

Вацлавик был старшим научным сотрудником в Институте психиатрических исследований, Пало-Альто, Калифорния, и клиническим профессором психиатрии в Стэнфордском университете. Он был одним из примерно 20 ученых и терапевтов, кого вдохновлял и кто работал с антропологом Грегори Бейтсоном. Общим знаменателем, который продолжает объединять Группу Пало-Альто, является обязательство изучать межличностное взаимодействие как часть целой системы. Они отрицают идею, что индивидуальные мотивы и особенности личности определяют природу коммуникации в рамках семьи. На самом деле, исследователей из Пало-Альто мало заботит, *почему человек поступает определенным образом*, им больше интересно то, *как это поведение влияет на всех членов группы*.

Системный подход к отношениям в семье не учитывает упрощенные объяснения того, почему люди поступают так, как поступают. Например, некоторые популярные книги по психологии, посвященные языку тела, утверждают, что слушатель, который стоит, положив руки на бедра, относится скептически к тому, о чем говорит говорящий. Вацлавик, безусловно, интересовался реакцией остальных на это положение, но он не считал, что определенная позиция должна рассматриваться как часть причинно-следственной цепочки событий:

$$a \rightarrow b \rightarrow c \rightarrow d$$

Отношения не являются ни простыми, ни «вещами», как предполагается в утверждении «мы *имеем* хоро-

¹ Мобиль – абстрактная скульптура (прим. перев.)

шие отношения». Отношения – это сложные функции в том же смысле, что и математические функции, которые связывают многочисленные переменные:

$$x = b^2 + 2c/a - 5d$$

Так же, как на x будет влиять значение a , b , c или d , так и положение с руками на бедрах может быть следствием разных установок, эмоций или физических условий. Возможно, эта позиция действительно показывает скептицизм. Но она также может отражать скуку, чувство неловкости, ноющие мышцы плеч или осознание средневозрастного положения «руки в боки».

Вацлавик использовал математическую метафору на протяжении всей книги «Прагматика человеческих коммуникаций». Вместе с соавторами Джанет Бивин и Доном Джексоном, он представил ключевые аксиомы, которые описывают «предварительное исчисление человеческой коммуникации». Эти аксиомы составляют *грамматику разговора*, или, если использовать другую аналогию, которая проводится на протяжении всей книги, *правила игры*.

В игре, в которую играют Франклины, нет ничего особенно веселого. Психолог Алан Ваттс говорит, что «жизнь – это игра, в которой правило №1 гласит: Это не игра, это серьезно»¹. Вацлавик определил *игры как последствия поведения, управляемого правилами*. Даже хотя

Соня и Стэн вовлечены в *нездоровую бесконечную игру* в ворчание – отдаление – ворчание – отдаление, они продолжают играть, потому что она имеет свое значение для каждого из них. (Соня чувствует свое превосходство; Стэн избегает трудностей со своим сыном). Ни одна из сторон может не осознавать, что происходит, но их правила являются сделкой «что-то за что-то». То, что Майк пьет, и страдания его семьи можно отнести в ту же категорию. (Опьянение не только временно снимает напряжение, оно также является хорошим оправданием, чтобы сбросить с себя бремя чем-то выделиться или отличиться, которое является названием игры в семье Франклинов).

Игры

Последствия поведения, управляемого правилами.

Как ни велик соблазн рассматривать отношения в семье Франклинов как типичные для всех семей, имеющих дело с зависимостью, Вацлавик предупредил, что каждая семья играет в уникальную игру с самодельными правилами. Так же, как КУЗ утверждает, что люди, участвующие в разговоре, сообща конструируют свои собственные социальные миры (читайте главу 6), группа из Пало-Альто настаивает на том, что каждая семейная система создает свою собственную реальность. Это утверждение формирует свой подход к семейной терапии:

В систематическом подходе мы стремимся как можно скорее понять функционирование этой системы: Какую реальность создала для себя

¹ Alan Watts, *The Book*, Pantheon, New York, 1966, p. 65. Другие примеры использования метафоры Ваттса «жизнь как игра» читайте в статье Alan Watts, «The Game of Black-and-White», *The Book*, pp. 22-46; u Alan Watts, «The Counter Game», *Psychology East & West*, Ballantine, New York, 1969, pp. 144-185.

эта конкретная система? Кстати, это исключает категоризации, поскольку один из основных принципов теории систем заключается в том, что «каждая система является своим собственным лучшим объяснением»¹.

АКСИОМЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Из-за сети коммуникативных правил, которая управляет взаимодействием Франклинов, любому из них очень сложно изменить свое поведение. Вацлавик, Бивин и Джексон использовали термин «*семейный гомеостаз*», чтобы описать то, что, как считают и многие семейные консультанты, является молчаливым согласием членов семьи сохранять статус-кво. Специалисты по теории взаимодействия считают, что мы не сможем распознать это разрушительное сопротивление изменениям, если не поймем следующие аксиомы, или правила, коммуникации².

Семейный гомеостаз

Молчаливое согласие членов семьи сохранять статус-кво.

Невозможно не общаться

Вы, безусловно, попадали в ситуации, когда Вы чувствуете, что должны говорить, но лучше бы избежали необходимости отвечать, которая

¹ Paul Watzlawick, "The Construction of Clinical 'Realities,'" in *The Evolution of Psychotherapy: The Second Conference*, Jeffrey Zeig (ed.), Brunner/Mazel, New York, 1992, p. 64.

² Вацлавик, Бивин и Джексон перечисляют пять аксиом, а не четыре. Я пропустил одну, утверждающую, что люди общаются и на пальцах, и аналогиями, потому что различие оказалось бессмысленным для большинства читателей, и я не смог объяснить, почему его важно понять.

свойственна любой коммуникации, — как в средней школе, когда Вы возвращались домой со свидания или вечеринки, а Ваша мать встречает Вас в дверях и говорит: «Расскажи мне все». Или, возможно, Вам нужно учиться, а Ваш сосед по комнате хочет пообщаться.

В попытке избежать коммуникации Вы можете грубо заявить, что, поскольку следующим утром Вам нужно сдавать тест, учеба в данный момент важнее, чем общение. Но если озвучить Ваше желание уединения, это может нарушить правила хорошего тона и зачастую приводит к неловкому молчанию, которое говорит об отношениях само за себя.

Вы могли забросать Вашу мать потоком бессмысленных слов о вечере, просто сказать, что было «хорошо», ныряя в свою комнату, или пожаловаться на усталость, головную боль или больное горло. Вацлавик называл это *симптомной стратегией* и говорил, что она предполагает следующее: «Я бы не возражал против того, чтобы поговорить с тобой, но что-то, что сильнее *меня*, за что *меня* нельзя винить, мешает мне». Что бы Вы ни делали, однако, было бы наивно не понимать, что Ваша мать проанализирует Ваше поведение на предмет признаков вечерней деятельности. Надев на лицо неподвижную маску, Майк Франклин может встретить своих родителей молча. Но вопреки себе, он все равно осуществляет коммуникацию посредством выражения лица и молчания. Эти невербальные сообщения явно окажут воздействие на остальных

членов его семьи. Вывод из первой аксиомы: «невозможно не влиять»¹.

Симптомная стратегия

Приписывание нашего молчания тому, что мы не можем контролировать, и что оправдывает невозможность коммуникации – сонливость, головная боль, алкогольное опьянение и т.д.

Коммуникация = Содержание + Отношения

Название является условным обозначением формальной аксиомы «Любая коммуникация имеет аспект содержания и отношений, при этом последний классифицирует первый и, следовательно, является метакоммуникацией»². Вацлавик решил переименовать два аспекта коммуникации, которые Грегори Бейтсон первоначально назвал *протокол* и *команда*. Протокол, или *содержание*, – это то, что сказано. Команда, или *отношения*, – это то, как сказано. Эдна Роджерс, профессор коммуникации из Университета штата Юта и один из первых интерпретаторов интеракционистского подхода, иллюстрирует разницу на примере сообщения, состоящего из двух слов:

Уровень содержания предоставляет информацию, основанную на том, о чем сообщение, а уровень отношений «излучает» информацию о том, как сообщение будет интерпретировано. Например, содержание комментария «Ты опоздал» относится

ко времени, но на уровне отношений этот комментарий обычно подразумевает форму критики по поводу отсутствия ответственности или участия у другого человека³.

Содержание

Протокольная часть сообщения; *что* сказано вербально.

Отношения

Командная часть сообщения; *как* это сказано невербально.

В таблице 13.1 проводится различие между содержанием и отношениями, которое является ключевым в интеракционистской модели. Все же, ни уравнение в заголовке, ни термины в таблице не передают того, как отношения охватывают содержание и предоставляют контекст, или атмосферу, для интерпретации. Это разница между данными, вводимыми в компьютер, и программой, которая управляет тем, как должны обрабатываться эти данные. В письменной коммуникации пунктуация указывает, как нужно понимать слова. Изменение знака вопроса на знак восклицания меняет значение сообщения. Правильно? Правильно! Однако в разговорной коммуникации тон голоса, ударение на определенных словах, мимика и так далее указывают, как сообщение должно было быть интерпретировано.

Метакоммуникация

Коммуникация о коммуникации.

¹ Paul Watzlawick, *The Language of Change*, W. W. Norton, New York, 1978, p. 11.

² Paul Watzlawick, Janet Beavin, and Don Jackson, *Pragmatics of Human Communication*, W. W. Norton, New York, 1967, p. 54.

³ L. Edna Rogers, "Relational Communication Theory: An Interactional Family Theory," in *Engaging Theories in Family Communication: Multiple Perspectives*, Dawn O. Braithwaite and Leslie A. Baxter (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, 2006, p. 119.

Содержание	Отношения
Протокол	Команда
Что сказано	Как сказано
Компьютерные данные	Компьютерная программа
Слова	Пунктуация
Вербальный канал	Невербальный канал
Коммуникация	Метакоммуникация

Таблица 13.1. Уровни содержания и отношений в коммуникации.

Вацлавик называл аспект взаимодействия, связанный с отношениями, *метакоммуникацией*. Это коммуникация о коммуникации. Метакоммуникация говорит: «Это как я вижу себя, это как я вижу тебя, это как я вижу, что ты видишь меня...». По мнению Вацлавика, сообщения об отношениях всегда являются самым важным элементом в любой коммуникации – здоровой или нет. Но когда семья испытывает трудности, метакоммуникация доминирует в обсуждениях. Взрыв Майка Франклина за обедом является примером патологической метакоммуникации, которая сотрясает всю семейную систему в целом. Группа из Пало-Альто убеждена, что было бы ошибкой игнорировать нападение Майка в надежде, что напряжение спадет. Плохие отношения в семье становятся лучше только тогда, когда члены семьи готовы говорить друг с другом о своих моделях коммуникации.

Природа отношений зависит от того, как обе стороны расставляют знаки препинания в коммуникативной последовательности

Рассмотрим клубок отношений, описанный в одном из «Узелков», сочиненных британским психотерапевтом Р.Д. Лэнгом, который описывал нарушенные отношения.

Он не может быть счастливым, когда в мире столько несчастий.
 Она не может быть счастлива, если он несчастен.
 Она хочет быть счастливой.
 Он не чувствует, что имеет право быть счастливым.
 Она хочет, чтобы он был счастлив, и он хочет, чтобы она была счастлива.
 Он чувствует вину, если счастлив, и вину, если она несчастна.
 Она хочет, чтобы оба были счастливы.
 Он хочет, чтобы она была счастлива.
 Так что они оба несчастны¹.

¹ R. D. Laing, *Knots*, Pantheon, New York, 1970, p. 27.



Рисунок 13.1

В этом стихотворении описана пара, отношения у которой завязаны в узелки, и их коммуникация о несчастье и вине является узами, которые их связывают. Посторонний человек, который нечаянно услышал бы разговор, изображенный на следующем рисунке, заметил бы обратный паттерн вины и депрессии, который не имеет ни начала, ни конца. Но женщина, которую опутывает система, *расставляет знаки препинания* или разделяет последовательность точкой *p*, *r* или *t* как точкой отсчета. Она убеждена в том, что вина мужчины является причиной ее несчастья.

Расставлять знаки препинания

Интерпретация последовательности событий, при которой одно событие называется причиной, а следующее событие – реакцией.

Так же запутавшийся в системе, мужчина расставляет знаки препинания в этой последовательности, обозначая потребность женщины в счастье точкой *q* или *s* как исходное событие. Он вполне уверен, что ее депрессия является причиной того, что он чувствует себя виноватым. Спрашивать любого из них «*Кто это начал?*» бессмысленно, потому что этот вопрос просто вызовет новую волну их бесполезной борьбы за контроль.

Вацлавик утверждал: «То, что типично для последовательности и делает проблематичным расстановку знаков препинания – это то, что человек, которого она затрагивает, считает, что только реагирует на эти установки, но не провоцирует их»¹.

¹ Watzlawick, Beavin, and Jackson, p. 99.

Это верно для обоих взрослых Франклинов: Стэн считает, что он отдаляется от Сони только из-за ее постоянного нытья, а Соня уверена, что она бы не занудствовала, если бы Стэн осознавал всю серьезность того, что Майк выпивает.

Любая коммуникация или симметричная, или комплементарная

Эта аксиома также сфокусирована на метакоммуникации. В то время как определения отношений включают вопросы принадлежности, привязанности, доверия и близости, интеракционистский подход обращает особое внимание на вопросы контроля, статуса и власти. Вспомните, что первоначальным названием, которое Бейтсон дал коммуникации, связанной с отношениями, была *команда*. Согласно Вацлавiku, *симметричный* обмен основан на равной власти; *комплементарная* коммуникация основана на различии во власти. Он не называет один тип хорошим, а другой – плохим. В здоровых отношениях присутствуют оба вида коммуникации.

Симметричный взаимообмен

Взаимодействие, основанное на равной власти.

Комплементарный взаимообмен

Взаимодействие, основанное на принятых различиях во власти.

С точки зрения способности, у женщин в семье Франклин *симметричные* отношения: ни одна из них не пытается контролировать другую.

Соня – профессиональный пианист, Лори делает успехи на теннисном корте. Каждая из них делает свое дело, и никто не претендует на превосходство. К счастью, их умения не пересекаются на одной арене. Слишком большое сходство может стать основой для соревнования «что бы ты ни делал, я могу сделать лучше».

Отношения Сони с Майком *комплементарные*. Ее тип материнства сильно контролирующей. Она скрывает степень алкогольной зависимости Майка от его отца, лжет учителям и тайком нанимает адвоката, чтобы ее сына освободили под залог. Продолжая относиться к Майку как к ребенку, она поддерживает их отношения превосходства-подчинения. Хотя комплементарные отношения не всегда разрушительны, различие в статусе между Майком и остальными членами семьи сотрясает семейную систему.

Согласно интеракционистскому подходу, невозможно отнести отношения к тем, или иным, основываясь на одном вербальном утверждении. Чтобы оценить, является взаимодействие симметричным или комплементарным, необходима последовательность, состоящая по крайней мере из двух сообщений, – утверждение одного человека и отклик другого. Работая в Мичиганском государственном университете, исследователи коммуникации Эдна Роджерс и Ричард Фарейс разработали кодовую схему, чтобы систематизировать непрерывное взаимодействие в браке, относящееся к ключевому вопросу о том, кто контролирует отношения.

Превосходящая коммуникация (↑) – это движение, направленное на то,

чтобы *обрести* контроль над обменом репликами. Претензия на превосходство включает сообщения, которые наставляют, приказывают, прерывают, противоречат, меняют тему разговора или не поддерживают то, что сказал другой человек. *Подчиняющаяся коммуникация* (↓) – это движение, направленное на то, чтобы *уступить* контроль над обменом репликами. Претензия на подчинение выражается согласием с тем, что сказал другой человек. Несмотря на точку зрения Вацлавика, что весь дискурс является или симметричным, или комплементарным, Роджерс и Фарейс кодируют так же *переходящую коммуникацию* (→). Они определяют ее как *переходную* коммуникацию, которая движется по направлению к *нейтрализации* контроля.

Превосходящая коммуникация

Движение разговора, направленное на то, чтобы обрести контроль над обменом репликами; попытка получить превосходство.

Подчиняющаяся коммуникация

Движение разговора, направленное на то, чтобы уступить контроль над обменом репликами; попытка подчинения.

Переходящая коммуникация

Движение разговора по направлению к нейтрализации или уравниванию контроля в рамках обмена репликами; когда только одна сторона использует ее, обмен называется *переходным*.

Рисунок 13.2 представляет матрицу вероятных взаимодействий в рамках

Рисунок 13.2 представляет матрицу вероятных взаимодействий в рамках отношений. Пары, которые обведены в круг, показывают симметричное взаимодействие. Пары в треугольниках указывают на комплементарные отношения. Пары в квадратах обозначают переходящую коммуникацию. Как показали результаты более поздних исследований Роджерса, претензии на превосходство (↑) обязательно приводят к успешному контролю над взаимодействием (↑↓)¹.

В СИСТЕМЕ, КАК В ЛОВУШКЕ, БЕЗ ВОЗМОЖНОСТИ ПЕРЕМЕЩЕНИЯ

Семейные системы устойчивы к изменениям. Эта инертность особенно

видна в семье, где кто-то имеет наркотическую зависимость. Каждый член семьи играет роль, которая служит сохранению статуса-кво. В семье Франклин, конечно, Майк является «проблемным». Из лучших побуждений Соня является *пособником*, смягчая боль, которую чувствует Майк от злоупотребления наркотиками. Стэн – тот, кто «отрицает», а Лори является в семье «героем», который компенсирует неудачи своего брата. Семейные терапевты отмечают, что когда одному человеку в проблемной семье становится лучше, другому члену зачастую становится хуже. Если бы Майк прекратил пить и курить травку, Лори могла бы уйти из теннисной команды, запустить свои занятия или сама начать курить марихуану. Дисфункциональные семьи подтверждают поговорку «чем больше все меняется, тем больше оно остается таким же».

¹ L. Edna Rogers and Frank E. Miller III, «Domineeringness and Dominance: A Transactional View,» *Human Communication Research*, Vol. 5, 1979, pp. 238-245.

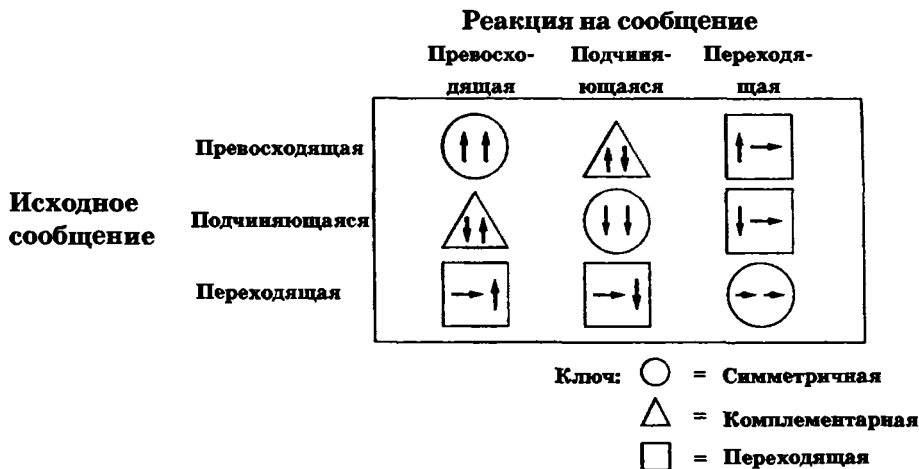


Рисунок 13.2. Матрица типов взаимодействия².

² Адаптировано с Rogers and Farace, «Analysis of Relational Communication in Dyads: new Measurement Procedures».

Пособник

В рамках культуры наркотической зависимости, человек, чье попустительское поведение позволяет остальным продолжать злоупотреблять наркотиками.

Вацлавик считал, что члены семьи зачастую попадают в *двойную связку* взаимоисключающих ожиданий, которую первоначально описал Бейтсон. Родительские сообщения, такие как «Ты должен любить меня» или «Будь непосредственным!», ставят детей в несостоятельную позицию. Дети должны нарушить одну из сторон требования, как бы они ни отреагировали. (Любовь невозможно дать по принуждению; непосредственность по требованию невозможна). Парадокс двойной связки заключается в том, что сторона с высоким статусом в комплементарных отношениях настаивает на том, чтобы человек с низким статусом поступал так, как будто отношения симметричные — что таковым не является. *Требование* Стэна, чтобы его сын оставался трезвым *ради себя*, ставит Майка в безвыходное положение. Он не может послушаться своего отца и поступать независимо в одно и то же время.

Двойная связка

Ситуация, в которой человек сталкивается с взаимоисключающими ожиданиями; а именно, когда сторона, обладающая властью в комплементарных отношениях, настаивает на том, чтобы сторона с меньшей властью поступала так, как будто они симметричные.

РЕФРЕЙМИНГ: ИЗМЕНЕНИЕ ИГРЫ ПОСРЕДСТВОМ ИЗМЕНЕНИЯ ПРАВИЛ

Как члены семьи Франклин могут прервать свою бесконечную игру и действительно изменить то, как они относятся друг к другу? Согласно Вацлавiku, эффективное изменение для всей семьи наступит только тогда, когда членам семьи помогут выйти из системы и увидеть обреченную на провал природу правил, по которым они играют. Он называет этот процесс *рефреймингом*.

Использовать рефрейминг... означает изменить концептуальный и/или эмоциональный контекст или точку зрения, в отношении которых переживается ситуация, и поместить их в другой фрейм (рамки), который соответствует «фактам» той конкретной ситуации так же хорошо или даже лучше, и, следовательно, изменит ее значение в целом¹.

Рефрейминг

Процесс провоцирования изменений посредством отступления от ситуации и новой интерпретации того, что она означает.

Вацлавик сравнивал рефрейминг с процессом пробуждения от плохого сна. Он указывал на то, что во время кошмара Вы можете бежать, прыгаться, бороться, кричать, спрыгивать с холма или попробовать десятки других вещей, чтобы улучшить ситуацию, но в действительности ничего не меняется. Облегчение наступает только тогда, когда Вы выходите из системы посредством пробуждения.

¹ Paul Watzlawick, John H. Weakland, and Richard Fisch, *Change*, W. W. Norton, New York, 1974, p. 95.

Без своевременного вмешательства будильника или заботливого соседа по комнате облегчение может наступить только спустя долгое время.

Рефрейминг – это внезапное «ага», увидеть вещи в новом свете. Предположим, Вы бы могли поговорить с Вацлавикум о Ваших попытках выполнить домашние задания по теории коммуникации. Вы решили выбрать коммуникацию в качестве специализации, поэтому Вы считаете, что Вам должно нравиться изучать материал. Поскольку Вам не нравится, Вы считаете, что с Вами что-то не так. Вы также знаете, что Ваша семья обеспечивает Вашу учебу в колледже, поэтому Вы чувствуете себя виноватым за то, что не получаете хороших оценок или не испытываете

глубокой признательности за их помощь. На самом деле, Вы недовольны тем фактом, что Вам нужно быть благодарным.

Если бы Вы описали эту дилемму Вацлавику, он бы захотел, чтобы Вы использовали рефрейминг по отношению к Вашим установкам, и представили их как *нереалистичные* и *незрелые* – кошмарные интерпретации для большинства студентов колледжей. Даже при лучших обстоятельствах, объяснил бы он, учеба – это неприятная необходимость, и считать, что она должна быть развлечением, нелепо. Поскольку вовлечены Ваши родители, они имеют право на Вашу благодарность, но это не значит, что Вам должно *нравиться* быть благодарным. Так что

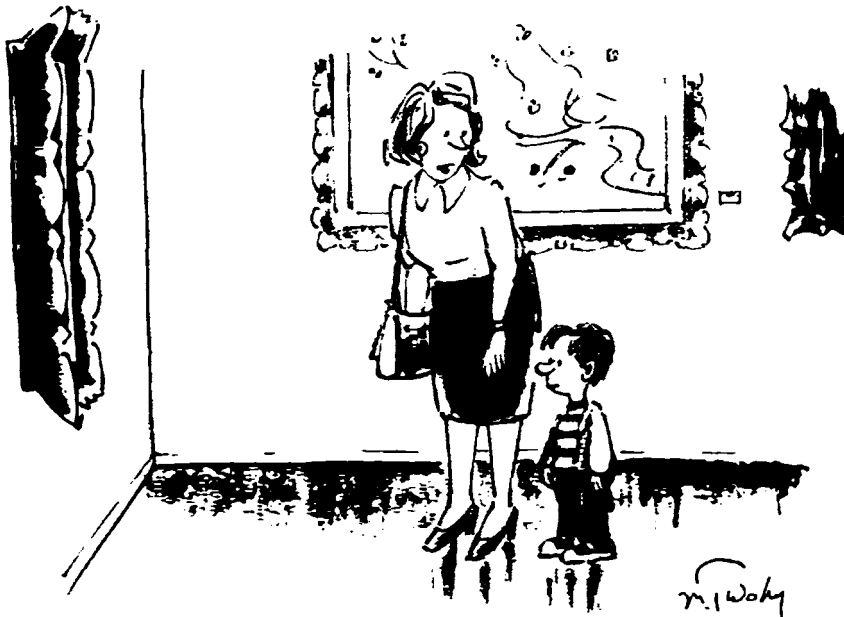


Рисунок 13.3. «Вместо «Это отстой» ты мог бы сказать «Это не отвечает моим предпочтениям»¹.

¹ © The New Yorker Collection 2001 Mike Twohy from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

все зависит от Вас. Вы можете «продолжать придерживаться этих незрелых взглядов или иметь взрослое мужество отказаться от них и начать смотреть на жизнь как на смесь приятного и неприятного»¹. Факты не изменились, но он дал Вам новый способ их *интерпретировать*. Если Вы примете фрейм Вацлавика, возможно, Вы будете справляться лучше и не будете так страдать.

Для Франклинов рефрейминг означает то, что они должны радикально изменить свое видение. Один из способов это сделать – принять точку зрения сообщества Анонимных Алкоголиков (АА), что зависимость Майка является болезнью, которой он не может управлять. То, что он выпивает, не является признаком моральной слабости или намеренным отказом от ценностей его семьи – он пьет, потому что он – алкоголик. Интерпретация АА подразумевает, что Франклины должны отказаться от бесполезного поиска виноватого. Несмотря на обвинение Майка «посмотрите в зеркало», члены его семьи не ответственны за его зависимость. Не они вызвали ее, не они могут ее вылечить, и не они могут ее контролировать. Это болезнь. Означает ли это, что Майк не несет ответственности за то, что имеет наркотическую зависимость? Правильно... но он *ответственен* за то, чтобы приложить все усилия, чтобы поправиться.

Принять новую систему взглядов означает отказаться от старой. Франклины должны признать, что их так называемые решения являются такой же проблемой, как и то, что их сын пьет. Майк не будет лечиться от своей

¹ Watzlawick, *Language of Change*, p. 122.

болезни, пока его семья продолжает защищать его от последствий его поведения. Рефрейминг поможет Соне понять, что она проявит больше заботы, если позволит, чтобы ее сына выгнали из школы, или чтобы действие его водительских прав было приостановлено, чем если будет писать объяснительные и нанимать адвокатов.

Принятие перспективы жесткости из лучших побуждений или любой другой новой объяснительной системы взглядов обычно происходит только с посторонней помощью. Для Вацлавика это означало терапию. Как приверженец социального конструктивизма, он не стал бы пытаться найти «настоящую» причину, по которой Майк пьет, или волноваться, «правда» ли то, что некоторые люди генетически предрасположены к наркотической зависимости. По его мнению, цель терапии заключается в облегчении страданий. Он бы рассматривал модель зависимости как альтернативную конструкцию – вымысел, возможно, но для семьи Франклин полезный и менее болезненный².

А группы взаимопомощи «Анонимные семьи» (АС), наоборот, придерживаются *модели зависимости* и считают ее *способом* реконструировать семейную систему. Так же, как АА поддерживают выздоровление алкоголика, АС предлагают поддержку тем, кто столкнулся с наркотической зависимостью в собственных семьях. На каждой встрече участники читают вслух краткую подборку под названием «Помощь», в которой они клянутся избегать манипуляции, контроля, чрезмерной опеки

² Watzlawick, «*The Construction of Clinical 'Realities'*», p. 61.

или других усилий, направленных на то, чтобы заставить зависимого члена семьи соответствовать стандарту или образу. Чтение заканчивается радикальными словами в адрес обеспокоенных родителей: «Я могу измениться сам. Остальных я могу только любить»¹. Это изменение игры посредством изменения правил.

Модель зависимости

Предполагает, что алкоголизм и другие наркотические зависимости являются болезнями, которые надо лечить, а не недостатками характера, которые надо осуждать.

КРИТИКА: ПОПРАВКИ, НЕОБХОДИМЫЕ В РАМКАХ СИСТЕМЫ

Джанет Бивин Бейвлас была соавтором книги «Прагматика человеческих коммуникаций» вместе с Вацлавиком в 1967 году. 25 лет спустя она пересмотрела статус аксиом, которые являются центральным фокусом интеракционистского подхода². Основываясь на исследовательской программе, которую она проводила в Университете Виктории в Канаде, Бейвлас рекомендует изменить некоторые аксиомы теории. Ее предложение стало обоснованной критикой первоначальной теории.

Первая аксиома гласит: *мы не можем не общаться*. Возможно, из-за того, что эта аксиома оформлена таким образом, что бросается в глаза, ее оспаривали и защищали больше других. Хотя Бейвлас очаровывает то, как

люди избегают зрительного контакта или выражают положением тела, что они не хотят общаться, сейчас она признает, что не любое невербальное поведение является коммуникацией. Наблюдатели могут делать выводы из того, что они видят, но при отсутствии отношений «отправитель-получатель» и намеренного использования общего кода, Бейвлас описала бы невербальное поведение как *информативное*, а не *коммуникативное*.

Как показывает таблица 13.1, Группа из Пало-Альто считала, что вербальные и невербальные каналы обеспечивают разные виды информации. Сейчас Бейвлас полагает, что представление о функционально разделенных каналах, предназначенных для различного использования, ошибочно. Она предлагает *модель целостного сообщения*, в которой вербальные и невербальные действия считаются объединенными в единое целое и часто взаимозаменяемыми. Фактически, она стерла пунктирную вертикальную линию, которая делит таблицу 13.1 посередине – значительное изменение во взглядах.

Модель целостного сообщения

Вербальные и невербальные компоненты сообщения считаются объединенными в единое целое и часто взаимозаменяемыми.

Разделение на содержание и отношения в другой аксиоме все еще действительно для Бейвлас. Так же, как и когда-то Вацлавик, она продолжает считать, что содержание коммуникации всегда вводится в контекст отношений. Однако, оглядываясь назад,

¹ «Helping,» Families Anonymous, Inc., Van Nuys, CA, n. d.

² Janet Beavin Bavelas, "Research into the Pragmatics of Human Communication," *Journal of Strategic and Systemic Therapies*, Vol. 11, No. 2, 1992, pp. 15-29.

она считает, что они сбили с толку читателей, иногда приравнивая термин «метакоммуникация» ко всей коммуникации об отношениях. Сейчас она хочет сохранить это слово за точной коммуникацией о *процессе общения*. Примерами узко определенной метакоммуникации были бы следующие: Лори Франклин говорит своему брату: «Не говори со мной как ребенок» и ответ Майка: «Что ты имеешь в виду?», поднятая бровь Лори и сердитый тон Майка также были бы частью их объединенных наборов значения.

Теории систем, включающих людей, сложно оценить в силу их *эквивифинальности* – характеристики, которая означает, что данный поведенческий исход может быть следствием любого или многих факторов, которые взаимосвязаны. Из-за этой особенности трудно узнать, когда система в неисправности. Однако разочарование Бейвлас теоретической системой, которую она помогла создать, вызывает у меня беспокойство, и я считаю его причиной оспорить ее валидность.

Эквивифинальность

Предположение теории систем, что данный исход мог иметь место вследствие любого или многих взаимосвязанных факторов, а не быть результатом в причинно-следственных отношениях.

Несмотря на эти сомнения, я впечатлен тем, как исследования Вацлавика и его коллег повлияли на область межличностной коммуникации. Публикация «Прагматики человеческих коммуникаций» положила начало широко распространенному исследо-

ванию того, как паттерны коммуникации поддерживают или разрушают отношения. Интеракционистский подход также подвинул ученых, изучающих коммуникацию, выйти за рамки узких причинно-следственных предположений. Трудности, описанные Вацлавиком, отражают сложности отношений в реальной жизни, которые знают большинство из нас. В этом интеракционистский подход похож на диалектический, представленный в предыдущей главе.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. *Системные теоретики* сравнивают семейную систему с мобилем. Какая часть мобиля представляет собой *метакоммуникацию*? Если бы Вы конструировали мобиль, чтобы смоделировать Вашу семью, как бы Вы изобразили *симметричные* и *комплементарные* отношения?
2. В течение десятилетий Соединенные Штаты и бывший Советский Союз были заняты гонкой ядерных вооружений. Как аксиома Вацлавика о *расстановке знаков препинания в коммуникативных последовательностях* объясняет агрессивность обеих наций?
3. Можете ли Вы придумать что-нибудь, что может сказать Ваш учитель, из-за чего Вы бы оказались в *двойной связке*? При каких условиях это было бы просто смешно, а не расстраивало бы?
4. Прочтите одно из писем, напечатанных в колонке «Спросите Эмми» или «Дорогая Эбби» в ежедневной газете. Как бы Вы могли использовать *рефрейминг* по отношению к ситуации, которую описывает автор?

Раздел 4. Влияние

Некоторые исследователи влияния в коммуникации фокусируют свое внимание только на вербальных стратегиях, которые используют люди, чтобы установить соответствующие поведения их желаниям. При исследовании *стратегий подчинения* людей обычно просят представить себя в некомфортной социальной ситуации¹. Например, сосед проводит бурную ночную вечеринку, а Вы пытаетесь заснуть; несносный гость Вашего соседа по комнате живет уже неделю, или Вам нужно взять напрокат машину у кого-то, кого Вы едва

знаете. Затем исследователь спрашивает Вас о тактике, которую Вы бы использовали, чтобы заставить другого человека сделать то, что Вы хотите.

Обычно люди упорядочивают стратегии подчинения согласно предопределенному списку – *обещания, угрозы, объяснения, намеки, комплименты, предупреждения, обвинения, прямые просьбы* и так далее. Странники исследования подчинения подчеркивают, как важно узнать, какие вербальные стратегии люди действительно используют. Хотя исследования дают исчерпывающие описательные данные, они теоретически не обоснованы, и их еще

¹ Kathy Kellermann and Tim Cole, "Classifying Compliance Gaining Messages: Taxonomic Disorder and Strategic Confusion," *Communication Theory*, Vol. 4, 1994, pp. 3-60.



Рисунок².

«Ты заплатишь за задолженность, или Бабар сломает тебе мизинец».

² © The New Yorker Collection 2007 Harry Bliss from cartoonbank.com. All Rights Reserved

надо обработать, чтобы на их основе построить новую теорию. Не было объяснено, почему люди выбирают определенные тактики, не были сделаны прогнозы, что они будут делать в следующий раз, не оценивалось, насколько хорошо работает тактика, и не упоминалось ее применение к другим ситуациям.

В отличие от практики фиксирования стратегий подчинения, три теории, представленные в этом разделе, направлены на *изменение установки*. Все три исходят из социопсихологической традиции, сторонники которой стремятся выяснить, как убеждающие сообщения обрабатываются в умах слушателей. В этом отношении они схожи с *конструктивизмом* Делия (смотрите главу 8). В тех рамках, в которых эти теории охватывают то, как люди мысленно реагируют, чтобы попытаться повлиять, каждая дает практический совет, как составлять сообщения, которые изменят установки.

Установки – это внутренняя реакция, составленная из того, о чем люди думают, что чувствуют и что собираются сделать. Поскольку у исследователей нет возможности непосредственно наблюдать за установкой другого человека, им приходится полагаться на самоотчеты, которые они получают, задавая многочисленные вопросы:

Когнитивная: «Что Вы считаете на самом деле?»

Аффективная: «Вы искренне это чувствуете?»

Поведенческая: «Что Вы собираетесь делать?»

В течение многих лет социологов, по видимому, устраивало то, что одна

точка на линейной семибальной шкале представляет внутреннюю установку человека. Шкала, представленная ниже, является типичным примером. В главе 14, однако, я представляю *теорию социальных суждений* Музафера Шерифа, в которой установка рассматривается как ряд убеждений. Теория также выходит за рамки простой оценки «за» и «против» и рассматривает второй параметр установки – насколько важен вопрос для респондента. Шериф утверждает, что то, насколько отстаиваемая позиция отличается от установки слушателя, определяется тем, что иницирует попытку убеждения или препятствует ей.

В то время как теория социального суждения отображает единичный ментальный процесс, Ричард Петти и Джон Качиоппо видят два альтернативных пути изменения установки в мозгу человека, который читает или слышит убеждающее сообщение. Один путь включает активное размышление над аргументами в рамках сообщения. Другой использует достоверность источника сообщения так же, как и другие второстепенные знаки, чтобы вызвать автоматическую реакцию. В главе 15 представлена *модель уточнения вероятности* этих теоретиков, включающая условия, которые должны существовать, чтобы слушатели или читатели тщательно изучили преимущества дела.

Хотя установка зачастую рассматривается как *предрасположенность реагировать* определенным образом, пограничные отношения между высказанными мнениями людей и их

последующими действиями постоянно вызывают затруднения у ученых, которые утверждают, что установки прогнозируют поведение. В своей теории *когнитивного диссонанса* Леон Фестингер утверждает, что влияние работает по-другому – действия оформляют установки. А именно, теория делает неожиданный про-

гноз, что люди меняют свои личные убеждения, чтобы соответствовать своему общественному поведению, но только тогда, когда у них почти отсутствует стимул поступать таким образом. В главе 16 этот прогноз, который основан на человеческом стремлении к согласованности, описан более детально.

Вторжение США в Ирак было обоснованно.

1	2	3	4	5	6	7
Совершенно не согласен	Не согласен	Не совсем согласен	Нет определенного мнения	В какой-то степени это так	Согласен	Полностью согласен

Объективная

Интерпретативная

Социопсихологическая традиция

Мой сын Джим – пилот самолета – профессия, которая драматически изменилась с 11 сентября 2001 года, когда произошли террористические акты. Когда он проходит по аэропорту, он слышит разнообразные комментарии о безопасности путешествия воздушным транспортом. Я перечислил 11 утверждений, отражающих набор установок, которые он услышал. Просмотрите эти мнения и прочувствуйте разнообразие точек зрения, которое они собой представляют.

- a. Авиакомпании не хотят тратить деньги на надежные средства безопасности.
- b. Вся жизнь – это риск. Полет – как и все остальное.
- c. Любой, кто хочет умереть за идею, может захватить самолет.
- d. Сотрудники Федеральной службы по обеспечению безопасности авиaperелетов с оружием могут остановить террористов.
- e. Существуют старые пилоты и храбрые пилоты; не существует старых, храбрых пилотов.
- f. Пилоты пьют перед полетом, чтобы подавить свой страх перед воздушными пиратами.

g. Добираться самолетом безопаснее, чем поездом или автобусом.

h. Американские пилоты обучены справляться с любыми чрезвычайными ситуациями, которые могут возникнуть в воздухе.

i. Легко попасть в кабину реактивного самолета.

j. Проверка багажа пассажиров стала лучше с тех пор, как оказалась под контролем государства.

k. Вероятность авиакатастрофы 1 на 10 миллионов.

Уделите несколько минут, чтобы отметить свою реакцию на эти утверждения. Если Вы выполните каждую инструкцию, прежде чем переходить к следующей, у Вас будет возможность понять, что прогнозирует теория социальных суждений.

1. Для начала прочитайте пункты еще раз и подчеркните одно утверждение, которое наиболее близко Вашей точке зрения.

2. Теперь посмотрите, кажутся ли разумными другие пункты. Обведите буквы перед этими приемлемыми утверждениями.

3. Перечитайте оставшиеся утверждения и вычеркните буквы перед теми, которые спорны для Вас. Если Вы вычеркните эти перазумные идеи, возможно, что все 11 утвер-

ждений будут обозначены тем или иным образом. Также возможно, что Вы оставите некоторые пункты без пометок.

ТРИ ДИАПАЗОНА: ПРИНЯТИЕ, ОТРИЦАНИЕ И НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬ

Я только что провел Вас на бумаге через то, что, как гласит теория социальных суждений, происходит в наших головах. Мы слышим сообщение и сразу же оцениваем, нужно ли его помещать на шкалу установок в нашем мозгу. По мнению Музафера Шерифа, эта подсознательная сортировка понятий происходит в момент восприятия. Мы взвешиваем каждую новую идею, сравнивая ее с нашей точкой зрения на данный момент. Он назвал свой анализ установок *подходом социального суждения-включенности*, но большинство ученых называют его просто *теорией социальных суждений*.

Социальное суждение-включенность

Восприятие и оценка идеи посредством сравнения ее с имеющимися на данный момент установками.

Шериф, психолог, который работал с Университетом штата Оклахома, уже опубликовал два знаковых исследования, демонстрирующих, как на людей влияют референтные группы – группы, посредством которых их участники определяют свою идентичность. Его исследование *автокинетического эффекта* стимулировало

десятки более поздних исследований, анализирующих давление соответствия¹. В своем исследовании *пещеры разбойника* он изучал способы уменьшения конфликтных ситуаций, возникающих внутри группы². В результате обоих исследований было обнаружено, что восприятие людей сильно меняется под влиянием членства в группе. Теория социальных суждений расширила область его интересов с восприятия до убеждения.

Референтные группы

Группы, посредством которых их участники определяют свою идентичность.

Шериф считал, что те три действия, которые Вы совершили на предыдущей странице, необходимы для того, чтобы определить Вашу установку по отношению к безопасности авиалиний или любую другую систему установок. По всей вероятности, Вы обвели ряд утверждений, которые казались Вам разумными, и вычеркнули те мнения, которые Вы не могли принять. Поэтому Шериф рассматривал бы Вашу установку как *диапазон*, а не то единичное утверждение, которое Вы подчеркнули. Он писал, что «позицию человека нельзя изобразить точкой на непрерывном отрезке. Разные люди, отстаивающие одну и ту же позицию, могут значительно отличаться в своей толерантности к этому вопросу»³.

¹ Muzafer Sherif and Carolyn Sherif, *Social Psychology*, Harper, New York, 1969.

² Muzafer Sherif, "Experiments in Group Conflict," *Scientific American*, Vol 195, 1956, pp. 54-58.

³ Carolyn Sherif, Muzafer Sherif, and Roger Nebergall, *Attitude and Attitude Change: The Social Judgment Involvement Approach*, W. B. Saunders, Philadelphia, 1965, p. 222.

Он рассматривал установку как сочетание трех зон. Первая зона называется *диапазон принятия*. Она включает тот пункт, который Вы подчеркнули, или любые другие, которые Вы обвели как приемлемые. Вторая зона – это *диапазон отрицания*. Она включает мнения, которые Вы вычеркнули как спорные. Остальные утверждения, если таковые остались, определяют *диапазон неопределенности*. Это были пункты, которые Вы не посчитали ни спорными, ни приемлемыми. Они похожи на пометки «неуверен» или «нет определенного мнения» в традиционном исследовании установок. Шериф говорил, что для того, чтобы описать систему установок человека, нам необходимо знать расположение и широту каждого из этих взаимосвязанных диапазонов.

Диапазон принятия

Набор идей, которые человек считает разумными или наводящими на размышления.

Диапазон отрицания

Идеи, которые человек считает неразумными или спорными.

Диапазон неопределенности

Набор идей, которые человек не считает ни приемлемыми, ни спорными.

Допустим, Джим встречается в аэропорту человека по имени Нед, который жалуется на опасности полета, что доказывают события 11-го сентября. Предположим, что Джим хотел бы убедить Неда, что летать совершенно безопасно или, по крайней

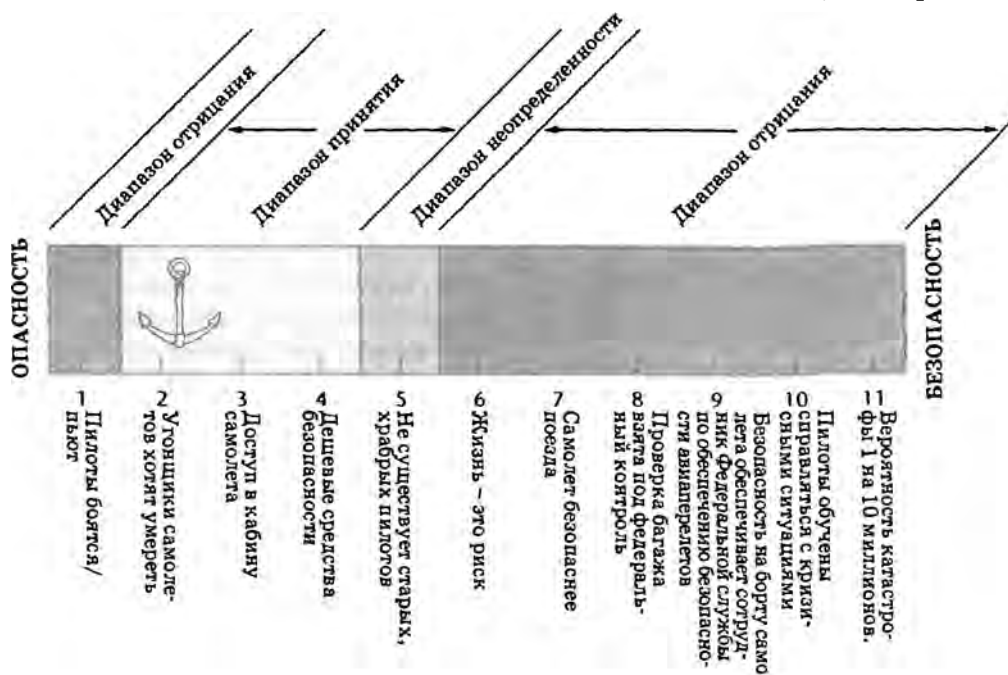


Рисунок 14.1. Когнитивная карта Неда по вопросу безопасности полетов.

мере, гораздо менее рискованно, чем считает обеспокоенный Нед. Теория социальных суждений рекомендует Джиму попытаться выяснить расположение и широту трех диапазонов этого мужчины, прежде чем начинать доказывать. На рисунке 14.1 показано, как Нед располагает 11 утверждений вдоль мысленной измерительной линейки, которую он использует для измерения безопасности. Как Вы узнаете на следующих страницах, если у моего сына хорошее представление об этой когнитивной карте, у него гораздо больше шансов составить сообщение, которое убедит Неда быть более оптимистичным в отношении полетов.

ЛИЧНАЯ ВОВЛЕЧЕННОСТЬ (ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ): НАСКОЛЬКО ВЫ ЗАИНТЕРЕСОВАНЫ?

Есть еще один аспект системы установок Неда, о котором Джим должен знать, – насколько *важен* вопрос о безопасности полетов в жизни Неда. Шериф назвал эту концепцию *личной вовлеченностью (заинтересованностью)*. *Личная вовлеченность* показывает то, насколько важен данный вопрос в нашей жизни. Является ли он основным для нашего благополучия? Много ли мы думаем о нем? Сильно ли влияет наша установка по этому вопросу на определение того, кем мы являемся? На Рисунке 14.1 я использовал якорь, чтобы изобразить позицию, которая наиболее близка точке зрения Неда – что летать опасно, потому что фанатики хотят умереть за свою идею.

Шериф говорил, что это то, что делает выбранная нами позиция: она «привязывает», «якорит» все наши остальные мысли по этой теме.

Личная вовлеченность (заинтересованность)

Важность или центральное место вопроса в жизни человека; зачастую демонстрируется посредством членства в группе с известной позицией.

Если бы интерес Неда к безопасности полетов был только случайным, было бы уместно представить его точку зрения маленьким якорем, который можно легко перетащить на новую позицию. Это, возможно, случай некоторых людей в терминале, которые не собираются садиться в самолет, а просто берут напрокат машину, провожают тетю Хуаниту на ее рейс или, возможно, забирают потерянную сумку своего друга. Эти люди за безопасные полеты и против авиакатастроф, но для них безопасность полетов не является главным личным интересом.

Несмотря на тот факт, что образы самолетов, врезающихся в башни-близнецы Всемирного торгового центра, впечатались в мозг большинства людей, не все люди, которые летают, размышляют на эту тему. Те люди не спорят об этом, не беспокоятся об этом и у них не потеют ладони, когда их самолет с ревом мчится по взлетной полосе. Пока все кажется нормальным, их личная заинтересованность является умеренной.

Но для Неда и таких, как он, этот вопрос является ключевым. Они часто

летают и обмениваются ужасными историями о знакомых, которые погибли в угнанном самолете. Они приходят в панику, когда трое смуглых мужчин садятся на рейс до Чикаго. Остальные могут испытывать только мимолетное беспокойство по поводу полета, но поскольку страх Неда укоренился, тяжелый, объемный якорь, изображенный на Рисунке 14.1, вполне уместен.

Люди с набором установок, таких как у Неда, обладают высокой степенью личной заинтересованности. Некоторые присоединяются к ассоциации авиапассажиров, которая лоббирует Конгресс на более строгие меры безопасности. Один из способов, которым Шериф определил высокую степень личной заинтересованности, было *членство в группе с известной позицией*. Летное свидетельство пилота, профсоюзный билет Ассоциации пилотов авиалиний и работа в крупной авиакомпании являются признаками того, что мой сын, по крайней мере, так же заинтересован в этом вопросе, как и Нед. Разумеется, его уверенность в безопасности авиалиний находится на другом конце спектра.

Три особенности системы установок Неда типичны для людей с высокой степенью личной заинтересованности в вопросе. Первый признак заключается в том, что его диапазон неопределенности почти несущественен. Люди, которых не интересует вопрос, обычно имеют широкий диапазон неопределенности, но у Неда только одно утверждение подпадает под эту категорию. Он может быть не уверен насчет старых, смелых пило-

тов, но у него есть определенные мнения по поводу всего остального.

Во-вторых, Нед отрицает все пять утверждений, которые являются заверениями в безопасности. Согласно теории социальных суждений, широкий диапазон отрицания является типичным признаком высокой степени личной заинтересованности. Нед сильно переживает по поводу потенциальной опасности полета; он рассматривает безопасность в терминах белого и черного. Люди с низкой степенью личной заинтересованности, возможно, видели бы больше полутонов. Заметьте, что воздействие высокой степени личной заинтересованности на восприятие может быть похоже на воздействие низкой степени когнитивной сложности на восприятие личных характерных особенностей (смотрите главу 8). Человек с высокой степенью личной заинтересованности может не отличить фактические улучшения безопасности от пустых заверений. Человек с низким уровнем когнитивной сложности может воспринимать группы людей как одинаковые. В обоих случаях наблюдатель не видит разницы, которая может иметь значение.

И, наконец, люди, которые придерживаются крайних точек зрения по данному вопросу, почти всегда сильно заинтересованы. Хотя можно испытывать сильные эмоции по поводу умеренных позиций, исследователи социальных суждений считают, что массивные якоря установок обычно расположены ближе к одному из концов шкалы. Крайние точки зрения сопровождаются высокой степенью личной заинтересованности.

Поэтому религия, секс и политика традиционно являются запрещенными темами в офицерской кают-компании на корабле военно-морского флота США, который находится в плавании. Когда разгораются страсти, радикальные мнения являются обычным делом, и отсутствует толерантность к различиям.

Все, что я рассказывал до сих пор по этому поводу, – это как теория социальных суждений описывает когнитивную *систему* установок человека. Сейчас мы перейдем к рассмотрению двухэтапного мыслительного *процесса*, который, как говорил Шериф, инициируется, когда человек слышит или читает сообщение. Сначала Нед оценит содержание сообщения, чтобы понять, насколько оно отличается от его собственной позиции – как далеко оно находится от его якоря. Это этап *суждения* в теории социальных суждений. На втором этапе этого процесса Нед будет подгонять свою закрепленную установку ближе к сообщению, которое он только что услышал, или дальше от него. В следующих двух разделах объясняется, как, согласно Шерифу, работают два этапа этого процесса влияния.

ОЦЕНКА СООБЩЕНИЯ: ОШИБКИ КОНТРАСТА И АССИМИЛЯЦИИ

Шериф утверждал, что мы используем нашу собственную закрепленную установку как точку сравнения, когда слышим сообщение, которое от нее отличается. Он считал, что можно провести параллель между систематической предвзятостью в

суждениях, которые мы выносим в физическом мире, и тем, как мы определяем установки других людей. Недавно я принес три ведра воды в свой класс, чтобы проиллюстрировать этот принцип. Даже хотя содержимое выглядело одинаково, вода в левом ведре почти замерзла, вода в правом ведре была почти кипятком, а вода в среднем ведре была теплой. Студентка вызвалась одновременно опустить левую руку в левое ведро, а правую – в правое. Она выдержала только двадцать секунд. Затем я попросил ее опустить две руки в среднее ведро и оценить температуру воды. Конечно, это была трудная задача, потому что ее левая рука «сказала» ей, что вода горячая, а правая послала сообщение, что она холодная.

Шериф выдвинул гипотезу о подобном эффекте *контраста*, когда люди, горячо отстаивая идею, слышат сообщение по этой теме, которое не содержит того же воодушевления. Оцененные по их стандарту, даже теплые сообщения кажутся им холодными. Название, которое дал Шериф, – «*социальное суждение-вовлеченность*» – прекрасно передает идею взаимосвязи между личной включенностью и восприятием. У людей с высокой степенью заинтересованности большие диапазоны отрицания. Любое сообщение, которое попадает в этот диапазон, будет воспринято ими как более отличающееся от их якоря, чем это есть на самом деле. Сообщение мысленно отодвигается до позиции, которая намного дальше – не в диапазоне принятия, – так что слушателю не придется рассматривать его как возможный вариант.

Контраст

Ошибка восприятия, при которой люди оценивают сообщения, попадающие в их диапазон отрицания, так, как будто они находятся дальше от их якоря, чем они есть на самом деле.

Все это – плохие новости для Джима. Предположим, он подходит к Неду и спокойно объясняет, что сотрудник Федеральной службы по обеспечению безопасности авиаперелетов находился в салоне самолета в его последний полет и «охранял» пассажиров. Если Нед услышит это сообщение так, как хотел Джим, оно будет зафиксировано на отметке 9 по его ментальной шкале, где 1 отображает высокую степень опасности, а 11 указывает на полную безопасность. Однако теория социальных суждений утверждает, что Нед, вероятно, не услышит его таким образом. Несмотря на добрые намерения Джима, его слова покажутся беспокойному Неду пропагандой корыстного пилота, который заботится только о собственных интересах. Предположительно успокаивающие слова о правопорядке на борту будут услышаны как необоснованное обещание безопасности на уровне 10 или 11. Для Неда это нереалистичные гарантии, которые он быстро отметет.

Контраст – это воспринимаемое искажение, которое приводит к поляризации идей. Но, по мнению Шерифа, это происходит только тогда, когда сообщение попадает в диапазон отрицания. *Ассимиляция* – это противоположная ошибка сужде-

ния. Это эффект резиновой ленты, которая притягивает идею к якорю слушателя, так что кажется, что он и говорящий разделяют одно и то же мнение. Ассимиляция происходит тогда, когда сообщение попадает в диапазон принятия. Например, предположим, что Джим говорит Неду, что его авиакомпания не желает тратить деньги на эффективную систему безопасности. Хотя это сообщение находится на отметке 4 на когнитивной карте Неда, он услышит его таким образом, как будто оно больше похоже на его закрепленную установку, чем оно есть на самом деле, возможно, на отметке 3.

Ассимиляция

Ошибка восприятия, при которой люди оценивают сообщения, попадающие в их диапазон принятия, таким образом, как будто они меньше отличаются от их якоря, чем это есть на самом деле.

Шериф не описывал, как люди оценивают сообщения, которые попадают в их диапазон неопределенности. Большинство интерпретаторов предполагают, что в этом случае никакая предвзятость восприятия не будет оказывать воздействия, и что сообщение будет услышано точно так, как оно и задумывалось.

ПРОТИВОРЕЧИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ УСТАНОВКИ

В оценке того, насколько близко или далеко находится сообщение от нашей собственной закрепленной

позиции, заключается первый этап изменения установки. Перемещение нашего якоря в ответ – это второй этап. Шериф считал, что оба этапа процесса влияния обычно происходят на уровне подсознания.

В соответствии с теорией социальных суждений, когда мы решим, что новое сообщение будет находиться в нашем диапазоне принятия, мы слегка адаптируем нашу установку, чтобы она соответствовала этим новым данным. Убеждающий эффект будет положительным, но частичным. Мы не преодолеем все расстояние, но некое измеримое движение по направлению к воспринимаемой позиции говорящего произойдет. Какое имен-

но движение? Шериф не уточнял, но утверждал, что *чем больше расхождение, тем больше слушатели будут приспосабливать свои установки*. Таким образом, убеждающее сообщение, которое убеждает лучше всего, – это то, которое наиболее отличается от позиции адресата, но попадает в его *диапазон принятия*.

Если мы решим, что сообщение попадает в *диапазон отрицания*, мы также будем подгонять нашу установку, но в этом случае в обратном направлении *от* того, что, как мы думаем, отстаивает говорящий. Поскольку у людей, которые обладают высокой степенью личной заинтересованности в данной теме, широкие



Рисунок 14.2.¹

«Мы считаем, что вы могли бы получить гораздо более широкую поддержку, просто переформулировав Ваш фанатизм и слепую приверженность».

¹ © The New Yorker Collection 2007 William Haefeli, from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

диапазоны отрицания, большинство сообщений, нацеленных на то, чтобы убедить их, рискуют, на самом деле, увести их в другую сторону. Этот прогнозируемый эффект бумеранга предполагает, что людей эти позиции зачастую отталкивают, а не привлекают.

Эффект бумеранга

Изменение установки в направлении, противоположном тому, что пропагандирует сообщение; слушателей идея скорее отталкивает, чем привлекает.

Мыслительные процессы, которые описал Шериф, происходят автоматически. Он свел межличностное влияние до вопроса расстояния между сообщением и позицией слушателя:

По своей сути, проблема изменения установки – это проблема степени расхождения коммуникации и ощущаемой необходимости устранять это расхождение¹.

Так что единственную свободу, которую предоставляет теория социальных суждений, – это выбор альтернативных сообщений, которые доступны человеку, пытающемуся быть убедительным.

ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ ДЛЯ ТОГО, КТО ИСПОЛЬЗУЕТ УБЕЖДЕНИЕ

Шериф посоветовал бы Джиму избегать сообщений, в которых утверждается, что летать безопаснее, чем

ехать автобусом или поездом. Нед просто им не поверит, и они могут оттолкнуть его еще дальше в его позиции против авиаперелетов. Для максимального влияния Джим должен выбрать сообщение, которое находится прямо на границе диапазона принятия Неда. Признать, что авиакомпании не хотели тратить деньги на обеспечение надежных средств безопасности, но акцентировать внимание на том, что терроризм 9/11 изменил все это. Или, возможно, использовать в некотором роде двусмысленное утверждение о том, что не существует старых, храбрых пилотов, объяснив, как в результате проверочных захватов кабин были отсеяны пилоты с неустойчивой психикой. В соответствии с теорией социальных суждений, результатом этой стратегии будет незначительное положительное убеждение.

Джим хочет большего. Но Шериф предупредил бы Джима, что это все, чего он может достичь за одну попытку. Если бы он говорил с непредубежденным человеком с широким диапазоном принятия, было бы возможно большее изменение. Но когда он имеет дело с путешественником, обладающим высокой степенью личной заинтересованности, ему приходится работать в узком диапазоне. Искренний разговор от одного конца шкалы до другого – это редкое явление. Единственный способ добиться широкомасштабного изменения – посредством небольших, успешных движений. Убеждение – это постепенный процесс.

Это также социальный процесс. Отсутствие межличностной связи меж-

¹ Carolyn Sherif, Muzafer Sherif, and Roger Nebergall, *Attitude and Attitude Change: The Social Judgment Involvement Approach*, W. B. Saunders, Philadelphia, 1965, p. 225.

ду Джимом и Недом ограничивает масштаб возможного влияния. Если бы Нед услышал убедительные заявления в безопасности авиалиний от своих друзей и родственников, это могло бы вызвать большее изменение. Шериф заметил, что «самые значительные изменения установки, наиболее широко распространенные и устойчивые, – это те, которые включают изменения в референтных группах с разными ценностями»¹.

ДОКАЗАТЕЛЬСТВА В ПОЛЬЗУ ПРИНЯТИЯ

Исследования прогнозов теории социальных суждений требуют вопросов, которые вызывают активный личный интерес. Например, в одном исследовании, которое подтверждает двухэтапную гипотезу теории, членам активистской организации «в защиту жизни» было представлено сообщение против запрещения аборт². В другом людей спрашивали об их установке по отношению к публичному разглашению результатов тестов на ВИЧ³.

В одном из ранних экспериментов поднималась тема, жизненно важная для всех студентов колледжей – сон⁴. До проведения исследования

большинство студентов были согласны с традиционной мудростью, что человеческое тело лучше всего функционирует с восьмичасовым ночным сном. Затем они прочитали статью, написанную экспертом в этой области, в которой утверждалось, что молодежи на самом деле требуется гораздо меньше. Сообщение было одинаковым для всех с одной существенной разницей. Одним студентам было сказано, что им требуется восемь часов, другим – семь, третьим – шесть и так далее прямо вниз по линии. Последняя группа действительно прочитала, что людям не нужно спать вообще! Затем каждая группа имела возможность высказать свое мнение.

В своей теории Шериф утверждает, что чем меньше часов рекомендовано, тем больше студенты будут подвержены влиянию, пока они не начнут рассматривать сообщение как явно нелепое. Результаты, показанные на Рисунке 14.3, подтверждают этот прогноз. Убеждение усиливалось по мере того, как рекомендованные часы уменьшались до 3 – сообщение, которое заставило студентов пересмотреть свою оценку оптимального сна до 6,3 часов. Все сообщения о времени сна меньше 3 часов, очевидно, попадали за пределы их диапазона принятия и постепенно теряли свою эффективность.

В результате проверки теории социальных суждений выяснилось следующее:

1. Внушающий доверие спикер может расширить диапазон принятия слушателя. Когда «экспертом» в исследовании сна был лауреат Но-

¹ Carolyn Sherif, Muzafer Sherif, and Roger Nebergall, *Attitude and Attitude Change: The Social Judgment Involvement Approach*, W. B. Saunders, Philadelphia, 1965, p. 214.

² Gian Sarup, Robert Suchner, and Gitanjali Gaylord, «Contrast Effects and Attitude Change: A Test of the Two-Stage Hypothesis of Social Judgment Theory», *Social Psychology Quarterly*, Vol. 54, 1991, pp. 364-372.

³ Kathryn Greene, Roxanne Parrott, and Julianne M. Serovich, «Privacy, HIV Testing, and AIDS: College Students' Versus Parents' Perspectives», *Health Communication*, Vol. 5, 1993, pp. 59-74.

⁴ Stephen Bochner and Chester Insko, «Communicator Discrepancy, Source Credibility and Opinion Change», *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 4, 1966, pp. 614-621.

белевской премии по физиологии, а не директор Молодежной христианской организации, степень убеждения возрастала.

2. Неоднозначность зачастую оказывается лучше, чем ясность. Когда Джордж У. Буш говорил в ходе предвыборных поездок, что он «сострадательный консерватор», никто точно не знал, что он имел в виду, но это звучало хорошо, и поэтому это утверждение попало в рамки диапазона принятия людей. Таня Донелли, бывшая солистка группы *Belly*, использует тот же подход. Она говорит, что умышленно пишет неоднозначные тексты песен, чтобы привлечь более широкую аудиторию¹.

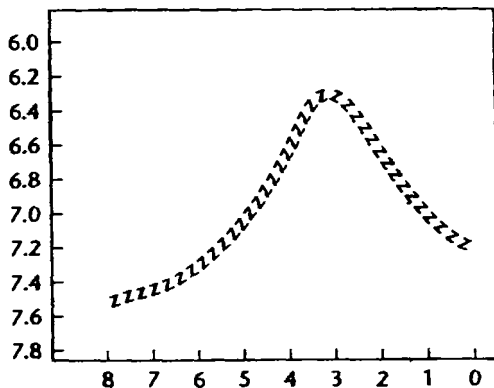
3. Всегда есть люди, категоричные по любому вопросу. «Не путайте меня фактами», – говорят они. – «Я уже все решил». У этих придирчи-

вых душ хронически широкий диапазон отрицания.

Поразительная история действия теории социальных суждений произошла с директором по развитию университета, которого я знаю. Он позвонил одному богатому выпускнику, ожидая, что перспективный спонсор пожертвует по крайней мере 10 000 долларов. Он изложил свое прошение и спросил, что состоятельный бизнесмен может сделать. Мужчина заявил, что год был непробыльный и времена сейчас тяжелые – он не может внести больше, чем 20 000 долларов. Сборщик средств понял, что серьезно недооценил диапазон принятия дарителя, и что 20 000 долларов находятся на нижнем крае этого диапазона. Не теряя ни минуты, он ответил: «Тревор, ты действительно считаешь, что этого достаточно?» Выпускник выписал чек на 25 000 долларов.

¹ Interview on Morning Edition, National Public Radio, May 31, 1995.

Мнение студентов о необходимом сне после прочтения сообщения (в часах)



Оптимальный сон, рекомендуемый экспертом (в часах)

Рисунок 14.3. Результаты исследования сна².

² Адаптировано со статьи Bochner and Insko, "Communicator Discrepancy, Source Credibility and Opinion Change"

КРИТИКА: НАСКОЛЬКО ШИРОК ВАШ ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ДИАПАЗОН ПРИНЯТИЯ?

Что Вы думаете о только что представленной уловке при сборе средств? Техника убеждения явно сработала, но применение теории социальных суждений поднимает некоторые щекотливые этические вопросы. Допустимо ли для сборщиков средств менять свое прошение, основываясь на потенциальном диапазоне принятия спонсора? Правильно ли будет, если политики будут намеренно высказываться неоднозначно, чтобы их сообщение имело широкую поддержку? Или рассмотрим искреннее желание моего сына развеять страхи людей, которые летают самолетом. Теория утверждает, что Джим добьется большего успеха, представив ненавязчивое сообщение с середины шкалы, чем свое истинное убеждение, что летать безопаснее, чем водить. Честно ли это?

Как тот, кто хотел бы оказывать положительное влияние, я ценю предупреждение Шерифа о потенциальной отрицательной реакции, которую я могу вызвать, когда продвигаю предложение, попадающее в диапазон отрицания другого человека. Это легко может случиться, если я более заинтересован в *представлении своего сообщения*, чем в *понимании точки зрения другого человека*. Теория практична.

Практическая полезность — только один из пяти стандартных критериев, используемых для того, чтобы оценивать теорию из области социологии. Объективная теория должна

прогнозировать и объяснять, а также быть эмпирически проверяемой и не слишком сложной. Что касается прогнозирования, теория социальных суждений делает ряд важных прогнозов. Один заключается в том, что изменить мнение человека с высокой степенью личной заинтересованности в вопросе сложно, а иногда невозможно. Другой утверждает, что расхождения во мнениях могут сослужить хорошую службу убеждающему. Пока сообщение попадает в диапазон принятия, чем больше оно отличается от убеждения адресата, тем большее изменение установки оно вызовет.

Как и все когнитивные объяснения, теория предполагает ментальную систему, которая существует «за глазами», где никто не может ее увидеть. Правда ли люди носят в своих головах набор шкал, с помощью которых они измеряют любую идею, которую слышат? И если три диапазона Шерифа действительно существуют там, как могут практики убеждения обнаружить, куда они попадают? Для этого проводится анализ аудитории и исследование рынка, но сложно представить, чтобы Джим давал анкету беспокойному путешественнику в зале ожидания.

Все же, обращение Шерифа к диапазонам принятия, отрицания и неопределенности, воспринимаемым искажениям ассимиляции и контраста и центральной роли личной заинтересованности достоверно объясняет, почему он сделал эти прогнозы. Объяснение сложное, но, учитывая убеждение Шерифа, что установки нельзя изобразить как одну точку на

непрерывном отрезке, сложно представить более простое объяснение того, что, как он утверждал, произойдет.

Что касается проверки теории, было проведено сравнительно мало исследований, по сравнению с эмпирическими исследованиями двух других теорий в этом разделе. Возможно, это потому, что трудно найти широкую аудиторию участников для эксперимента с разной степенью личной заинтересованности и совершенно разными мнениями по одной теме. Когда они найдены, так же трудно измерить три диапазона каждого человека по этому вопросу. И сравнить их индивидуальные ответы сложнее, чем просто вывести среднее из чисел на такой шкале установок, как та, что была представлена ранее.

Однако недавно Хи Сан Парк и еще четверо коллег с кафедры коммуникации Мичиганского государственного университета провели эксперимент по воздействию *вовлеченности на убеждение*¹. Они провели это исследование, чтобы проверить: что лучше объясняет влияние вовлеченности читающего или слушающего на то, насколько они подвержены влиянию, — теория социальных суждений или *модель уточнения вероятности*, представленная в следующей главе. К удивлению исследователей, они обнаружили, что качество аргументов сообщения превзошло любой другой фактор, который они измеряли. Но при прямом сравнении теория Шерифа получила больше

подтверждения. Теорию можно проверить, а затем обосновать или опровергнуть.

Несмотря на вопросы, которые окружают теорию социальных суждений, это изящная концепция процесса убеждения. Интуитивно привлекает идея составить сообщение, которое находится прямо на краю диапазона принятия слушателя, чтобы оно эффективно отличалось настолько, насколько это возможно. Такой была бы моя рекомендация Джиму, когда он столкнется с разными путешественниками. Интересно, в какой из его трех диапазонов попадет мой совет.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Как идея об *установках как диапазонах* помогает Вам понять Вашу установку по отношению к различным требованиям этого курса?
2. Предположим, Вы узнали, что Ваш сосед по парте обладает *высокой степенью личной заинтересованности* в вопросе контроля над оружием. Основываясь на теории социальных суждений, какие три прогноза о его системе установок было бы разумно сделать?
3. Какой практический совет дает Вам теория социальных суждений, если Вы хотите попросить Вашего начальника о повышении зарплаты?
4. У Вас есть *этические сомнения* по поводу разумности применения теории социальных суждений? Почему или почему нет?

¹ Hee Sun Park, Timothy Levine, Catherine Y. K. Westerman, Tierney Oregon, and Sarah Foregger, "The Effects of Argument Quality and Involvement Type on Attitude Formation and Attitude Change," *Human Communication Research*, Vol. 33, 2007, pp. 81-102.

Модель уточнения вероятности

Ричарда Петти и Джона Качиоппо

Объективная

Интерпретативная

Социопсихологическая традиция

Как те женщины, чьи дети учатся вне дома, Рита Франциско вернулась в колледж. Ее учебная программа – не бесцельная подборка занятий, заполняющих свободное время, – она записалась на все курсы, которые помогут ей стать более убедительным адвокатом. Рита – женщина, выполняющая миссию.

Дочь Риты погибла в подростковом возрасте, когда машина, в которой она ехала, врезалась в каменную стену. Выпив три банки пива на вечеринке, 18-летний парень девушки потерял управление на повороте, несясь со скоростью 80 миль в час. Сын Риты теперь хромотает в результате травм, полученных, когда ученица средней школы сбила его на стоянке возле магазина «С семи до одиннадцати» в пятницу вечером. Когда окружной прокурор вынес приговор за вождение в нетрезвом виде, это только подстегнуло решимость Риты убрать молодых пьющих водителей с дороги. Она стала активным участником организации «Матери против пьяных водителей» и работает над тем, чтобы убедить каждого, кто будет слушать, что законы «нулевой

терпимости», по которым водителям в возрасте до 21 года иметь *любое* измеримое количество алкоголя в крови запрещено, должны строго соблюдаться. Рита также хочет убедить остальных, что молодые люди, оставленные за вождение в нетрезвом виде, с содержанием алкоголя в крови более чем 0,02 процента, должны быть автоматически лишены водительских прав, пока им не исполнится 21 год.

В большинстве студенческих городков это тяжело осуществить. Ее одноклассники хоть и могут понять трагические причины, которые объясняют ее рвение в этом деле, но вряд ли кто-то из них поддержит такое радикальное, по их мнению, решение. Как нетрадиционный, взрослый студент, Рита понимает, что ее юные одноклассники могли бы легко отвергнуть ее кампанию, приняв ее за разглагольствования истеричного родителя. Она полна решимости разработать самую эффективную убеждающую стратегию, какая только возможна, и интересуется, достигнет ли она самого большего успеха, представив убедительные аргументы в

пользу соблюдения законов нулевой терпимости. Опять же, не могла бы она оказать большее влияние на студентов, подыскав заслуживающих доверия людей, которые поддержали бы ее предложение?

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ И ПЕРИФЕРИЧЕСКИЙ ПУТИ К УБЕЖДЕНИЮ

Психолог Ричард Петти из штата Огайо считает, что Рита задает правильные вопросы. Он проводил свои исследования в ходе написания докторской диссертации, используя тему вождения у подростков, чтобы протестировать относительную эффективность сильных аргументов, изложенных в сообщении, и высокую степень надежности источника. Он обнаружил, что результаты варьировались, в зависимости от того, какой из двух мыслительных путей к изменению установки использовал *слушатель*. Петти назвал эти два когнитивных процесса *центральной* и *периферическим* путями. Он считает, что это различие полезно для приведения в соответствие большинства противоречивых данных в исследовании убеждения. Совместно со своим коллегой Джоном Качиоппо из Чикагского университета он запустил интенсивную программу исследований, чтобы найти лучший способ активизировать каждый из путей для того, кто использует убеждение.

Центральный путь включает проработку сообщения. Проработка – это «то, насколько тщательно человек продумывает аргументы, относящи-

еся к данному вопросу и содержащиеся в убеждающей коммуникации»¹. В попытке рационально обработать новую информацию, люди, использующие центральный путь, тщательно изучают идеи, стремятся просчитать, выигрышные ли они, и размышляют над их последствиями. Так же, как и классификация стратегических планов сообщения Бергера, проработка требует высоких уровней когнитивных усилий (смотрите главу 10).

Центральный путь

Проработка сообщения; способ когнитивной обработки, который включает тщательное изучение содержания сообщения.

Периферический путь представляет собой мысленный кратчайший путь к принятию или неприятию сообщения «без активного размышления об особенностях данного вопроса или рассматриваемого объекта»². Вместо обширной когнитивной работы, реципиенты полагаются на разнообразные знаки, которые позволяют им быстро принимать решения. Роберт Чалдини из Государственного университета штата Аризона перечисляет шесть знаков, которые активизируют запрограммированную реакцию «щёлк-зажужжало»³. Эти знаки позволяют нам летать по периферическому пути на автопилоте:

¹ Richard E. Petty and John T. Cacioppo, *Communication and Persuasion: Central and Peripheral Routes to Attitude Change*, Springer-Verlag, New York, 1986, p. 7.

² Richard E. Petty and John T. Cacioppo, *Attitudes and Persuasion: Classic and Contemporary Approaches*, Wm. C. Brown, Dubuque, IA, 1981, p. 256.

³ Robert B. Cialdini, *Influence: Science and Practice*, 4th ed., Allyn and Bacon, Needham Heights, MA, 2001.

1. Взаимность/взаимодействие – «Ты должен мне».
2. Последовательность – «Мы всегда делали так».
3. Социальное доказательство – «Все это делают».
4. Симпатия – «Симпатизируй мне, моим идеям».
5. Авторитет – «Просто потому что я так говорю».
6. Нехватка – «Быстрее, пока все не разобрали».

Периферический путь

Мыслительный краткий процесс, в ходе которого человек принимает или отвергает сообщение, основываясь на нерелевантных знаках, в противоположность активному размышлению о вопросе.

На Рисунке 15.1 показана упрощенная версия модели уточнения веро-

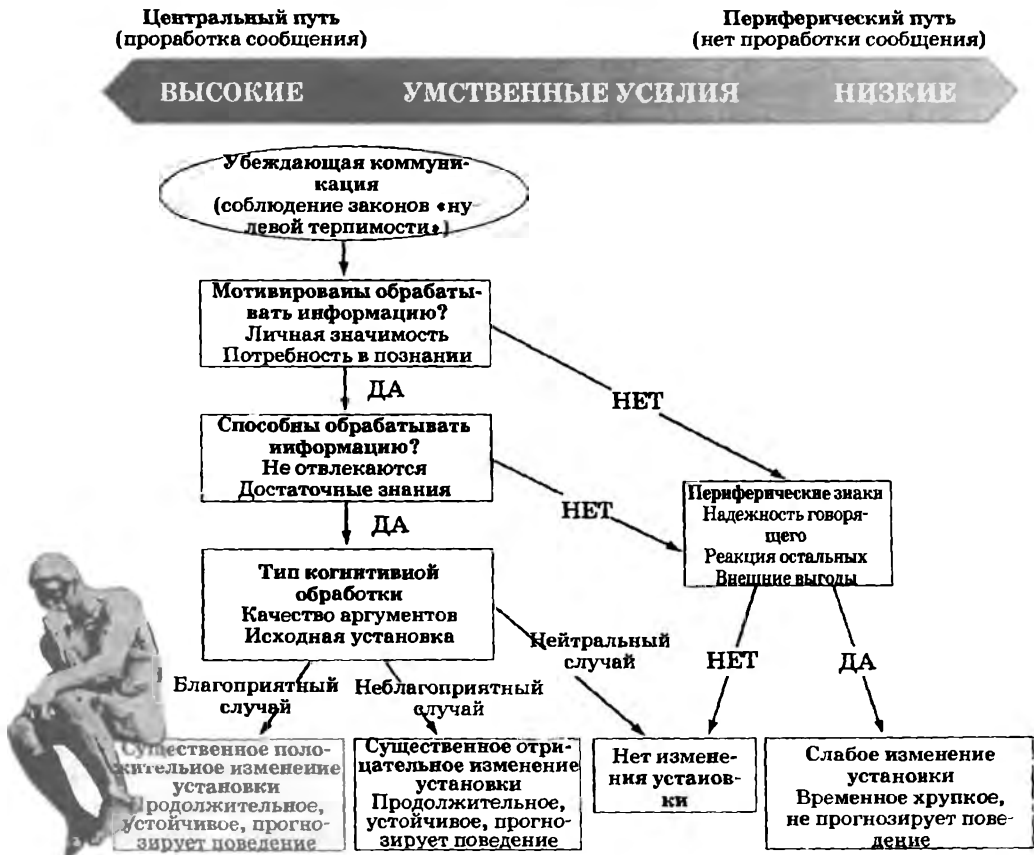


Рисунок 15.1. Модель уточнения вероятности¹.

¹ Адаптировано с Petty and Cacioppo, "The Elaboration Likelihood Model. Current Status and Controversies"

ятности (МУВ) Петти и Качиоппо, примененная к ситуации Риты. Хотя их модель с метафорой двойного пути должна предполагать два взаимоисключающих пути к убеждению, теоретики подчеркивают, что центральный и периферический путь – это крайние точки на непрерывном отрезке когнитивной обработки информации, которые показывают степень умственных усилий, прикладываемых человеком при оценке сообщения¹. Шкала проработки наверху отображает трудоемкое тщательное изучение аргументов с левой стороны, и безоглядное доверие знакам, не связанным с содержанием сообщения – справа. Большинство сообщений рассматриваются в средней между этими крайностями степени, но всегда существует компромисс. Чем больше слушатели Риты будут работать над тем, чтобы выявить преимущества строгого соблюдения законов «нулевой терпимости», тем меньше они будут подвержены влиянию периферических факторов, таких как высмеивание ее предложения их друзьями. И наоборот, чем больше ее слушатели будут подвержены влиянию факторов, не связанных с содержанием сообщения, таких как возраст, манера говорить или внешность Риты, тем меньше они будут подвержены влиянию ее идей. Мы будем прорабатывать модель сверху вниз по одному уровню, чтобы понять прогнозы Петти и Качиоппо о вероятности того, что сообщение Риты будет рассмотрено студентами из ее колледжа.

¹ Richard E. Petty and Duane Wegener, "The Elaboration Likelihood Model: Current Status and Controversies," in *Dual Process Theories in Social Psychology*, Shelly Chaiken and Yaacov Trope (eds.), Guilford, New York, 1999, pp. 44-48.

Проработка сообщения

Степень, в которой человек тщательно продумывает аргументы, относящиеся к данному вопросу и содержащиеся в убеждающей коммуникации.

МОТИВАЦИЯ К ПРОРАБОТКЕ: СТОИТ ЛИ УСИЛИЙ?

Петти и Качиоппо предполагают, что люди мотивированы иметь правильные установки. Авторы признают, что мы не всегда мыслим логично, но они считают, что мы стараемся не дурачить себя в поиске истины. Мы хотим сохранять разумные позиции.

Все же, человек может изучить только ограниченное количество идей. Мы подвергаемся воздействию такого числа убеждающих сообщений, что мы бы испытали огромную информационную перегрузку, если бы попытались взаимодействовать с любой идеей, которую мы слышали или о которой читали. Единственный способ решить эту проблему – быть «ленивым» по отношению к большинству вопросов в жизни. Петти и Качиоппо утверждают, что у нас есть ментальный фильтр с крупными отверстиями, который позволяет вопросам, которые мы считаем менее важными, просачиваться сквозь них без тщательной обработки. Но утверждения о тех вещах, которые обладают значимостью для нас, задерживаются и проверяются. В терминологии теории социальных суждений (смотрите главу 14), мы мотивированы прорабатывать только те идеи, в которых мы лично заинтересованы.

Для юных американцев право водить машину одно из самых важных в жизни. Водительские права – это основной атрибут переходного обряда¹ подростков в нашем обществе; для некоторых это паспорт к свободе. Следовательно, кажется маловероятным, чтобы студенты рассмотрели предложение Риты о нулевой терпимости как тривиальное. Все же, угроза потери прав может не быть столь значимой для студентов, которые не пьют, или для тех, кто уверен, что не сядет за руль в нетрезвом состоянии. И если студентов старше 21 года не волнует, кто водит на дорогах, они тоже могут чувствовать, что предложение Риты их не касается. Таким образом, авторы МУВ будут считать студентов-подростков, которые садятся за руль, выпив несколько кружек пива, особенно мотивированными бороться с аргументами об автоматическом приостановлении действия водительских прав.

Петти и Качиоппо утверждают, что пока люди лично заинтересованы в принятии или неприятии идеи, на них гораздо большее влияние окажет то, о чем говорится в сообщении, чем характерные особенности человека, который его произносит. Но когда тема больше не релевантна, она отодвигается на периферию мозга, где большее значение имеют знаки достоверности. Без мотивации личной релевантности, вероятность проработки мала.

Тем не менее, теоретики понимают, что некоторые люди имеют потребность в когнитивной ясности, независимо от вопроса. На самом деле,

¹ Ритуал, связанный с изменением социального статуса субъекта (прим. перев.).

они разработали «Шкалу потребности в познании», чтобы определить людей, которые вероятнее всего рассмотрят аргументы сообщения². Четыре значения отметок шкалы:

Мне действительно нравится задание, которое включает поиск новых решений к проблемам.

Я предпочитаю, чтобы моя жизнь была наполнена загадками, которые я должен разгадать.

Мне нравятся задачи, которые не требуют обдумывания, когда я узнаю о них.

Размышления – далеко от моего представления о развлечении.

Потребность в познании

Желание когнитивной ясности; стремление обдумывать идеи, даже когда они не обладают личной релевантностью.

Если Вы в основном согласны с первыми двумя утверждениями и не согласны с последними двумя, Петти и Качиоппо предположили бы, что Вы – человек, прорабатывающий многие идеи и аргументы, которые слышит.

СПОСОБНОСТЬ ПРОРАБОТКИ: МОГУТ ЛИ ОНИ ЭТО СДЕЛАТЬ?

Когда люди проявили склонность к обдумыванию содержания сообщения (мотивация), следующий вопрос – способны ли они это сделать. Поскольку непосредственная ау-

² John T. Cacioppo et al., "Dispositional Differences in Cognitive Motivation. The Life and Times of Individuals Varying in Need for Cognition," *Psychological Bulletin*, Vol. 119, 1996, pp. 197-253.

дитория Риты состоит из молодых людей, которые своей способностью думать произвели должное впечатление на руководителя приемной комиссии колледжа, Вы можете посчитать, что вопрос о способности будет спорным. Но обдумывание вопроса (проработка) требует не только ума. Оно требует также концентрации.

Отвлечение внимания срывает проработку. Одноклассникам Риты будет затруднительно думать о ее точке зрения, если она будет выражена в шуме студенческой столовой, где невозможно услышать свои мысли. Или, возможно, она представляет свое решение проблемы безопасности на дорогах, когда студенты пытаются сконцентрироваться на чем-то другом – предстоящем экзамене, письме из дома или мысленном воспроизведении выигрышного броска во внутренней баскетбольной игре между студентами колледжа.

Рита может столкнуться с той же проблемой, что и телевизионные рекламодатели, которые получают только мимолетное внимание зрителей. Как и они, Рита может использовать повторение, чтобы убедиться, что ее основная мысль понята, но слишком много суеты препятствует обоснованному размышлению над сообщением, сколько бы повторений ни было использовано. В этом случае студенты будут использовать периферический путь и оценивать сообщение по знакам, которые указывают на то, является ли Рита компетентным и заслуживающим доверия человеком.

ТИП ПРОРАБОТКИ: ОБЪЕКТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ В ПРОТИВОПОЛОЖНОСТЬ ПРЕДВЗЯТОМУ

Как Вы видите из нисходящего потока в центральном пути их модели (Рисунок 15.1), Петти и Качиоппо считают, что мотивация и способность сильно увеличивают вероятность того, что сообщение будет проработано в умах слушателей. Все же, как утверждает теория социальных суждений, они могут не обработать информацию справедливо и объективно. Рита может полностью завладеть вниманием студентов, которых глубоко волнует право на вождение, но обнаружить, что у них уже сложилась организованная система знаний относительно данного вопроса.

Когда Рита заявляет, что процент аварий со смертельным исходом в результате вождения в нетрезвом виде для юных водителей в два раза больше, чем для водителей старше 21 года, студент может возразить, что подростки проезжают в два раза больше миль и, следовательно, заслуживают не меньшего доверия, чем взрослые. Не важно, верна ли статистика, или веский ли аргумент. Дело в том, что те, кто уже много думал о нетрезвом состоянии и безопасности вождения, возможно, составили свое мнение и будут предвзято расценивать сообщение Риты.

Петти и Качиоппо называют предвзятую проработку нисходящим обдумыванием, в ходе которого predetermined выводы искажают подтверждающие данные внизу. Они противопоставляют это объективной

проработке, или восходящему обдумыванию, которое позволяет фактам говорить самим за себя. Предвзятая проработка просто поддерживает предыдущие идеи.

Предвзятая проработка

Нисходящее обдумывание, в ходе которого предопределенные выводы искажают подтверждающие данные.

Объективная проработка

Восходящее обдумывание, в ходе которого факты изучаются без предвзятости; поиск истины, куда бы она ни привела.

Возможно, Вы видели изображение известной статуи Родена «Мыслитель» – человек, который сидит, подперев голову одной рукой. Если у мыслителя уже есть ряд убеждений для обдумывания, то, как показывают результаты исследования Петти и Качиоппо, дополнительная мысль просто укрепит их. Рита не должна предполагать, что размышления аудитории всегда помогут ее делу; это зависит от того, являются ли они предвзятой проработкой или объективной проработкой. Это также зависит от качества ее аргументов.

ПРОРАБОТАННЫЕ АРГУМЕНТЫ: СИЛЬНЫЕ, СЛАБЫЕ И НЕЙТРАЛЬНЫЕ

Если Рите удастся привлечь непредвзятое внимание студентов своей школы, как говорят Петти и Качиоппо, ее дело будет иметь успех или

провалится, в зависимости от воспринимаемой силы ее аргументов. У этих двух теоретиков нет абсолютно-го стандарта для того, что отличает убедительный аргумент от слабого. Они просто определяют сильное сообщение как такое, что вызывает благоприятные мысли, когда его слышат и обдумывают.

Сильные аргументы

Утверждения, которые при их изучении вызывают благоприятные мысли.

Петти и Качиоппо прогнозируют, что глубокие размышления над сильными аргументами вызовут большие изменения в установке в желаемом для убеждающего направлении. Предположим, Рита утверждает следующее:

Статистика Национального совета по безопасности показывает, что водители в возрастной группе от 16 до 20 лет проезжают 15% миль в Соединенных Штатах, но они ответственны за 25% смертельных исходов в результате ДТП, причиной которых стал алкоголь.

Это подтверждение может заставить студентов задуматься. Они могут не довольствоваться этими фактами, но некоторые из них могут посчитать статистику вполне убедительной и причиной, чтобы пересмотреть свою позицию. В соответствии с МУВ, глубокие размышления тех, кто реагирует благоприятным образом, вызовут изменение их позиции, которое *сохранится надолго*, сможет *противостоять контрубеждению* и будет *прогнозировать будущее поведение* – «трезубец» межличностного влияния.

Тем не менее, попытки убеждения, которые обрабатываются центральным путем, могут иметь и резко негативные последствия. Несмотря на ее сильные убеждения, Рита может представить только слабые доказательства необходимости изменения существующего закона.

Когда несовершеннолетних водителей арестуют за нарушение правил «нулевой терпимости» на дороге (согласно которым водителям в возрасте до 21 года запрещено иметь *любое* измеримое количество алкоголя в крови), автоматическое приостановление действия их прав уменьшило бы работу секретаря государственной конторы. Это дало бы государственным служащим время на проверку записей по истории вождения¹, чтобы они могли держать опасных автомобилистов подальше от дороги.

Этот слабый аргумент гарантированно оскорбит чувства любого, кто задумается о нем. Вместо того, чтобы способствовать тому, чтобы слушатели поддержали дело Риты, он только даст им повод возражать против ее точки зрения более решительно. Проработанная идея вызовет эффект бумеранга, который продлится долгое время, пресечет другие попытки изменить его и повлияет на последующее поведение. Это то же существенное воздействие, которое оказывает проработанный сильный аргумент, но в обратном направлении.

Идеи Риты могли бы вызвать двойственную реакцию. Слушатели, которые тщательно изучили ее идеи, могли бы, в конечном счете, не быть ни

¹ Документ, содержащий перечень всех аварий, в которых участвовал водитель, и фактов нарушения данным водителем правил дорожного движения (прим. перев.).

«за», ни «против» ее доказательств. Их нейтральная или смешанная реакция, очевидно, означает, что они не изменят свои установки в результате обработки сообщения центральным путем. Для них размышления о «за» и «против» данного вопроса укрепляют их исходные установки, какими бы они ни были.

ПЕРИФЕРИЧЕСКИЕ ЗНАКИ: АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ ПУТЬ ВЛИЯНИЯ

Хотя большая часть этой главы посвящена центральному когнитивному пути к изменению установки, большинство сообщений обрабатываются по менее трудоемкому периферическому пути. Указатели на пути направляют слушателя и подталкивают к тому, чтобы поддержать или опровергнуть точку зрения убеждающего, не прибегая к тому, что Петти и Качиоппо называют «размышления, относящиеся к вопросу»².

Как было объяснено ранее, тот слушатель, который использует периферический путь, полагается на разнообразные знаки как средство для принятия быстрого решения. Самые очевидные знаки – это реальные выгоды, сопутствующие согласию с позицией сторонника. Еда, секс и деньги – традиционные стимулы для изменения. Я однажды случайно был свидетелем сделки между молодым человеком и старшеклассницей, которая пыталась убедить его сдать

² Richard E. Petty and John T. Cacioppo, "The Elaboration Likelihood Model of Persuasion," in *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 19, Leonard Berkowitz (ed.), Academic Press, Orlando, FL, 1986, p. 129.

кровь, чтобы выполнить ее классное задание. «Хорошо, договорились», — сказала она. — Ты сдаешь кровь за меня сегодня, а я приглашу тебя завтра вечером к себе на ужин». Хотя такой социальный обмен происходил в течение столетий, Петти и Качиоппо все же описывают его как периферический. Публичное согласие выполнить просьбу о сдаче крови? Да. Частное признание ее важности? Маловероятно.

Для многих студентов, испытывающих влияние, надежность говорящего, или источника, — самый интересный знак на периферическом пути. Четыре десятилетия исследований подтверждают, что люди приятные и компетентные в данном вопросе могут оказывать убеждающее воздействие, независимо от того, какие аргументы они представляют. Внешность, манера говорить и опыт Риты будут говорить за себя так громко,

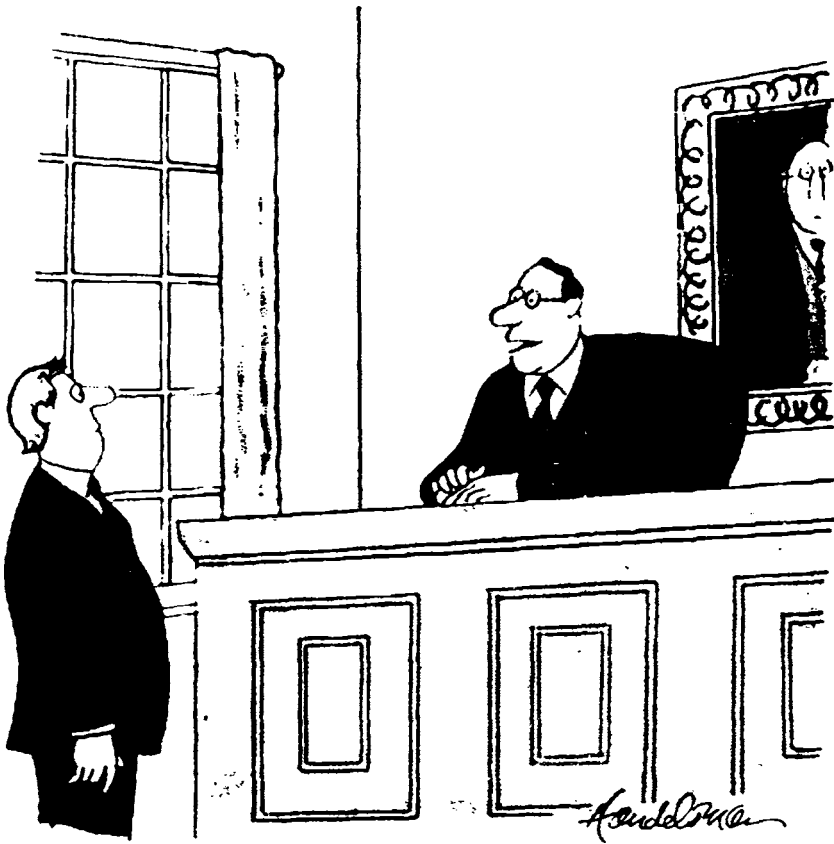


Рисунок 15.2.¹

«Для упрощения судебного процесса мы опустим свидетельские показания и перейдем прямо к вынесению приговора».

¹ © The New Yorker Collection 1995. J.B. Handelsman from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

что некоторые студенты, на самом деле, не услышат, что она говорит. Какие студенты? Согласно Петти и Качиоппо, те студенты, которые не мотивированы или не способны тщательно изучить ее сообщение и, следовательно, переключаются на периферический путь.

Слушатели, которые считают, что двойная трагедия Риты придала ей еще мудрости, кроме ее собственной, будут более благожелательно настроены к ее точке зрения. То же верно для тех, кто считает ее приятной и доброжелательной. Но есть студенты, которые будут рассматривать ее грамматические ошибки как признак невежества, или им будет претить материнская манера, которая напомнит им лекцию мамы. Эти критики, использующие периферический путь, станут более скептически к позиции Риты. Отметьте, что изменение установки на этом внешнем пути может быть или положительное, или отрицательное, но оно не сохранится надолго, не будет неуязвимо или связано с поведением, в отличие от изменения, которое происходит от проработки сообщения.

Понимая важность ролевых моделей для убеждения, Рита просматривает страницы журнала «Rolling Stone», чтобы узнать, не говорил ли певец Дэйв Мэтьюз что-нибудь о водителях-подростках. Музыка группы «Dave Matthews Band» популярна среди студентов ее колледжа, и Мэтьюз недавно устраивал живой концерт рядом со школой. Каким-то образом связав свое сообщение с заслуживающими доверия людьми, она может достичь изменения уста-

новок многих студентов. Все же, возможно, оно не сохранится надолго, не выдержит нападков или не повлияет на их поведение. Петти и Качиоппо говорят, что все, что можно ожидать от периферического пути, – это временное изменение.

РАСШИРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ПЕРИФЕРИЧЕСКОГО ПУТИ

Что если бы в автобус Дэйва Мэтьюза врезался пьяный фанат-подросток, и члена группы ждала бы та же участь, что и дочь Риты? Заставила бы студентов эта трагическая смерть и заявление Мэтьюза «друзья не допустят, чтобы друзья водили в нетрезвом виде» изменить установку и поведение на долгое время? К счастью, группа все еще цела, но любая громкая трагедия в спортивном мире доказывает, что влияние даже мощных периферических знаков недолговечно в лучшем случае.

В 1991 году суперзвезда баскетбола Мэджик Джонсон провел открытую пресс-конференцию, чтобы объявить, что результат его теста на ВИЧ оказался положительным. Эта история была главной сенсацией в сетевых новостях в течение многих дней. Психологи из Южной Флориды Луис Пеннер и Барбара Фрицше только что закончили проводить исследование, показавшее, что многие люди не испытывают сочувствия к жертвам СПИДа, которые заразились этой болезнью половым путем. Когда людей, принимавших участие в исследовании, попросили добро-

вольно уделить пациенту несколько часов, чтобы помочь ему с учебой в школе, вызвалось только более половины женщин и ни одного мужчины. Пеннер и Фрицше расширили свое исследование, когда услышали о болезни Мэджика Джонсона¹. Им было интересно выяснить, заставила ли студентов трагедия, произошедшая с этой популярной звездой, и его призыв поддерживать заболевших, реагировать более положительно по отношению к людям со СПИДом.

Некоторое время это действовало. Через неделю после заявления Джонсона 80% мужчин предложили помощь. Однако это число снизилось до 30% за несколько месяцев. Процент помогающих женщин упал ниже 40% за тот же период. Пеннер и Фрицше заметили, что люди не схватывали суть сообщения Мэджика Джонсона: вместо этого, они обращали внимание на человека, который его представлял. В соответствии с главным тезисом МУВ, исследователи пришли к выводу, что «изменения, которые происходят благодаря «периферическим знакам», таким как... быть любимой знаменитостью, не такие долговременные, чем те, которые происходят благодаря существенному содержанию попытки убеждения»².

Пеннер и Фрицше могли бы добавить, что эффект одобрения звезды зависим от резких взлетов и падений статуса знаменитости. Напри-

¹ Louis Penner and Barbara Fritzsche, "Magic Johnson and Reactions to People with AIDS: A Natural Experiment," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 23, 1993, pp. 1035-1050.

² Louis Penner and Barbara Fritzsche, «Magic Johnson and Reactions to People with AIDS: A Natural Experiment,» *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 23, 1993, p. 1048.

мер, группа *Dave Matthews Band* была такой экологически «зеленой», что один из вкусов мороженого *Ben and Jerry's* получил название песни группы. Но этот образ был запятнан, когда их гастрольный автобус свалил 80 галлонов продуктов человеческой жизнедеятельности через решетчатый мост в реку Чикаго. Большая часть зловонных нечистот вылилась на туристов, обедающих на палубе экскурсионного катера, проходящего под мостом. Так что любой комментарий Мэтьюза о безопасном и разумном вождении может быть воспринят скорее с насмешкой, чем помочь делу Риты³.

Хотя исследование МУВ преимущественно было направлено на измерение воздействия периферических знаков посредством изучения надежности, компетентность или характер говорящего тоже могли быть стимулом для трудоемкой проработки сообщения. Например, высокое мнение, которое имели миллионы спортивных фанатов о Мэджике Джонсоне, могло впервые дать возможность рассмотреть предложения о предупреждении и лечении СПИДа без морального позора, искажающего каждую идею. Или тот факт, что магия Джонсона оказалось недостаточно сильной, чтобы противостоять вирусу СПИДа, могло заставить кого-нибудь задуматься: «Если это произошло с таким парнем, как Мэджик, это может произойти и со мной». Даже хотя Рисунок 15.1 определяет надежность говорящего, реакцию остальных и внешние выгоды как переменные, которые при-

³ Michael Hawthorne, "Madigan: Video Busts Band's Bus in Dumping," *Chicago Tribune*, August 25, 2004, sec. 1, p. 1.

водят к бездумному принятию сообщения периферическим путем, Пети и Качиоппо подчеркивают, что невозможно составить список знаков, которые являются строго периферическими¹.

Надежность говорящего (спикера)

Восприятие аудиторией компетентности, характера и динамизма источника сообщения; типично периферический знак.

Чтобы проиллюстрировать этот момент, рассмотрим многочисленные роли, которые может играть *настроение* человека, слушающего сообщение Риты, в ее попытке убедить. Рита предполагает, что ее одноклассник Сэм проявит больше сочувствия, если она сможет презентовать свои идеи, когда он будет находиться в хорошем настроении. И она права до тех пор, пока Сэм обрабатывает ее сообщение периферическим путем, не слишком задумываясь о том, что она говорит. Его позитивный взгляд поспособствует тому, чтобы он рассмотрел ее предложение в благоприятном свете.

Все же, если Сэм в какой-то степени хочет и способен проработать ее аргументы (средняя проработка), его радостное настроение может на самом деле оказаться недостатком. Он чувствовал себя на подъеме, но его настроение испортилось, когда он подумал о смерти и физическом недостатке, которые описывает Рита. Потеря теплых чувств может настроить его против аргументов Риты. Петти утверждает, что Сэм мог бы

¹ Petty and Wegener, pp. 51-52.

обработать ее аргументы более объективно, если бы его первоначальное настроение совпадало с мрачным характером событий, произошедших с Ритой². Многие переменные, такие как *воспринимаемая надежность* или *настроение слушающего*, могут действовать как периферические знаки. Но если один из них мотивирует слушателей тщательно рассматривать сообщение или влияет на их оценку аргументов, он больше не является чем-то совершенно очевидным, понятным каждому». Не существует переменных, которые всегда являются кратчайшим расстоянием на периферическом пути.

ВЫБОР ПУТИ: ПРАКТИЧЕСКИЙ СОВЕТ ДЛЯ ТОГО, КТО ИСПОЛЬЗУЕТ УБЕЖДЕНИЕ

Совет Петти и Качиоппо Рите (и всем нам) ясен. Она должна определить вероятность того, что ее слушатели уделят ей безраздельное внимание для оценки ее предложения. Если окажется, что у них есть мотивация и способность проработать сообщение, ей лучше вооружиться фактами и числами в доказательство своего дела. Приятная улыбка, эмоциональный призыв или смерть ее дочери не будут иметь значения.

Поскольку только посредством глубокомысленного размышления у ее слушателей может произойти продолжительное изменение установки,

² Duane Wegener and Richard E. Petty, "Understanding Effects of Mood Through the Elaboration Likelihood and Flexible Correction Models," in *Theories of Mood and Cognition: A User's Guidebook*, L. L. Martin and G. L. Clore (eds.), Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, 2001, pp. 177-210.

Рита, возможно, надеется, что они могут пойти по центральному пути. Но если так, все равно будет сложно представить неотразимые убеждающие аргументы. Если она не сможет сделать свое домашнее задание и представит слабые доказательства, люди, которые будут готовы думать, изменят свою установку на более враждебную позицию.

Если Рита определит, что ее слушатели неспособны или не хотят обдумывать детали ее плана, она достигнет большего успеха, если выберет стратегию подачи материала, которая подчеркивает оформление, а не содержание. Это может включать душераздирающий рассказ о смерти ее дочери, гладкую презентацию, постоянные попытки построить дружеские отношения со студентами. Возможно, если она будет приносить в класс домашнее печенье или предлагать поехать в торговые ряды, это может сделать ее привлекательным источником. Но, как мы уже видели, такие эффекты, вероятно, будут временными.

Маловероятно, что Рита добьется того, что много людей проработают ее сообщение таким образом, который окажется благоприятным для ее дела. Большинство убеждающих избегают центральный путь, потому что аудитория не пойдет за ними, или они посчитают, что подбирать убедительные аргументы слишком сложно. Но у Риты, на самом деле, нет выбора.

Водительские права (и, возможно, пиво) так важны для большинства этих студентов, что они будут готовы анализировать каждую часть ее пла-

на. Их не победить с помощью дружелюбной улыбки. Рите придется разрабатывать продуманные и обоснованные аргументы, если она собирается изменить их мнение. Учитывая глубину ее убежденности, она считает, что попытаться стоит.

ЭТИЧЕСКИЕ РАЗМЫШЛЕНИЯ: ЗНАЧИМЫЙ ВЫБОР НИЛЬСЕНА

МУВ сконцентрирована на убеждении, которое эффективно. Почетный профессор из Вашингтонского университета Томас Нильсен заинтересован в том, что этично. В соответствии с демократичными ценностями свободного общества, он предполагает, что убеждающая речь этична в той степени, в которой она максимизирует способность людей делать свободный выбор. Поскольку многие политические, религиозные и рекламные сообщения составляются в плановом порядке и скорее не учитывают, чем призывают к мыслительным способностям слушателя, Нильсен поддерживает ценность значимого выбора в недвусмысленных терминах:

Когда мы осуществляем коммуникацию, чтобы повлиять на установки, убеждения и действия остальных, этическим критерием является степень свободного, обоснованного, рационального и критического выбора – значимого выбора, – который предоставляет наше общение¹.

Для Нильсена истинно свободный выбор – это проверка этического влияния,

¹ Thomas R. Nilsen, *Ethics of Speech Communication*, Bobbs-Merrill, Indianapolis, 1966, p. 38.

потому что «только самоопределение может быть моральным; без значимого выбора нет нравственности»¹. Чтобы подтвердить свое утверждение, он цитирует два классических эссе о свободе речи. «Апологетика»² Джона Мильтона выступает против предварительного ограничения любых идей, какими бы еретическими они ни были. «О свободе»³ Джона Стюарта Милля поддерживает свободный рынок идей, потому что единственный способ проверить аргумент – это услышать, как его представляет истинно верящий человек, который серьезно его отстаивает.

Философы и риторы сравнивали убеждение с влюбленным, который пылко взывает к своей возлюбленной – добивается аудитории, например. Этика значимого выбора Нильсена прекрасно вписывается в аналогию с ухаживанием, поскольку настоящую любовь нельзя получить силой: она должна даваться свободно. Вдохновленный описанием датского философа Серена Кьеркегора этического религиозного убеждающего как влюбленного⁴, я представил в более ранних работах типологию ложных (неэтичных) любовников⁵:

Любвеобильные любовники не принимают ответа «нет»; их настойчивость надоедает.

Легалистические любовники имеют определенный образ того, каким должен быть другой.

¹ Thomas R. Nilsen, *Ethics of Speech Communication*, Bobbs-Merrill, Indianapolis, 1966, p. 35.

² John Milton, *Areopagitica*, John Hales (ed.), with introduction and notes, 3rd ed., revised, Clarendon, Oxford, UK, 1882.

³ John Stuart Mill, *On Liberty*, Gateway, Chicago, 1955.

⁴ Søren Kierkegaard, *Philosophical Fragments*, Princeton University, Princeton, NJ, pp. 17-28.

⁵ Em Griffin, *The Mind Changers*, Tyndale, Carol Stream, IL, 1976, pp. 27-41; Em Griffin, *Getting Together*, InterVarsity, Downers Grove, IL, 1982, pp. 159-167.

Кокетки влюблены в любовь; они ценят ответ, не другого человека.

Соблазнительницы используют обман и лесть, чтобы обольстить другого и добиться подчинения.

Насильники используют силу угроз, вины или давление подчинения, чтобы добиться своего.

В различной степени, все пять типов неэтичного убеждающего попирают человеческое достоинство людей, которых они преследуют, лишая их выбора, который обоснован и свободен.

Нильсен явно одобрил бы убеждающее обращение, которое способствует проработке сообщения центральным путем МУВ. Все же, его стандарту значимого выбора не всегда легко соответствовать. Отвлекают ли наше внимание эмоциональные обращения и не дают сделать разумный выбор или усиленная эмоция на самом деле освобождает нас и позволяет рассмотреть новые возможности? Значимый выбор, как красота и надежность, может быть в глазах смотрящего.

КРИТИКА: ПРОРАБОТКА МОДЕЛИ

В течение последних 20 лет МУВ была одной из ведущих, если не ведущей теорией убеждения и изменения установки. Петти, Качиоппо и их студенты опубликовали более ста статей по различным частям модели, и их первоначальная концепция двойственного процесса стимулировала дополнительные исследования, применение и критику. При последнем пересмотре статуса теории заявили, что «термин «про-

работка» означает, что люди добавляют что-то свое к конкретной информации, переданной посредством коммуникации»¹. В соответствии со своим определением, Петти и Качиоппо проработали свою первоначальную теорию, сделав ее намного более сложной, менее прогнозируемой и менее способной дать определенный совет тому, кто практикует влияние. Это не то направление, в котором хочет двигаться научная теория.

Я не смог описать все эти уточнения в короткой главе, но исследователь коммуникации Пол Монго из Университета Майами и консультант по коммуникации Джеймс Стифф считают, что у Петти и Качиоппо есть даже большая проблема. Они вменяют им в вину то, что «описания МУВ достаточно не точные и двусмысленные, что мешает в полной мере протестировать всю модель»². Особенно бросается в глаза то, что МУВ не указывает, что делает аргумент сильным или слабым.

Петти и Качиоппо определяют хорошее сообщение как «такое, которое содержит аргументы, такие, что когда субъектам говорят подумать о сообщении, то мысли, которые у них возникают, по сути благоприятные»³. Другими словами, аргументы считаются сильными, если людей удалось убедить, и слабыми, если люди потеряли интерес. Как у моего друга детства, описанного в главе 3, у МУВ, по-видимому, есть свое собственное «100%-ое по-

падание». До тех пор, пока теоретики, разработавшие МУВ, не смогут определить, что делает доказательство слабыми или сильными, кроме их конечного влияния на слушающего, не имеет большого смысла включать силу аргумента как ключевую переменную в рамках модели.

Все же, даже если теория Петти и Качиоппо слишком неопределенная или их точка зрения на силу аргумента слишком неопределенна, их модель уточнения вероятности все же производит впечатление, поскольку она собирает вместе и придает смысл результатам разных исследований, которые озадачивали специалистов по теории коммуникации в течение многих лет. Например, почему большинство людей обращают меньше внимания на коммуникацию, чем на коммуникатора? И если надежность говорящего так важна, почему ее действие так непродолжительно? Объяснение, которое дает МУВ, заключается в том, что мало кто из слушателей мотивированы и способны проводить мыслительную работу, которая требуется для значительного изменения установки. Гипотеза о двух путях также помогает прояснить, почему хорошие доказательства и аргументы могут иногда оказать воздействие, которое изменит жизнь, но обычно не имеют никакого значения.

Исследование изменения установки часто дает результаты, которые кажутся сбивающими с толку и противоречивыми. МУВ Петти и Качиоппо сводит воедино многие разрозненные результаты. Эта интегративная функция делает ее ценной теорией влияния.

¹ Petty and Wegener, p. 46.

² Paul Mongeau and James Stiff, «Specifying Causal Relationships in the Elaboration Likelihood Model,» *Communication Theory*, Vol. 3, 1993, pp. 67-68.

³ Petty and Cacioppo, *Communication and Persuasion*, p. 32.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Можете ли Вы подобрать пять разных слов или фраз, которые передают суть идеи о «*проработке сообщения*»?
2. Какие *периферические знаки* Вы обычно замечаете, когда кто-то пытается на Вас повлиять?
3. Петти и Качиоппо хотят убедить Вас в том, что их модель уточнения

вероятности является отражением реальности. Вы обрабатываете их аргументы в пользу ее точности ближе к Вашему *центральному пути* или Вашему *периферическому пути*? Почему не иначе?

4. Студенты, изучающие убеждение, часто задаются вопросом, что влияет на людей больше – *высокая степень надежности* или *сильные аргументы*. Как бы теоретики, разработавшие *МУВ*, ответили на этот вопрос?

Теория-когнитивного диссонанса

Леона Фестингера

Объективная

Интерпретативная

Социопсихологическая традиция

Эзоп рассказывает историю о лисе, которая тщетно пыталась достать гроздь винограда, свисавшую с виноградной лозы над ее головой. Лиса прыгнула высоко, чтобы ухватить виноград, но аппетитный фрукт остался как раз над ее щелкнувшими челюстями. После нескольких попыток лиса сдалась и сказала себе: «Зелен виноград, и если бы я и достала, я бы не стала его есть»¹.

ДИССОНАНС: РАСХОЖДЕНИЕ МЕЖДУ ПОВЕДЕНИЕМ И УБЕЖДЕНИЕМ

Басня Эзопа является источником фразы «зелен виноград». История иллюстрирует то, что бывший социальный психолог из Стэнфордского университета Леон Фестингер назвал *когнитивным диссонансом*. Это удручающее психическое состояние, которое чувствуют люди, когда они «осознают, что делают то, что не соответствует тому, что они знают, или

¹ Aesop, "The Fox and the Grapes," in Aesop, *Five Centuries of Illustrated Fables*, Metropolitan Museum of Art, New York, 1964, p. 12.

имеют мнения, которые не соответствуют остальным их мнениям»².

Когнитивный диссонанс

Удручающее психическое состояние, вызванное несоответствием между двумя убеждениями человека или убеждением и действием.

Фестингер считал потребность избежать диссонанса такой же базовой, как и потребность в безопасности или потребность утолить голод. Это *возбуждение, вызывающее отвращение*, побуждает нас быть последовательными. Напряжение, создаваемое диссонансом, мотивирует нас изменить или наше поведение, или наше убеждение в попытке избежать этого удручающего чувства. Чем важнее вопрос и больше расхождение между нашим поведением и нашим убеждением, тем выше степень диссонанса, который мы почувствуем. В крайних случаях когнитивный диссонанс напоминает ту ситуацию, когда мы съезживаемся, слыша, как ногти царапают по классной доске, —

² Leon Festinger, *A Theory of Cognitive Dissonance*, Stanford University, Stanford, CA, 1957, p. 4.

мы сделаем все что угодно, чтобы избавиться от этого ужасного звука.

КУРИЛЬЩИКИ, КОТОРЫЕ ОСОЗНАЮТ, ЧТО НАНОСЯТ ВРЕД ЗДОРОВЬЮ: СПРАВЛЯЕМСЯ С ДИССОНАНСОМ

Когда Фестингер впервые опубликовал свою теорию в 1957 году, он выбрал тему курения, чтобы проиллюстрировать понятие диссонанса. Хотя авторитетные медицинские заключения о связи между курением и раком легких только начинали появляться, по Соединенным Штатам уже прокатилась волна опасений, что курение сигарет может вызвать рак. За десять лет до этого певец в стиле кантри Текс Уильямс записал в студии *Capitol Records* первый сингл, проданный миллионным тиражом, «Кури! Кури! Кури! (эту сигарету)». Скрипучий голос вокалиста выражал сомнения по поводу того, что курение повлияет на его здоровье, но хор в припеве был однозначен:

Кури, кури, кури эту сигарету
Затягивайся, затягивайся, затягивайся,
пока не накуришься до смерти
Скажи святому Петру у Золотых Ворот,
Что тебе не нравится заставлять его ждать,
Но тебе нужно выкурить еще одну
сигарету¹.

В то время многие курильщики и некурящие так же в шутку называли сигареты «гвоздями в гробу». Но по

¹ "Smoke! Smoke! Smoke! (That Cigarette)," Merle Travis, performed by Tex Williams, Capitol Record, 1947.

мере того, как количество и достоверность медицинских заключений, связывающих курение с раком легких, эмфиземой и болезнью сердца, увеличивались, шутки по поводу сигарет больше не казались очень смешными. Впервые в своей жизни сотне миллионов американцев пришлось осознать два несовместимых факта:

1. Курение опасно для моего здоровья.
2. Я курил сигареты.

Рассмотрим затруднительное положение Клиффа, заядлого курильщика, столкнувшегося с медицинскими заявлениями о том, что курение опасно для его здоровья – идея, которая сильно противоречит его привычке выкуривать пачку сигарет в день. Фестингер сказал, что противоречие так очевидно и доставляет такое неудобство, что Клифф должен в чем-то уступить – или в использовании сигарет, или в убеждении, что курение навредит ему. «Изменится либо поведение, либо познание, в зависимости от того, что слабее сопротивляется изменению»². Для Клиффа это не вопрос. Он закуривает и игнорирует риск для здоровья. В своей дискуссии о курении Фестингер предложил ряд мыслительных упражнений, которые Клифф может использовать, чтобы избежать диссонанса, пока он курит³.

Возможно, самый типичный способ, которым курильщик может избе-

² Leon Festinger, «Social Communication and Cognition: A Very Preliminary and Highly Tentative Draft,» in *Cognitive Dissonance: Progress on a Pivotal Theory in Social Psychology*, Eddie Harmon-Jones and Judson Mills (eds.), American Psychological Association, Washington, DC, 1999, p. 361.

³ Festinger, *A Theory of Cognitive Dissonance*, pp. 5-6.

жать душевных мучений, – преуменьшать или просто отрицать связь между курением и раком. *«Я думаю, что исследования поверхностны, результаты неоднозначны, а предупреждения основаны на непроверенных данных»*. После того, как в 1964 году вышел отчет главного врача Министерства здравоохранения США о вреде курения, его отрицание стало слишком опасной тропой, но многие курильщики продолжают ей следовать.

Курильщики могут противостоять мыслям об ужасных последствиях для здоровья, напоминая себе о других эффектах, которые они считают положительными. *«Курение помогает мне расслабиться, мне нравится вкус, и оно придает вид искушенного человека»*. Это мотивы, к которым прибегали в рекламе сигарет, когда Фестингер впервые опубликовал свою теорию. Например, марка сигарет *Old Gold* была главным радиоспонсором бейсбольной команды *Chicago Cubs*: *«Мы продавцы табака, не медики»*, – провозглашала их реклама. – Для удовольствия, а не для лечения, попробуй *Old Gold*... Нет капля в целом вагоне».

Хотя курильщикам сложно притворяться, что они не курят, они могут избавиться от неприятных мыслей о травме, говоря себе, что страшные предупреждения их не касаются, поскольку они *умеренные* курильщики, или потому что они скоро бросят. *«Мой парень курит одну сигарету за другой, а я выкуриваю меньше пачки в день. Когда я закончу школу, я смогу бросить без проблем»*. А другие курильщики справляются с диссонансом, отказываясь от ответ-

ственности за привычку, которую они не могут бросить. *«Давайте посмотрим правде в глаза, сигареты вызывают привыкание. У меня зависимость. Я на крючке»*. Разумеется, большинство типов поведения не так сложно изменить, как привычку курить, но Фестингер отметил, что почти все наши действия более устойчивые, чем мысли о них. Таким образом, фокус его теории направлен на изменения убеждения и установки, которые происходят по причине когнитивного диссонанса.

УМЕНЬШЕНИЕ ДИССОНАНСА МЕЖДУ ДЕЙСТВИЯМИ И УСТАНОВКАМИ

Фестингер предложил три мыслительных механизма, которые используют люди, чтобы убедиться, что их действия и установки гармонируют. Исследователи диссонанса называют их *селективная экспозиция, диссонанс после принятия решения и минимальное обоснование*. Я должен обращаться к практике курения, иллюстрируя эти когнитивные процессы, но они в равной степени применимы и к другим формам наркотической зависимости или пристрастия – алкоголь, наркотики, еда, секс, порнография, азартные игры, деньги, шопинг, трудовоголизм. Большинство из нас могут отметить, по крайней мере, одну тему в этом списке, в которой мы боремся с несоответствием между нашими мыслями и нашими действиями. Так что если курение – не Ваша тема, примените эти способы уменьшения диссонанса в той области, которая Вам близка.

Гипотеза 1: Селективная экспозиция предотвращает диссонанс

Фестингер утверждал, что люди избегают информации, которая может увеличить диссонанс¹. Мы не только склонны слушать мнения и выбирать материалы для чтения, которые соответствуют нашим нынешним убеждениям, мы обычно предпочитаем быть с людьми, которые похожи на нас. Стараясь «держаться своих», мы можем поддерживать относительный комфорт «статуса-кво». Единомышленники закрываются от идей, которые могут вызвать дискомфорт. В этом смысле процесс построения дружеских отношений является способом выбора пропаганды самих себя.

Гипотеза о селективной экспозиции объясняет, почему большинство политиков-консерваторов смотрят телевизионные передачи только о съездах Республиканской партии, а либералы предпочитают освещение собраний демократов. Поэтому ученые, изучающие медиа-эффекты, которые считают, что СМИ оказывают минимальное воздействие на их аудиторию, быстро воспользовались теорией когнитивного диссонанса Фестингера². Так что мы должны ожидать, что курильщики закрывают глаза на информацию об опасности сигарет. Но когда официальное предупреждение о вреде курения было напечатано на каждой пачке сигарет, курильщикам стало сложно избегать диссонансирующей инфор-

мации. Заставило ли курильщиков это принудительное ознакомление бросить – или, по крайней мере, признать, что они медленно убивают себя? Видимо, нет. Фестингер сообщил о ранних исследованиях в Миннесоте, результаты которых показывали, что чем больше люди курили, тем меньше они были убеждены, что курение вызывает рак³. Эти результаты подтвердились даже после того, как правительство распорядилось, чтобы каждая реклама сигарет явно указывала на вред курения.

Селективная экспозиция

Склонность людей избегать информации, которая может создать когнитивный диссонанс, поскольку она несовместима с их нынешними убеждениями.

Спустя четыре десятилетия два исследователя коммуникации пересмотрели 18 экспериментов, в которых люди попадали в диссонансирующие ситуации, а затем должны были выбрать, какую информацию они будут слушать или читать. Дейв Д'Алессио (Университет Коннектикут-Стэмфорд) и Майк Аллен (Университет Висконсин-Милуоки) обнаружили, что результаты последовательно подтверждали гипотезу о селективной экспозиции⁴. Люди выбирали информацию, которая соответствовала тому, во что они уже верили, и игнорировали факты или понятия, которые противоречили их убеждениям. Но сила этой тенденции была относительно мала. Селективная эк-

¹ Festinger, *A Theory of Cognitive Dissonance*, pp. 84-97.

² Dave D'Alessio and Mike Allen, "Selective Exposure and Dissonance After Decisions," *Psychological Reports*, Vol. 91, 2002, pp. 527-532.

³ Festinger, *A Theory of Cognitive Dissonance*, pp. 153-156.

⁴ D'Alessio and Allen, pp. 527-532.

спозиция объяснила, почему они выбирали информацию, которую они выбирали, только примерно в 5% случаев. Т.е. 95% осталось не объяснено.

Эти скромные данные не помешали спонсорам двух недавних кампаний СМИ по убеждению воспринимать силу селективной экспозиции вполне серьезно. Исследование, проведенное в Калифорнийском университете, Сан-Франциско, в 2006 году, зафиксировало, что 75% голливудских фильмов показывают привлекательных актеров, которые курят, и что это моделирование мотивирует подростков, выросших в домах, в которых не курят, перенимать эту практику. Сейчас с переменным успехом исследователи из Гарвардской школы общественного здравоохранения для упреждения требуют от режиссеров не вводить курение в их фильмы. Например, никто из моделей и персонажей фильма «Дьявол носит Prada» не курил. Зрители, видимо, не заметили или не возражали¹.

Телевизионная кампания Американского фонда наследия «Не выпускай газы» использует туалетный юмор, чтобы убедить публику в навязчивости вонючих газов. Представленная в стиле рифмы доктора Сьюза, одна реклама гласит:

Я не буду выпускать газы в поезде. Я не буду выпускать газы в самолете.

Я не буду выпускать газы в моем доме. Я не буду выпускать газы рядом с моей супругой.

Я не буду выпускать газы в баре. Я не буду выпускать газы в машине.

Я не буду выпускать газы там, где есть маленькие дети, как бы близко или далеко они ни были.

Я не буду выпускать газы тебе в лицо, потому что газы, которые я выпускаю, хуже, чем слезоточивые².

Только после того, как у слушателей вызовет или смех, или полное отвращение изображение выпускающихся газов, им скажут, что этот лимерик о пассивном курении – слишком поздно, чтобы не понять смысла. Это сообщение, которое большинство людей пропустили бы мимо ушей, если бы не юмор с уловкой.

Немецкий психолог Дитер Фрэй изучил все исследования, имеющие отношение к селективной экспозиции, и пришел к выводу, что даже когда мы знаем, что услышим идеи, отличающиеся от наших убеждений, механизм избегания не включается, если мы не рассматриваем диссонансную информацию как угрозу³. Теплые личные отношения, возможно, лучшая гарантия того, что мы обратим внимание на идеи, которые иначе показались бы угрожающими.

Гипотеза 2: Диссонанс после принятия решения создает потребность в подтверждении

Согласно Фестингеру, рискованные решения могут создать большое внутренне напряжение после того, как решение было принято. Три условия усиливают диссонанс после принятия решения: (1) чем важнее

¹ Jeffrey Kluger, "Hollywood's Smoke Alarm," *Time Magazine*, April 12, 2007, <http://www.time.com/time/magazine/article/09171.1609773.00.html>, accessed October 22, 2007.

² American Legacy Foundation, www.dontpassgas.org/; "I Will Not Pass Gas," <http://www.adcouncil.org/default.aspx?id=58>, accessed May 1, 2007.

³ Dieter Frey, "Recent Research on Selective Exposure to Information," in *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 19, Leonard Berkowitz (ed.), Academic Press, Orlando, FL, 1986, pp. 41-80.

вопрос, (2) тем дольше человек колеблется в выборе между двумя равно привлекательными возможностями и (3) тем сложнее изменить решение тогда, когда оно было принято. В той степени, в которой присутствуют эти условия, человек будет мучительно думать, правильный ли выбор он совершил¹. Иногда так называемые «утренние сожаления о прошедшей ночи», опасения или дополнительные соображения, которые мучают нас после сложного выбора, мотивируют искать обнадеживающей информации и социальной поддержки для нашего решения.

Диссонанс после принятия решения

Глубокие сомнения, испытываемые человеком после принятия важного, рискованного решения, которое сложно изменить.

Классический пример диссонанса после принятия решения – паника, в которую впадает человек после подписания контракта на приобретение новой машины. Цена высока, много конкурирующих моделей, из которых можно выбрать, и первоначальный платеж обязывает покупателя совершить покупку. Не так уж непривычно встретить в библиотеке покупателя, листающего страницы журнала «Потребительские отчеты» по вопросу автомобиля *после* оформления заказа. Покупатель ищет информацию, которая подтверждает уже принятое решение, и рассеивает ворчливые сомнения.

Самое трудное решение, которое принимает курильщик, – бросать курить (резко) или нет. Это мучительное решение, и с ним зачастую затягивают. Многие, кто избавились от многочисленных зависимостей, свидетельствуют, что бросить курить труднее, чем бросить пить. Так же, как многие алкоголики обращаются в ассоциацию анонимных алкоголиков за социальной поддержкой, люди, которые пытаются бросить курить, часто нуждаются, по крайней мере, в одном друге, члене семьи, партнере по романтическим отношениям или сотруднике, который тоже испытывает муки прекращения приема наркотических веществ. Они могут напоминать друг другу, что это стоит затраченных усилий.

Решение бросить курить не выполняет третье условие Фестингера о решительном, бесповоротном, окончательном выборе. Всегда можно вернуться к курению. На самом деле, те, кто завязывает с сигаретами навсегда, обычно несколько раз отступают от своего решения, и возврат к вредной привычке – вполне обычное явление. Ободрение и социальная поддержка необходимы, чтобы рассеять сомнения и страхи, которые сопутствуют этому трудному решению.

Курильщики, которые сознательно решают *не* бросать, сталкиваются с подобными сомнениями и волнениями. Их бомбардируют сообщениями, в которых говорится, что они ставят свое здоровье под угрозу. Люди, которые сильно беспокоятся за них, убеждают их бросить, и они могут быть окружены некурящими, которые смотрят на них свысока, потому

¹ Festinger, *A Theory of Cognitive Dissonance*, pp. 32-47.

что они не курят. Я описал в главе 3 товарищество, которое Алан ДеСантис обнаружил среди постоянных посетителей табачного магазина в Кентукки. ДеСантис делает вывод, что так же, как дым от сигар отталкивает некоторых людей, дружба и коллективная рационализация тех, кто курит сигары вместе, не оставляют диссонансу после принятия решения никаких шансов. Он также считает, что журнал *Cigar Aficionado* выполняет ту же функцию. Он пишет, что хотя редакторы этого журнала и делают вид, что просто прославляют хорошую жизнь, они, на самом деле, используют его для «снижения когнитивного диссонанса, связанного с потреблением потенциально опасного продукта, добавляя факты, умаляя значение диссонирующей информации, выборочно преподнося читателям информацию в пользу курения и создавая социальную сеть поддержки из людей, которые курят сигары»¹.

Гипотеза 3: Минимальное обоснование действий вызывает изменение установки

Предположим, кто-то хочет убедить курильщика в прошлом, который умирает от рака легких, прекратить публично обвинять табачную промышленность и уважать право компаний, производящих сигареты, продавать свой продукт. Это одно из заданий, порученное Нику Нейлору, главному представителю табачных

компаний в фильме «Здесь курят». Его работа заключается в том, чтобы убедить бывшую рекламную икону трех крупных табачных корпораций – ковбоя Мальборо – перейти с открытой критики на роль пассивного партнера. До теории когнитивного диссонанса традиционная мудрость подсказала бы Нейлору сначала поработать над тем, чтобы изменить *установку* озлобленного человека по отношению к этой индустрии. Если бы он смог убедить ковбоя в том, что компании, производящие сигареты, исполнены благих намерений, то мужчина изменил бы свое коммуникативное *поведение*. Казалось естественным считать установку и поведение началом и концом причинно-следственной последовательности.

Установка → Поведение

Но *гипотеза Фестингера о минимальном обосновании* перевернула эту последовательность. Эта гипотеза утверждает, что лучший способ для Нейлора изменить установку ковбоя Мальборо по отношению к его бывшим работодателям – это заставить его прекратить высказываться против них.

Поведение → Установка

Однако Фестингер добавил одно важное условие. Вместо того, чтобы давать ковбою огромный стимул для отказа от публичной критики (100.000 долларов наличными, пожизненное медобеспечение для его жены или угроза причинить вред его детям), Нейлор должен предложить минимальную приманку, необходимую для того, чтобы вынудить его спокойно сойти со своей трибуны. Он пришел к выводу:

¹ Alan DeSantis and Susan E. Morgan, "Sometimes a Cigar [Magazine] Is More Than Just a Cigar [Magazine]: Pro-Smoking Arguments in *Cigar Aficionado*, 1992-2000," *Health Communication*, Vol. 15, 2003, p. 460.

Таким образом, если бы кто-то захотел добиться не просто публичного подчинения, а изменения на индивидуальном уровне, то лучший способ сделать это – предложить достаточное вознаграждение или наказание, которое приведет к искреннему согласию¹.

Гипотеза о минимальном обосновании

Утверждение, что лучший способ вызвать изменение установки у других людей – дать достаточный стимул для того, чтобы спровоцировать поведение, противоречащее установке.

Нейлор делает это по-старому, бросая в него кучу денег. Он едет на захудалое ранчо ковбоя Мальборо с портфелем, наполненным пачками сто долларовых купюр, которые он вываливает на пол. Он называет деньги подарком, а не взяткой, но дает понять, что ковбой не может оставить себе деньги, если продолжит обвинять табачные компании. Как оказалось, это предложение более чем достаточное, потому что умирающий человек обеспокоен тем, как его семья будет справляться после его смерти. Так что ковбой Мальборо и берет деньги, и дает клятву молчания, но остается враждебно настроенным по отношению к своим бывшим работодателям. *Согласие* без внутреннего убеждения. Конечно, Нейлору этого было достаточно.

Согласие

Публичное соответствие ожиданию другого человека, которое может не сопровождаться личным убеждением, соответствующим поведению.

Однако был короткий момент в их дискуссии, который указывает на потенциал стратегии минимального обоснования. Когда ковбой Мальборо с жадностью смотрел на деньги, он рассуждал вслух, может ли он взять половину денег и продолжить обвинять табачные компании. Его вопрос говорит о том, что где-то между 50% и 100% денег на полу наступает переломный момент, когда ковбой начинает хотеть, чтобы от него откупились. Фестингер прогнозировал, что если бы Нейлор предложил то «достаточное» количество, ковбой Мальборо не только бы изменил свое коммуникативное поведение, но и диссонанс, который он бы почувствовал, заставил бы его относиться менее агрессивно к компаниям, производящим сигареты. Потрясающий эксперимент Фестингера «1\$/20\$» показывает, как это может работать.

КЛАССИЧЕСКИЙ ЭКСПЕРИМЕНТ: «СОЛГАЛ БЫ Я ЗА ДОЛЛАР?»

В первых двух гипотезах Фестингера нет ничего особенно радикального. Его прогноз о селективной экспозиции хорошо объясняет, почему политические съезды привлекают убежденных сторонников политической партии, и почему аудитория религиозного радио и телевидения формируется из убежденных верующих. Что касается диссонанса после принятия решения, все мы пытались убедить себя в том, что сделали правильный выбор, после принятия рискованного решения. Но гипотеза Фестингера о минимальном обосновании

¹ Festinger, *A Theory of Cognitive Dissonance*, p. 95.

вании парадоксальна. Правда ли, что маленький стимул действовать вызовет соответствующее изменение установки, а если осыпать преимуществами, это ничего не даст? Известный эксперимент Фестингера «1\$/20\$» подтвердил его заявление о том, что вызовет.

Фестингер и Джеймс Карлсмит набрали людей из Стэнфордского университета для участия в психологическом исследовании, в котором, по предположению, изучались промышленные отношения¹. Когда каждый человек приходил в лабораторию, ему поручали скучное и повторяющееся задание сортировать большую партию бобин по 12 штук и поворачивать квадратные колышки на четверть поворота вправо. Процедура должна была быть и монотонной, и скучной. В конце часа экспериментатор подходил к субъекту и обращался с просьбой. Он заявлял, что помощник студента не пришел и что ему нужен кто-то на замену, для чего он должен сказать потенциальному субъекту женского пола в приемной, насколько занимательным был эксперимент. Исследователи диссонанса называют это *защитой встречной установки*. Мы назвали бы это ложью.

Защита встречной установки

Публичное убеждение других людей с целью заставить их поверить или сделать что-то, что противоречит тому, что на самом деле считает защитник.

Одним парням было обещано 20 долларов, чтобы выразить энтузиазм по поводу задания, другим предложили только 1 доллар. Утешает тот факт, что шесть парней отказались принимать участие в обмане, но большинство студентов пытались нанять молодую женщину. Суть типичного разговора была похожа для обоих условий оплаты:

Она: «Я слышала, что это скучно».

Он: «О, нет, на самом деле это очень интересно».

Что различалось, так это выраженные в частном порядке установки после окончания исследования. Студенты, которые лгали за 20 долларов, позже признавались, что они считали задание сортировки бобин скучным. Те, кто лгал за 1 доллар, утверждали, что оно было гораздо более занимательным. (Фестингер и Карлсмит практиковали свою собственную форму обмана в этом исследовании – субъекты не получали обещанных денег).

Сейчас Вы уже должны иметь представление о том, как Фестингер анализировал результаты. Он заметил, что 20 долларов – это огромная сумма денег (гораздо больше, чем 100 долларов в сегодняшней экономике). Если студент чувствовал сомнения по поводу того, чтобы сказать «невинную ложь», деньги были легким обоснованием. Таким образом, студент не чувствовал или почти не чувствовал напряжения между своим действием и своей установкой. Но у тех парней, которые лгали за доллар, происходило много когнитивной работы. Логическое несоответствие того, чтобы назвать скучное зада-

¹ Leon Festinger and James Carlsmith, "Cognitive Consequences of Forced Compliance," *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 58, 1959, pp. 203-210.

ние интересным, должно было объясняться посредством внутреннего диалога:

Я житель Стэнфорда. Разве я тот парень, который солжет за доллар? Ни в коем случае. На самом деле то, что я сказал девушке, правда. Эксперимент был очень занимательным.

Фестингер сказал, что 1 доллара было вполне достаточно, чтобы добиться согласия на просьбу экспериментатора, и поэтому студентам пришлось придумать другое обоснование. Они изменили свои установки по отношению к заданию, чтобы привести их в соответствие со своим поведением.

ТРИ СОВРЕМЕННЫЕ КОРРЕКТИРОВКИ: ПРИЧИНА И СЛЕДСТВИЕ ДИССОНАНСА

Исследование «1\$/20\$» повторяли и изменяли много раз в попытке выяснить, почему минимальные стимулы непоследовательного поведения вызывают изменение установки, в то время как большие вознаграждения не оказывают такого эффекта. Исследователи диссонанса также стремятся закрыть лазейки, кото-

рые признали бы другие объяснения для изменения установки, которое следует за вынужденным согласием. Основываясь на сотнях экспериментальных исследований, большинство исследователей убеждения сегодня разделяют одну из трех корректировок изначальной теории Фестингера. Чтобы понять каждый из вариантов, описанных в следующих разделах, Вам следует представить общий процесс увеличения и уменьшения диссонанса, как представлял его Фестингер. На Рисунке 16.1 показана эта четырехэтапная последовательность.

1. Самосогласованность: рационализирующее животное

Социального психолога Эллиота Аронсона из Калифорнийского университета привлекла теория когнитивного диссонанса в силу паразитического прогноза Фестингера о минимальном обосновании, но он быстро определил, что теория в своей изначальной форме имеет некую «концептуальную неясность». А именно, она не определяет условий, при которых человек точно испытывает диссонанс, звено А→В на Рисунке 16.1. Например, когда первые

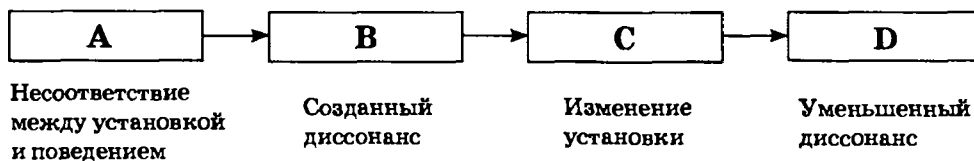


Рисунок 16.1.

Процессуальная модель когнитивного диссонанса Фестингера¹.

¹ Основана на Festinger, *Cognitive Dissonance Theory*

последователи Фестингера были не уверены в том, что прогнозирует теория, они давали такой совет друг другу: «Если Вы хотите быть уверены, спросите Леона».

Аронсон пришел к выводу, что дело не в логическом несоответствии – как утверждал Фестингер, – а в психологическом несоответствии. Мы – не рациональные животные: мы анализирующие животные, которые хотят казаться разумными сами себе. Аронсон интерпретирует эксперимент «1\$/20\$» как исследование сохранения самоуважения. «Если диссонанс существует, это происходит потому, что поведение человека не соответствует его Я-концепции»¹. Стэнфордские студенты попали в затруднительное положение, поскольку они считали себя порядочными, честными людьми. На самом деле, чем выше их самооценка, тем больший диссонанс они чувствовали, когда говорили ожидающей женщине, что исследование интересное. И наоборот, если они считали себя лжецами, обманщиками или негодяями, они не чувствовали никакого напряжения. Как говорит Аронсон, «если человек позиционирует себя как «придурка», от него будут ожидать, что он будет вести себя как «придурак»².

Вслед за экспериментом Фестингера «1\$/20\$», большинство исследований его гипотезы о минимальном обосновании включают публичную

защиту встречной установки. Социолог Линн Кал из Университета Небраска измерила самооценку студентов колледжей, а затем попросила их написать короткое эссе в защиту курения сигарет, которое, как они думали, будет прочитано ученикам средних классов школы. Подобно Фестингеру, она предлагала участникам или 2, или 10 долларов за написание эссе. Если версия теории диссонанса Аронсона верна, студенты колледжей, которые получили минимальное обоснование в размере 2\$ за сочинение эссе в защиту курения и которые также имели высокую самооценку, которую надо было защищать, должны были испытывать самый большой диссонанс в точке В на Рисунке 16.1. И когда изменение их установки по отношению к курению было измерено в точке С, должно было оказаться, что они более благосклонно относятся к тому, что дети бы курили. Это Кал и обнаружила. Она делает вывод, что «взаимодействие между Оценкой и Платой следует непосредственно из уточнения теории диссонанса, которое внес Аронсон, что диссонанс возникает вследствие несоответствия между представлениями о себе и фактами о поведении»³.

Согласно Аронсону, степень диссонанса, который может испытывать человек, прямо пропорциональна усилиям, которые он приложил к данному поведению. Поскольку учебный курс морской пехоты США тяжелее, чем начальная подготовка в армии, Аронсон ожидал бы, что

¹ Elliot Aronson, «The Theory of Cognitive Dissonance: A Current Perspective,» in *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 4, Leonard Berkowitz (ed.), Academic Press, New York, 1969, p. 27.

² Elliot Aronson, «The Theory of Cognitive Dissonance: A Current Perspective,» in *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 4, Leonard Berkowitz (ed.), Academic Press, New York, 1969, pp. 26-27.

³ Lynn R. Kahle, «Dissonance and Impression Management as Theories of Attitude Change,» *Journal of Social Psychology*, Vol. 105, 1978, pp. 53-64.

новобранец в морской пехоте будет испытывать большее напряжение, если нарушит нормы Корпуса морской пехоты. Чем сложнее попасть в группу, тем больше ценится членство. И наоборот, это редкость, чтобы футболист хвастался, что его тренер не устанавливает никаких тренировочных правил или проводит легкие тренировки.

Даже реакция лисы из басни Эзопа имеет смысл в свете низких затрат энергии животного. Аронсон указывает на то, что лиса не подумала бы, что виноград зеленый, если бы весь день прыгала, чтобы его достать. Установки следуют за поведением, когда степень приложения усилий высока.

2. Личная ответственность за плохие последствия (новый взгляд)

Психолог из Принстона Джозел Купер согласен с Аронсоном в том, что

логическое несоответствие в точке А на Рисунке 16.1 не создает автоматически диссонанса в точке В. Но он не убежден, что внимание Аронсона к самосогласованности является настоящей причиной сильного психического дискомфорта. В своей «преобразованной» модели когнитивного диссонанса Купер утверждает, что именно понимание того, что действия человека причинили вред другому человеку, создает диссонанс. Например, в условии минимального обоснования в эксперименте «1\$/20\$» житель Стэнфорда с готовностью «одурачил однокурсницу, обещая ей интересную работу», зная «прекрасно, что у участницы есть основания ожидать огромного разочарования»¹.

Купер делает вывод, что диссонанс — это «состояние возбужденности, вызванное таким поведением человека,

¹ Joel Cooper, "Unwanted Consequences and the Self: In Search of the Motivation for Dissonance Reduction," in *Cognitive Dissonance*, Harmon-Jones and Mills (eds.), p. 153.

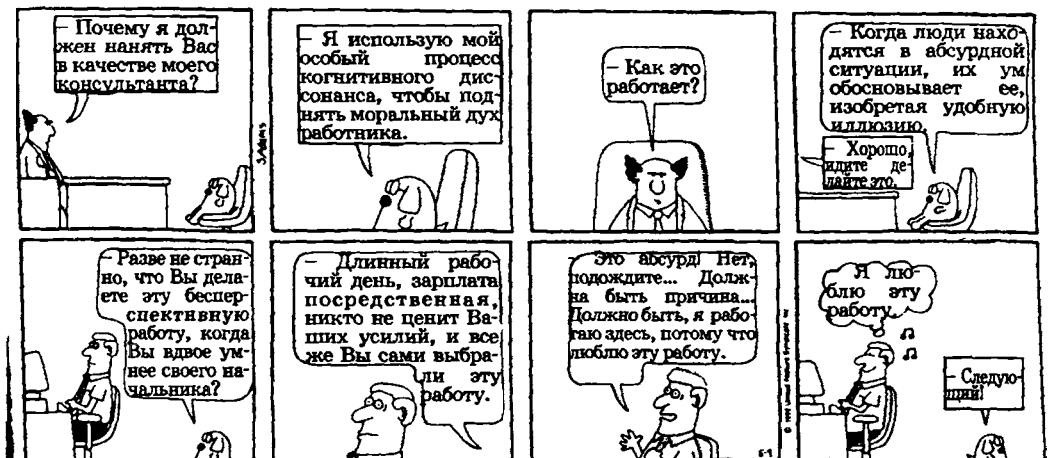


Рисунок 16.2.²

когда он чувствует личную ответственность за то, что стал причиной неприятного события»¹. Заметьте, что принятие личной ответственности требует, чтобы человек знал заранее о том, что его действия будут иметь негативные последствия для кого-то, и все же решил сделать это грязное дело. Реакции участников в экспериментах по минимальному обоснованию показывают, что они часто чувствуют себя плохо из-за потенциальных последствий своих сообщений.

Социальные психологи Ричард Хеслин и Майкл Амо из Университета Пердью также использовали сообщение в защиту курения, подготовленное для учеников средних классов школы, но в этом случае план был более объемлющим и потенциально более вредным. Студенты колледжей на занятиях по ораторскому искусству были вынуждены произносить импровизированные речи, в которых они говорили неосведомленным и некурящим детям седьмого класса, что курить травку безвредно для них. Выступающие видели свою речь после того, как произносили ее, и им напоминали, что она будет представлена как пропаганда марихуаны. Выступающие прекрасно осознавали, что их сообщение может причинить вред детям. Один выступающий выпалил: «Что бы сказала моя церковь, если бы узнала, что я делал это?» Другой умолял: «Пожалуйста, не используйте мою речь. Не нужен мне зачет по курсу, только не используйте

те мою речь!»² Все же они изменили свою установку в направлении их защиты. Как отмечают Хеслин и Амо, их опасения и изменение установки также подтверждают интерпретацию диссонанса Аронсоном с точки зрения самосогласованности.

3. Самоутверждение для устранения диссонанса

В то время как корректировки, предложенные Аронсоном (самосогласованность) и Купером (новый взгляд), касаются создания диссонанса в начале модели Фестингера, подход психолога из Стэнфорда Клода Стилла с точки зрения самоутверждения рассматривает вопрос уменьшения диссонанса в конце модели – точка D на Рисунке 16.1. В отличие от первых двух корректировок, Стил не предполагает, что диссонанс всегда мотивирует людей обосновывать свои действия посредством изменения их установок. Он считает, что некоторые удачливые люди могут вызвать массу положительных мыслей о себе, что рассеет беспокойство по поводу восстановления соответствия. Если он прав, высокая степень самоутверждения является способом уменьшения диссонанса.

Согласно Стилу, большинство людей имеют сильную мотивацию к поддержанию общего представления о самом себе с точки зрения моральной и адаптивной адекватности. У участника в эксперименте «1\$/20\$» нет сомнений в том, что если он солжет своей однокурснице, ему будет труд-

¹ Joel Cooper, "Unwanted Consequences and the Self: In Search of the Motivation for Dissonance Reduction," in *Cognitive Dissonance*, Harmon-Jones and Mills (eds.), p. 151.

² Richard Heslin and Michael Arno, "Detailed Test of the Reinforcement-Dissonance Controversy in the Counterattitudinal Advocacy Situation," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 23, 1972, pp. 234-242.

нее сохранить эту благоприятную самооценку. Но если парень проигнорирует это моральное прегрешение и вместо этого сконцентрируется на своих хороших оценках, атлетических способностях, социальных навыках и готовности помочь друзьям, которые находятся в беде, диссонанс будет только точкой на экране радара его мозга и быстро исчезнет. Таким образом, Стил считает, что отрицание, игнорирование и умаление значения инцидента являются альтернативами изменения установки, но только для человека, который уже имеет высокую самооценку.

В начале своей президентской кампании сенатор Барак Обама заявил на программе «Позднее шоу с Дэвидом Леттерманом» о том, что он бросает курить. Если бы он позже взял ся за старое – как случилось раньше – потенциал для когнитивного диссонанса мог бы быть большим. Но в соответствии с подходом Стила с позиции самоутверждения, Обама мог напомнить себе о своих качествах, поднимающих его самооценку: «одаренный оратор, признанный писатель и интеллектуал, который стал первым чернокожим президентом, по версии журнала *Harvard Law Review*»¹. В свете его харизматичной личности и этих достижений, Обама мог рассматривать рецидив как временное явление, а не основное противоречие. Избиратели, тем не менее, могли испытывать диссонанс.

Аронсон, Купер и Стил предлагают свою корректировку как более точное объяснение того, что проис-

ходит в головах людей, чем давала изначальная теория Фестингера. Но мы не должны выбирать одну и отбрасывать остальные. Самосогласованность, личная ответственность за плохие последствия и самоутверждение – не взаимоисключающие объяснения. Как утверждает Купер, «каждое из них описывает отдельную и важную часть общего процесса диссонанса, при этом по-своему способствуя нашему пониманию того, как представления о себе опосредуют когнитивный диссонанс, его возникновение и ослабление»².

ТЕОРИЯ В ПРАКТИКЕ: УБЕЖДЕНИЕ ПОСРЕДСТВОМ ДИССОНАНСА

Я расположил эту главу в разделе по межличностному влиянию, потому что Фестингер и его последователи концентрируют внимание на изменении установки как на конечном продукте диссонанса. Допустим, Вы знаете какого-нибудь Сэма, который придерживается мнения, которое Вы считаете вредным или ошибочным. Какие практические советы дает теория, которые могли бы помочь Вам изменить убеждение Сэма?

Для начала, не стоит обещать щедрых вознаграждений, если Сэм откажется от этой установки, или предупреждать об ужасных последствиях, если он этого не сделает. Интенсивная стратегия поощрения-наказания может вызвать подчинение в поведении, но принуждение редко

¹ Anne E. Komblut, «But Will They Love Him Tomorrow,» *The New York Times, Nation*, March 19, 2006, sec. 4, p. 1.

² Jeff Stone and Joel Cooper, «A Self-Standards Model of Cognitive Dissonance,» *Journal of Experimental Social Psychology*, Vol. 37, 2001, p. 231.

завоевывает сердце или ум человека, которого подкупают или на которого давят. Вместо этого, постарайтесь установить дружеские отношения с Сэмом. Таким образом, Ваша собственная позиция сможет обойти экран селективной экспозиции, который Сэм и все мы устанавливаем, чтобы избегать идей, представляющих угрозу. И если Сэм в конечном счете примет Вашу точку зрения, установившаяся связь будет означать, что когда возникнет *диссонанс после принятия решения*, Вы будете рядом и поддержите его.

Чтобы быть эффективным агентом изменения, Вам следует предложить Сэму достаточно поощрения (*минимальное обоснование*), чтобы он попробовал новое поведение, которое отличается от старого образа мышления. Не делайте предложения, от которого Сэм не сможет отказаться. До тех пор, пока *действия в защиту встречной установки* выбираются свободно и выполняются открыто, люди скорее примут убеждения, которые подтверждают то, что они сделали. Чем больше усилий потрачено на то, чтобы действовать таким образом, тем выше шансы, что их установка изменится, чтобы соответствовать их действиям.

И, наконец, когда Вы будете *добиваться согласия*, постарайтесь заставить Сэма посчитать, чего ему будут стоить действия, которых Вы от него хотите, и оценить потенциальные недостатки этого поведения для других (*личная ответственность за отрицательные последствия*). Такой тип понимания повысит вероятность того, что установка Сэма изменится,

чтобы соответствовать его действиям. И если все обернется не лучшим образом, ваши отношения не пострадают.

КРИТИКА: ДИССОНАНС ПО ПОВОДУ ДИССОНАНСА

Когда Фестингер умер в 1989 году, его некролог в журнале *American Psychologist* свидетельствовал о значении его трудов:

Как Достоевский и как Пикассо, Фестингер ввел *стиль* исследования и теории в социальные науки, который сейчас является общественной собственностью всех творческих работников в этой области... В социальной психологии Леон занимает такое же место, как Фрейд в клинической психологии и Пиаже в экспериментальной психологии¹.

Я мог легко использовать теорию Фестингера как пример *социопсихологической традиции*, когда обозначил семь традиций в области теории коммуникации (смотрите главу 4). И, как видно по рисунку *Дилберта* (Рисунок 16.2) из этой главы, когнитивный диссонанс является одной из немногих теорий в этой книге, которые получили признание в рамках поп-культуры. Но, несмотря на это широкое влияние, оригинальная теория Фестингера и ее современные корректировки имеют серьезный недостаток. Как и со 100%-ым попаданием моего друга отрочества на его баскетбольной площадке возле подъездной дорожки (смотрите главу 3), невозможно доказать, что теория ошибочна.

¹ R. B. Zajonc, "Leon Festinger (1919-1989)," *American Psychologist*, Vol. 45, 1990, p. 661.

Посмотрите снова на четыре этапа диаграммы процесса диссонанса на Рисунке 16.1. Почти все творческие усилия исследователей диссонанса были направлены на то, чтобы вызвать защиту встречной установки в точке А – вынудить людей сказать что-нибудь на публике, что не соответствует тому, что они думают на самом деле. Когда исследователи обнаруживают изменение установки в точке С, они автоматически *предполагают*, что диссонанс возник в точке В и исчезнет к точке D. Они не проверяют, на самом ли деле он там.

Фестингер никогда не конкретизировал надежный способ определения степени диссонанса, который испытывает человек, если он вообще существует. Психолог Патриция Девайн и ее коллеги из Университета Висконсин-Мэдисон обращаются к такому инструменту, как *термометр диссонанса*. Они аплодируют редким попыткам исследователей измерить такой компонент диссонанса, как «возбужденность», посредством физиологических мер, таких как кожно-гальваническая реакция. (Когда наше возбужденное состояние усиливается, у нас потеют ладони.) Но их даже больше интересует возможность оценки компонента диссонанса «*психологический дискомфорт*» посредством самостоятельного измерения воздействия. Пока какой-либо термометр диссонанса не станет стандартной частью исследования диссонанса, мы никогда не узнаем, действительно ли имеет место удрученное психическое состояние.

Термометр диссонанса

Гипотетическая, надежная мера измерения диссонанса, который ощущает человек в результате несоответствия.

Психолог Дэрил Бэм из Корнельского университета не думает, что это так. Он согласен с тем, что установки изменяются, когда люди поступают вразрез со своими убеждениями с минимальным обоснованием, но он утверждает, что *самовосприятие* – гораздо более простое объяснение, чем когнитивный диссонанс. Он считает, что мы оцениваем наши внутренние склонности так же, как и остальные – наблюдая за нашим поведением.

Бэм провел свое собственное исследование «1\$/20\$», чтобы проверить свое альтернативное объяснение¹. Люди слушали запись полного энтузиазма отчета стэнфордца о задании, включающем сортировку бобин и поворачивание колышков. Одним слушателям сказали, что он получил 1 доллар за то, что нанял субъекта женского пола. Поскольку у него было мало очевидных причин, чтобы солгать, они предположили, что ему действительно понравилось задание. Другим слушателям сказали, что парень получил 20 долларов за то, что нанял женщину. Эти люди предположили, что парню было скучно выполнять задание, и он лгал, чтобы получить деньги. Субъекты исследования Бэма не задумывались над тем, что происходило в голове стэнфордца. Они просто оценивали его установку, смотря на то, что он делал в данных обстоятельствах. Если люди не нуждаются в понимании когнитивного диссонанса при прогнозировании того, как будут реагировать другие люди, спрашивает Бэм, почему тог-

¹ Daryl Bern, "Self-Perception: An Alternative Interpretation of Cognitive Dissonance Phenomena," *Psychological Review*, Vol. 74, 1967, pp. 183-200.

да должны социологи? Бэм убежден, что теория когнитивного диссонанса – как мышеловка, изображенная в главе 3, – слишком запутанная. Он предпочитает простоту.

Теория самовосприятия

Утверждение, что мы определяем наши установки так же, как и внешние наблюдатели – наблюдая за нашим поведением; альтернатива теории когнитивного диссонанса.

Сторонники когнитивного диссонанса в области коммуникации возражают, что ничто, связанное с мыслительными процессами, не может быть простым. Когда мы имеем дело с тем, что происходит не на виду, мы должны ожидать и ценить сложность. Теория Фестингера мотивировала научно ориентированных ученых в области коммуникации в течение 50 лет. Я не чувствую никакого диссонанса по поводу того, что включил теорию когнитивного диссонанса в эту книгу.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Когнитивный диссонанс – это *удручающее психическое состояние*. Когда Вы в последний раз испытывали это *возбуждение, вызывающее отвращение*? Почему Вам может быть затруднительно ответить на этот вопрос?

2. Результаты известного *эксперимента Фестингера «1\$/20\$»* можно объяснить по-разному. Какое объяснение Вы считаете наиболее удовлетворительным?

3. Предположим, Вы хотите, чтобы Ваши друзья изменили свои сексистские установки. Какой совет дает *гипотеза о минимальном обосновании*?

4. Я считаю теорию когнитивного диссонанса «100%-ным попаданием». Что же нужно, чтобы эта теория была *эмпирически проверяемой*?

Раздел III

Групповая и публичная коммуникация

Раздел 1. Групповое принятие решений

Циник как-то сказал, что верблюд – это лошадь, разработанная комитетом. Хотя многие люди разделяют эту пессимистичную точку зрения, результаты исследований в бизнесе, образовании и управлении показывают, что группы по решению проблем зачастую находят решения, которые превосходят что угодно, придуманное ее членами в индивидуальном порядке. Так называемая *синергия*, повторяющиеся данные о том, что групповой продукт больше, чем сумма его частей, стимулировала попытки объяснить типичный процесс группового принятия решений.

Шестьдесят лет назад Роберт Бейлз из Гарвардского университета разработал метод анализа дискуссии, в котором он выделяет 12 типов вербального поведения¹. Типичная встреча комитета требует классификации 10-15 комментариев за минуту. На Рисунке ПР-17.1 представлен список категорий, который составил Бейлз, и некоторые взаимосвязи, которые он провел в рамках системы наблюдения.

Средняя область системы Бейлза (секции В и С) для заявлений, которые связаны с выполнением группового задания. Внешние области (секции А и D) для комментариев, которые отражают отношения в группе. Кодирова все, что говорит человек, наблюдатель, используя категории Бейлза, может разработать профиль предпочтительного стиля взаимо-

действия для членов каждой группы. Результаты подтверждают, что одни люди концентрируются на выполнении работы, а других гораздо больше волнуют социально-эмоциональные вопросы. Люди, ориентированные на выполнение задачи, – поршень, который приводит в действие групповую машину. Члены группы, ориентированные на отношения, – это смазка, которая не дает чрезмерному трению разрушить группу. Хорошие группы требуют людей обоих типов.

Вы можете видеть на Рисунке ПР-17.1, что 12 категорий Бейлза разделены на 6 взаимосопоставляемых пар. Категория «*Спрашивает насчет информации*» уравновешивается категорией «*дает информацию*». «*Кажется дружеским*» сопоставимо с «*кажется враждебным*». Единственная пара, которая не представляет явного зеркального отображения – это «*драматизирует – показывает напряжение*». Как Вы можете вспомнить из обсуждения теории символической конвергенции Борманна в главе 3, Бейлз изначально называл категорию 2 «*снимает напряжение*». Однако он обнаружил, что большинство комментариев, снижающих напряжение, имели повествовательный или драматический характер, что служило для того, чтобы взбодрить группу, когда она заходила в тупик, и поэтому он решил, что термин «*драматизирует*» – более точное название.

Бейлз обнаружил, что хорошие группы сохраняют примерный баланс

¹ Robert Bales, *Interaction Process Analysis*, Addison-Wesley, Reading, MA, 1950.

между каждой из шести пар. Например, первоначальное обсуждение более продуктивно, когда люди слышат ответы (категория 6) на свои вопросы о природе их задачи (категория 7). Но групповой процесс стопорится, если участники требуют фактов, которых ни у кого нет, или если все предлагают информацию, которая никому не нужна.

В отличие от тех, кто хотел бы устранить все конфликты в группе, Бейлз обнаружил, что соотношение 2:1 по-

ложительных и отрицательных комментариев оптимально для пар социально-эмоциональной категории, показанной на Рисунке ПР-17.1 (1 и 12, 2 и 13, 3 и 10). Хотя большая пропорция язвительных замечаний может вызвать раскол группы, здоровая доза озвученного скептицизма необходима, чтобы найти качественное решение. Спустя 20 лет после того, как Бейлз представил свои категории взаимодействия, психолог из Гарварда Ирвинг Дженис популя-

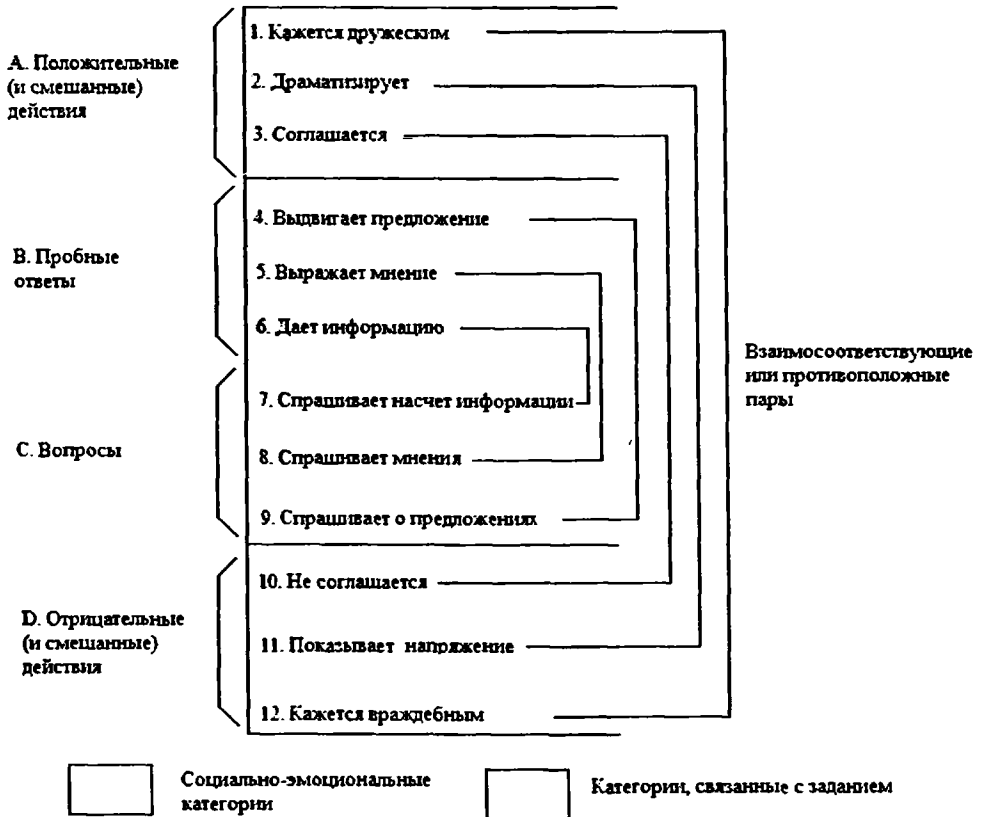


Рисунок ПР-17.1.

Категории Бейлза для анализа процесса взаимодействия¹.

¹ Bales, *Personality and Interpersonal Behavior*

ризировал термин «*групповое мышление*». Это название для принятия решения с невысоким качеством, которое происходит, когда члены группы слишком сильно стремятся к гармонии в группе. Когда члены группы охвачены групповым мышлением, они ценят единство так сильно, что отказываются озвучивать сомнения, даже когда они видят, что группа идет в опасном направлении¹.

Акцент Бейлза на групповом равновесии, или балансе, отражает его системный подход к групповому принятию решений. Вы уже немного знакомы с системным мышлением по теории информации Шеннона-Уивера и интеракционистской позиции Вацлавика, которая рассматривает семью как систему (смотрите главы 4 и 13). Версия Бейлза предполагает

ет, что группы по принятию решений сталкиваются с проблемами, связанными с требованиями задачи, социально-эмоциональными потребностями и факторами окружающей среды, и он рассматривал процесс коммуникации как главный метод, посредством которого группы выполняют эти требования.

Системные теоретики предлагают следующую общую модель группового принятия решений:

Входные данные → Процесс → Выходные данные

Например, мы можем рассматривать *информацию* как входные данные, *разговор* как процесс и *решения* как выходные данные². Эта модель может помочь нам систематизировать работу многих специалистов по теории коммуникации, которые

¹ Irving Janis, *Groupthink*, 2nd ed., Houghton Mifflin, Boston, 1982. See also Em Griffin, *A First Look at Communication Theory*, 3rd ed., McGraw-Hill, New York, 1997, pp. 235-246. Also available in the theory archive of www.afirst-look.com.

² Randy Hirokawa and Abran J. Salazar, "An Integrated Approach to Communication and Group Decision Making," in *Managing Group Life: Communicating in Decision-Making Groups*, Lawrence Frey and J. Kevin Barge (eds.), Houghton Mifflin, Boston, 1996, pp. 156-181.

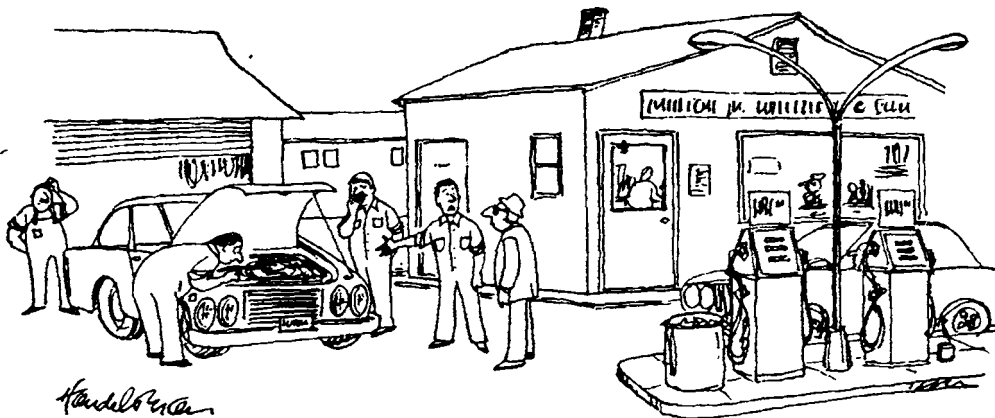


Рисунок 17.2.³

«Мы не можем прийти к согласию по поводу того, как отремонтировать Вашу машину, мистер Симонс. Иногда так происходит при демократии».

занимаются изучением группового принятия решений. Анализ взаимодействия Бейлза относится к взаимосвязи входных данных–процесса. Как и *теория символического интеракционизма* Борманна. Но ни Бейлз, ни Борманн не прослеживают конкретное воздействие обсуждения членов группы на качество ее окончательного решения. Первая теория в этом разделе обращается к взаимосвязи между процессом и выходными данными.

В главе 17 представлен *функциональный подход* Рэнди Хирокавы и Дэниса Гурана. Основываясь на вопросах, связанных с выполнением задания, которыми занимался Бейлз, эти теоретики концентрируют внимание на конкретной функции, которую играет коммуникация при вынесении качественного группового суждения. Их конечная цель заключается в том, чтобы дать практические советы о том, как участники могут действовать, чтобы обеспечить лучшие групповые решения.

Теория адаптивной структуризации Скотта Пула касается целой системы группового принятия решений, включающей входные данные – процесс – выходные данные. Адаптируя концепцию структуризации социолога Энтони Гидденса, Пул говорит, что члены группы

пользуются правилами и средствами (входные данные) во взаимодействии (процесс), чтобы продуцировать и репродуцировать групповые решения (выходные данные). Интригующая особенность структуризации заключается в том, что решение не только *подвергается воздействию* входных данных группы, но также оказывает эффект и *воздействует* на те же правила и средства. В главе 18 эти понятия объясняются подробно. •

Психологи, изучающие групповой процесс, зачастую концентрируют внимание на составе членов группы. Эти аналитики склонны допускать, что личность и мнение участников автоматически определит конечный исход. Специалисты по теории коммуникации, фигурирующие в этом разделе, не согласны. Они считают, что коммуникация – это ни пустая трата времени, ни едкое вещество, которое портит элегантное решение. Обе теории выделяют место и дают возможность тихим, бессильным или обособленным членам группы высказываться, чтобы группа могла продуцировать лучшие решения. Если мы подозреваем, что верблюд – это лошадь, разработанная комитетом, мы должны помнить, что неуклюжий на вид зверь оказывается идеальным решением для группы кочевников пустыни.

Функциональный подход к групповому принятию решений

Рэнди Хирокавы и Дэнниса Гурана

Объективная

Интерпретативная

Социопсихологическая традиция
Кибернетическая традиция

Вы когда-нибудь интересовались тем, как Ваши преподаватели по коммуникации получили свою работу? В течение 15 месяцев я работал в четырех отдельных отборочных комиссиях факультета, собранных для того, чтобы отобрать окончательных кандидатов на должности по риторике, театральному искусству, журналистике и теле-/радиовещанию. Разумеется, весь факультет ожидал, что каждая группа выберет лучших кандидатов и, в соответствии с дисциплиной, которая ценит рациональный дискурс, они, вероятно, предположили, что мы примем наши высококачественные решения после систематического и обоснованного обсуждения.

Однако, по мере того, как проходили собрания комиссии, я стал задаваться вопросом, не тратится ли напрасну время и энергия, которую мы вкладываем в обсуждение кандидатов. Учитывая смесь коммуникативных интересов, академических знаний и личных предубеждений, которые члены комиссии выражали за столом, не делали ли мы оконча-

тельный выбор скорее на политическом, чем на рациональном основании? Даже если бы мы могли быть объективными, я опасался, что наши открытые обсуждения кандидатов так затуманят наше суждение, что, в конечном счете, мы сделаем второсортный выбор.

Придирчивые сомнения по поводу роли группового обсуждения отражены и преувеличены в частой критике, которую озвучивают циничные члены комиссии, когда разговаривают в коридоре после собрания¹:

«Если хочешь, чтобы что-то было сделано, делай это сам».

«У семи нянек дитя без глазу».

«Комиссия – это группа, которая бережет минуты и тратит часы».

«Комитеты заводят свежие идеи в тупик и спокойно их дуют».

Рэнди Хирокава (декан факультета гуманитарных наук, Университет штата Гавайи в Хило) и Дэннис Гу-

¹ Некоторые ученые также оспаривают эффективность коммуникации при групповом принятии решений Читайме Декан Хьюес, «A Socio-Egocentric Model of Group Decision-Making» in *Communication and Group Decision-Making*, Randy Hirokawa and Marshall Scott Poole (eds.), Sage, Beverly Hills, CA, 1986, pp. 265-291.

ран (преподаватель коммуникации, Государственный университет Пенсильвании) считают, что эти пессимистичные взгляды необоснованны. Предполагая, что члены группы заинтересованы в данном вопросе, достаточно умны и имеют дело со сложным заданием, которое требует больше фактов, новых идей и ясного мышления, Хирокава и Гуран убеждены в том, что взаимодействие в группе оказывает положительное воздействие на окончательное решение. Хирокава говорит о *качественных* решениях¹. Гуран обращается к решениям, которые являются *соответствующими*². Оба ученых рассматривают разговор как социальный инструмент, который помогает группам прийти к лучшим выводам, чем при иных обстоятельствах. Как гласит еврейская поговорка, «без совета планы проваливаются, а со многими советчиками они удаются»³.

Функциональный подход, представленный в этой главе, иллюстрирует мудрость совместного взаимодействия. Основой теории и ранних работ Гурана послужило групповое принятие решений. Хирокава разработал основные принципы теории, работая над своим дипломом, и сегодня в своих исследованиях он проверяет и уточняет эту теорию. На случай, если Вам интересен закулисный взгляд на процесс найма сотрудников на факультет, я проиллюстрирую фун-

¹ Randy Hirokawa, «Avoiding Camels: Lessons Learned in the Facilitation of High-Quality Group Decision Making Through Effective Discussion,» the Van Zelst Lecture in Communication, Northwestern University School of Speech, Evanston, IL, May 24, 1993.

² Dennis Gouran, «Group Decision Making: An Approach to Integrative Research,» in *A Handbook for the Study of Human Communication*, Charles Tardy (ed.), Ablex, Norwood, NJ, 1988, pp. 247-267.

³ Поговорки 15:22, исправленное стандартное издание Библии.

циональный подход Хирокавы и Гурана на примере моего опыта работы в отборочной комиссии.

Функциональный подход

Предписывающий подход, который описывает и прогнозирует выполнение задания группой, когда реализуются четыре функции коммуникации.

ЧЕТЫРЕ ФУНКЦИИ ЭФФЕКТИВНОГО ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

Как и Бейлз и другие исследователи-первооткрыватели, Хирокава и Гуран проводят аналогию между маленькими группами и биологическими системами. Сложные живые организмы должны выполнять ряд функций, таких как дыхание, кровообращение, пищеварение и выведение продуктов жизнедеятельности организма, если они хотят выжить и благоденствовать в постоянно меняющейся окружающей среде. Таким же образом Хирокава и Гуран рассматривают процесс группового принятия решений, который требует выполнения четырех требований задачи, если члены группы хотят прийти к качественному решению. Хирокава и Гуран называют эти условия *необходимыми функциями* эффективного принятия решений — отсюда название «функциональный подход»⁴. Четыре функции таковы:

⁴ Dennis Gouran, Randy Hirokawa, Kelly Julian, and Geoff Leatham, «The Evolution and Current Status of the Functional Perspective on Communication in Decision-Making and Problem-Solving Groups,» in *Communication Yearbook 16*, Stanley Deetz (ed.), Sage, Newbury Park, CA, 1993, p. 591.

(1) анализ проблемы, (2) постановка цели, (3) определение альтернатив и (4) оценка положительных и отрицательных последствий.

Необходимые функции

Требования для положительного группового результата; анализ проблемы, постановка цели, определение альтернатив и оценка плюсов и минусов для каждой.

1. Анализ проблемы

Требует ли что-нибудь, что происходит, улучшения или изменения? Чтобы ответить на этот вопрос, члены группы должны реалистично взглянуть на текущие условия. Сторонники «статуса-кво» любят говорить: «Если не поломано, не надо и чинить». Но, как предупреждает Хирокава, неправильное понимание ситуации усугубляет ее, когда члены группы принимают свое окончательное решение. Он также отмечает, что самый явный пример ошибочного анализа – не распознать потенциальную угрозу, когда она действительно существует¹. После того, как люди признают необходимость действий, они все же должны выяснить природу, степень и возможную причину(ы) проблемы, которая стоит перед группой.

Анализ проблемы

Определение природы, степени и возможной причины проблемы, с которой сталкивается группа.

У большинства факультетов коммуникации не возникает затруднений при анализе ситуации, когда член факультета уходит в отставку или на пенсию – профессорско-преподавательские составы быстро переходят к поискам нового сотрудника. Если вакансия дает возможность укрепить слабые места или улучшить репутацию уже признанной концентрации, она представляет собой приятную проблему. Поиски на моем факультете преподавателя риторики, театрального постановщика и специалиста по теле-/радиовещанию не вызвали никаких явных затруднений. В каждом случае мы собирали отборочную комиссию, составляли описание должности, публиковали его в данной сфере и проверяли с друзьями в других университетских городках, кто может заинтересоваться.

Поиск в области журналистики был совсем другой задачей. Эта недавно созданная должность была зарегистрирована уже в течение двух лет, но никто из нас не спешил ее занять. Мы продолжали обращаться к одному из двух признанных репортеров страны, который выразил интерес приехать в Уитон. Но расписание ему не подходило. Однако мы были уверены в том, что студентам будет достаточно преподавателя с частичной занятостью. Хотя у него было мало академических регалий, он был превосходным учителем и наставником. Никаких проблем, не так ли? Затем впервые кто-то в нашей довольно вялой комиссии спросил, сможем ли мы придерживаться курса полной занятости в профессорско-преподавательском составе, если мы не сделаем этого на будущий год.

¹ Randy Hirokawa and Dirk Scheerhorn, "Communication in Faulty Group Decision-Making" in *Communication and Group Decision-Making*, Randy Hirokawa and Marshall Scott Poole (eds.), Sage, Beverly Hills, CA, 1986, p. 69.

Она обращалась к функции анализа проблемы, и ее вопрос заставил нас взглянуть на ситуацию реалистично. Когда мы посоветовались с деканом, он сказал: «Сейчас или никогда». Мы быстро переключились на активный вид поиска.

2. Постановка цели

Поскольку членам группы необходимо ясно понимать, что они пытаются сделать, Хирокава и Гуран рассматривают обсуждение целей и задач как вторую необходимую функцию принятия решений. Группа должна обозначить критерии, по которым она будет оценивать предложенные решения. Если группа не выполняет этого требования, вполне вероятно, что решение будет мотивировано политикой, а не здравым смыслом¹.

Постановка цели

Установление критериев оценки предложенных решений.

Члены преподавательского состава, занятые в нашем поиске преподавателя риторики, единодушно согласились с тем, что успешный кандидат должен иметь заслуженную докторскую степень, иметь опыт работы в колледже, по крайней мере, пять лет и заниматься научной деятельностью, активно публикуясь в журналах по коммуникации. Поскольку наш институт, прежде всего, является учебным учреждением, мы также настаивали на том, чтобы финалисты продемонстрировали свою способность вовлекать наших студентов в

¹ Хирокава основывает различие между рациональной и популистской логикой на работе Peter Senge, *The Fifth Discipline*, Doubleday, New York, 1990, p. 60.

реальные, жизненные ситуации в классе. И, наконец, в соответствии с мировоззрением Уитона, что вся истина – Божья, мы проинформировали претендентов, что ищем ученого, преданного своему делу, который не боится заниматься исследованиями в рамках гуманитарных наук. Этот довольно строгий набор стандартов уменьшил наш резерв претендентов, но эти критерии придали нам уверенности в нашем окончательном решении.

3. Определение альтернатив

Хирокава и Гуран подчеркивают важность построения альтернативных решений, из которого члены группы могут выбрать:

Если никто не акцентирует внимание на необходимости подбора как можно большего в разумных пределах количества альтернатив, тогда сравнительно мало будет представлено и вероятность нахождения приемлемого ответа будет низкой².

Определение альтернатив

Подбор вариантов, достаточных для решения проблемы.

Ограниченный выбор никогда не стоял перед нами при поиске консультанта по театральному искусству. Более 150 кандидатов претендовали на эту должность. На первом этапе все, что нам нужно было делать, – это открывать конверты. А вот поиск специалиста по теле-/радиовещанию оказался совсем другой историей.

² Dennis Gouran and Randy Hirokawa, "The Role of Communication in Decision-Making Groups: A Functional Perspective" in *Communications in Transition*, Mary Mander (ed.), Praeger, New York, 1983, p. 174.

Нам нужен был человек с опытом работы в данной индустрии, докторской степенью или степенью магистра изобразительных искусств и равными способностями преподавать курс и радио-, и телевидения. Многочисленные аудиотехники с опытом работы на радио претендовали на эту должность, но только несколько из них имели продвинутый уровень образования, который мы требовали. И никто из этих претендентов не имел опыта по выпуску телевизионных программ. После трех месяцев у нас не осталось подходящих альтернатив.

В тот момент один из членов нашей группы напомнил нам, что мы – *поисковая* комиссия, и предложил перестать сидеть на месте и начать искать повсюду кандидатов, которые отвечают нашим критериям. Так что мы провели сессию мозгового штурма, на которой каждый выдвигал идеи по поводу того, как расширить поиск. В результате, телефонные звонки, факсы и имейлы поступили в сеть центров производства ТВ-программ, к менеджерам радиостанций, деканам и президентам колледжей. Выполнив функциональное требование подбора релевантных альтерна-



Рисунок 17.3.¹

«Джентльмены, тот факт, что вся моя кошица и вся моя рать не может Шалтая-Болтая собрать, просто доказывает, что мне нужно больше лошадей и больше людей».

¹ © The New Yorker Collection 1978 Dana Fradon from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

тив, группа обнаружила двух кандидатов, которые не только отвечали нашим основным критериям, но и внесли желаемое этническое разнообразие в наш факультет.

4. Оценка положительных и отрицательных характеристик

После того, как группа определила альтернативные решения, участники должны обратить внимание на то, чтобы протестировать относительные преимущества каждого варианта, по сравнению с критериями, которые они считают важными. Это сравнение по пунктам не происходит автоматически. Хирокава и Гуран предупреждают, что группы становятся невнимательными и зачастую нуждаются в том, чтобы один участник напоминал остальным о том, что следует рассмотреть и положительные, и отрицательные особенности каждой альтернативы.

Оценка положительных и отрицательных характеристик

Проверка относительных преимуществ каждого варианта по сравнению с выбранными критериями: взвешивание выгод и затрат.

К примеру, отборочная комиссия была глубоко впечатлена достижениями, талантом и личностью Марка, главного кандидата на должность театрального постановщика. Он принес на сцену большой профессиональный опыт, поставил хорошо принятую пьесу в университетском городке в качестве приглашенного постановщика за год до этого и проявил межличностную теплоту, ко-

торая относилась и к студентам, и к преподавательскому составу. Все наши студенты, изучающие театральное искусство, подписали петицию с прошением выбрать его на эту должность. Это заставило «реалиста» нашей комиссии указать на то, что Марк никогда не работал в учебной среде. Если он придет, мы не должны умять сложности, которые возникнут у этого творческого человека при адаптации к рутине оценок, академического консультирования, посещения собраний комиссии и написания отчетов.

Мы чуть не сделали противоположную ошибку при другом поиске. Во всем остальном сильный претендент не получил постоянную должность в институте, в котором преподавал в тот момент, и обстоятельства, связанные с этим отказом, казалось, преобладали в нашем обсуждении, исключая его многочисленные сильные стороны. Тот же прагматичный член комиссии посоветовал нам потратить время на изучение положительных характеристик претендента, которые намного перевешивали отрицательные.

Хирокава отмечает, что некоторые групповые задачи имеют *положительное искажение*, при котором замечать благоприятные особенности альтернативных вариантов важнее, чем определять отрицательные качества¹. Например, формы рекомендации для «Учителя года» в моем институте подчеркивают положитель-

¹ Randy Hirokawa, "Understanding the Relationship between Group Communication and Group Decision-Making Effectiveness from a Functional Perspective: Why 'It's Not All Bad' Isn't Quite 'Good Enough,'" Thomas M. Scheidel Lecture, University of Washington, Seattle, April 24, 1998.

ные моменты. Оценка «достаточно хороший» недостаточно хороша для того, чтобы получить это звание. Хирокава говорит, что другие групповые задачи имеют *отрицательное искажение* – непривлекательные черты кандидатов имеют больший вес, чем положительные качества. На обсуждениях комиссий, которые рассматривают кандидатов на постоянную должность, в колледжах, где делается акцент на преподавании, а не на научной деятельности, больше влияют недостатки преподавателей. Это потому, что члены комиссии не хотят обрекать будущие поколения студентов на учебу у посредственных учителей, которые получили гарантию занятости на всю жизнь.

РАССТАНОВКА ПРИОРИТЕТОВ В ФУНКЦИЯХ

Выражение «расстановка приоритетов» может означать, что четыре необходимые функции воспринимаются как логическая последовательность. Или оно может предполагать выбор того, какая из них самая важная. В большинстве своих работ Хирокава и Гуран утверждают, что речь идет ни о том, ни о другом. Теоретики постоянно повторяют, что все четыре функции необходимо выполнить, чтобы максимизировать вероятность высококачественного решения, но что ни одна из функций не является по своей сути более важной, чем другие¹. Так же ни одна групповая повестка дня или план нападения не дает лучшего результата.

¹ Randy Hirokawa, «Functional Approaches to the Study of Group Discussion,» *Small Group Research*, Vol. 25, 1994, p. 546.

Пока группа имеет дело со всеми четырьмя функциями, маршрут, который выбирают ее участники, не имеет большого значения. Однако Хирокава добавляет, что группы, которые успешно решают особенно сложные проблемы, зачастую выбирают общепринятый путь принятия решений².

На Рисунке 17.4 изображен путь, который предлагает естественную последовательность решения проблемы. Группы начинают с анализа проблемы, затем занимаются постановкой цели и определением альтернатив и заканчивают оценкой положительных и отрицательных характеристик каждой альтернативы, прежде чем сделать окончательный выбор. Этот ход принятия решений отображается в рекомендациях, которые я услышал в передаче *Car Talk* на Национальном общественном радио. Когда был задан вопрос о том, как владельцы машин должны принимать рискованные решения при ремонте автомобиля, механики Том и Рэй Мальюцци («Click and Clack, the Tappet Brothers») дали житейский ответ, который звучал примерно так:

Сначала выясните, что сломано. Затем решите, насколько хорошо Вы хотите это починить. Или прежде попросите Вашего механика перечислить возможности, которые у Вас есть. В любом случае, сделайте и то, и другое. И, наконец, взвесьте, что Вам даст каждая операция. Затем решайте.

² Randy Hirokawa and Poppy McLeod, «Communication, Decision Development, and Decision Quality in Small Groups: An Integration of Two Approaches,» доклад, представленный на ежегодном собрании Ассоциации речевой коммуникации, Майами, 18-21 ноября, 1993.

В начале этого десятилетия Хирокава и Марк Орлицки, преподаватель по бизнесу из Университета Редлендс, провели мета-анализ 60 эмпирических исследований функционального подхода. Они опубликовали результаты под интригующим названием: «Человеку свойственно ошибаться, Богу – исправлять». Одной из названных ошибок было предположение Хирокавы и Гурана, что каждая из необходимых функций в равной степени важна. Исследование показало, что *оценка отрицательных последствий альтернативных решений* намного более важна для обеспечения качественного решения¹. Возможно, чтобы подчеркнуть ее важность, Хирокава сейчас разби-

вает функцию общей оценки на положительную и отрицательную и говорит о пяти необходимых функциях, а не о четырех. Сейчас он также ссылается на *функциональную теорию*, когда хочет провести различие между своей работой и групповым мышлением Джениса, категориями взаимодействия Бейлза или другими исследованиями, в которых к групповой коммуникации применяется функциональный подход².

РОЛЬ КОММУНИКАЦИИ В ВЫПОЛНЕНИИ ФУНКЦИЙ

Большинство ученых в области коммуникации считают, что обсуждение среди участников группы сильно

¹ Marc Orlitzky and Randy Hirokawa, "To Err Is Human, to Correct for It Divine: A Meta-Analysis of the Functional Theory of Group Decision-Making Effectiveness," доклад, представленный на ежегодном собрании Национальной коммуникативной ассоциации, Чикаго, 19-23, 1997.

² Andrea B. Hollingshead, Gwen Wittenbaum, et al, «A Look at Groups from the Functional Perspective,» in *Theories of Small Groups: Interdisciplinary Perspectives*, Marshall Scott Poole and Andrea B. Hollingshead (eds), Sage, London, 2005, pp. 21-62.

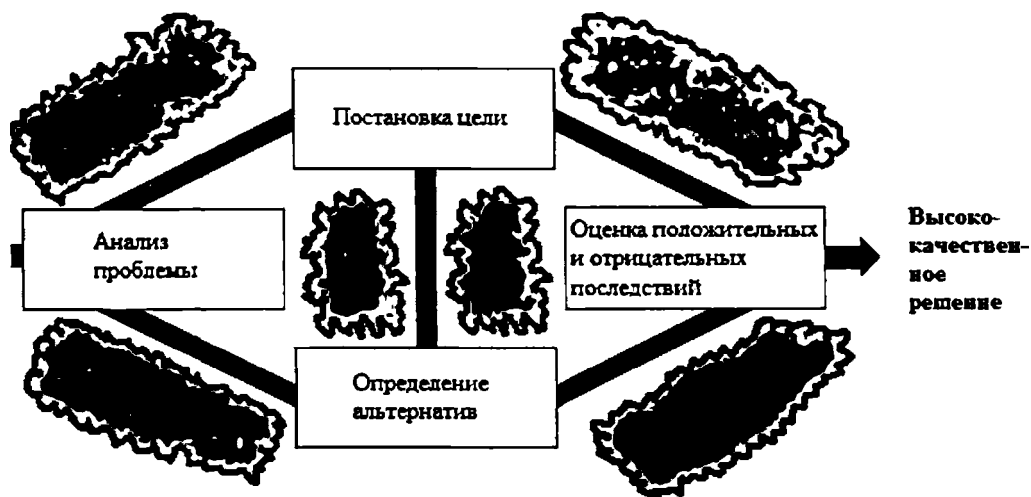


Рисунок 17.4.

Эффективный путь принятия решений с функциональной точки зрения.

влияет на качество групповых решений. Традиционная мудрость утверждает, что разговор – это среда, или канал, по которому информация передается между участниками¹. Вербальное взаимодействие дает возможность участникам (1) распространять и обобщать информацию, (2) распознавать и исправлять ошибки и (3) влиять друг на друга. Подобно концепции шума в канале Шеннона и Уивера, который вызывает потерю информации (смотрите главу 3), исследователь групп Иван Штейнер утверждал, что²

Фактическая	Потенци-	Потери
продуктив-	альная	в ходе
ность группы	продук-	процес-
	тивность	сов

Из этого следует, что коммуникация оптимальная в том случае, когда она не препятствует или не искажает свободный поток идей.

Хотя Хирокава и не отрицает этой традиционной точки зрения, он считает, что коммуникация играет более активную роль в принятии качественных решений. Как и социальные конструктивисты (смотрите главы 6, 12 и 13), он считает групповое обсуждение средством или инструментом, который участники группы используют для создания социальной реальности, в которой принимаются решения³. Обсуждение оказывает свое собственное влияние на конечный результат группы.

Как же это работает на практике? Рассматривайте темные, широкие линии на Рисунке 17.4 как безопасные тропинки сквозь густые заросли – пути, которые соединяют четыре ключевые функции задачи и ведут, в конечном счете, к цели высококачественного группового решения. Члены группы могут легко сойти с этого пути к цели и попасть в клубок колючего кустарника, который препятствует продвижению группы. Кусты в этой аналогии представляют собой отвлекающие моменты или препятствия, которые тормозят движение к цели. Хирокава и Гуран перечисляют ряд колючих помех – игнорирование проблемы, ложные факты, ошибочные предположения, неточная оценка вариантов, нелогичные выводы, несоблюдение процедурных норм и чрезмерное влияние сильных участников группы. Они считают, что люди сбиваются с пути в ходе разговора, но они также считают, что у коммуникации есть сила вернуть их обратно на путь, направленный к цели.

1. В соответствии с этими убеждениями, Хирокава и Гуран выделяют три типа коммуникации в группах по принятию решений:
2. Продвигающая (способствующая) – взаимодействие, которое продвигает группу по пути к цели, обращая внимание на одну из четырех необходимых функций принятия решений.
3. Разрушительная – взаимодействие, которое отвлекает внимание, тормозит процесс или мешает членам группы выполнить четыре функции задания.

Противодействующая – взаимодействие, которое используют участники, чтобы вернуть группу назад на путь.

¹ Посмотрите, например, J. Richard Hackman, «Work Teams in Organizations: An Orienting Framework,» in *Groups That Work (and Those That Don't)*, J. Richard Hackman (ed.), Jossey-Bass, San Francisco, 1990, pp. 1-14.

² Ivan Steiner, *Group Process and Productivity*, Academic Press, New York, 1972, p. 9.

³ Randy Hirokawa, «Avoiding Camels,» p. 8.

Хирокава и Гуран утверждают, что большинство реплик участников группы препятствуют, а не способствуют продвижению к цели. Следовательно, они делают вывод, что «эффективное групповое принятие решений, возможно, лучше всего понимать как результат осуществления противодействующего воздействия»¹. Другими словами, кто-то должен сказать что-то, что вернет группу обратно на путь.

Хирокава провел несколько повторных исследований, чтобы разработать разговорную систему кодирования, которая классифицирует функцию конкретных утверждений. Как и категории взаимодействия Бейлза, описанные во введении к разделу по групповому принятию решений, функционально-ориентированная система кодирования взаимодействия Хирокавы (ФОСКВ) требует от исследователей классифицировать каждое *функциональное выражение*, которым является «непрерывное утверждение одного участника группы, которое выполняет определенную функцию в процессе группового взаимодействия»².

Функциональное выражение

Непрерывное утверждение одного участника группы, которое выполняет определенную функцию в процессе группового взаимодействия.

Рисунок 17.5 представляет собой контрольный перечень ФОСКВ, который исследователи могут использовать для анализа коммуникации в группе. Как Вы видите, оценщиков просят вынести два суждения: (1) К какой из четырех необходимых функций относится выражение, если вообще относится? (2) Реплика способствует тому, чтобы группа концентрировала внимание на выполнении этой функции (*продвигает*), препятствует этому (*разрушает*) или перенаправляет внимание группы (*противодействует*)? В идеале, эта схема классификации 4 × 3 обеспечивает 12 отдельных категорий группового обсуждения. С этой информацией исследователи могут определять влияние коммуникации на качество решения, которое принимает группа.

ФОСКВ

Функционально-ориентированная система кодирования взаимодействия; инструмент для записи и классификации функции выражений во время обсуждения в группе.

На практике, однако, анализ содержания группового обсуждения довольно сложен. Во-первых, независимым оценщикам сложно прийти к согласию относительно того, как нужно кодировать утверждение. Углубленное обучение повышает надежность их суждений, но Хирокава прекрасно понимает, что один комментарий может выполнять множество функций. Кроме того, слова, которые на поверхности кажутся полезными, могут иметь скрытую силу разрушать, или наоборот. Процесс кодирования

¹ Dennis Gouran and Randy Hirokawa, «Counteractive Functions of Communication in Effective Group Decision-Making», in Randy Hirokawa and Marshall Scott Poole (eds.), *Communication and Group Decision-Making*, Sage, Beverly Hills, CA, 1986, p. 82.

² Randy Hirokawa, «Group Communication and Problem-Solving Effectiveness I: A Critical Review of Inconsistent Findings», *Communication Quarterly*, Vol. 30, 1982, p. 139.

	Анализ проблемы	Постановка цели	Определение альтернатив	Оценка положительных/отрицательных последствий
Продвигает				
Разрушает				
Противодействует				

Рисунок 17.5. Опросник функционально-ориентированной системы кодирования взаимодействия (ФОСКВ).

комментариев оказался постоянной проблемой для всех исследователей, которые хотят изучить природу и воздействие групповой коммуникации. Хирокава продолжает работать над уточнением методологии, но он с грустью цитирует ироничные слова Тома Шейдела, бывшего заведующего кафедрой коммуникации в Вашингтонском университете:

Все исследователи групповой коммуникации должны применить метод анализа взаимодействия один раз за свою карьеру... чтобы научиться никогда не использовать его снова¹.

ИЗ КРОШЕЧНОГО ПРУДА В БОЛЬШОЙ ОКЕАН

Заголовком к этому разделу послужило название памятной лекции Хирокавы 1999 года, посвященной Б. Обри Фишеру, – обзорная лекция о статусе функционального подхода в коммуникации к концу столетия².

¹ *Uzumama* из Randy Hirokawa, «Researching the Role of Communication in Group Decision-Making: A Functional Theory Perspective», доклада, представленного на ежегодном собрании Коммуникативной ассоциации центральных штатов, Чикаго, 11-14 апреля, 1991, с. 19.

² Randy Hirokawa, «From the Tiny Pond to the Big Ocean: Studying Communication and Group Decision-Making Effectiveness from a Functional Perspective», 1999 B. Aubrey Fisher Memorial Lecture, Department of Communication, University of Utah, Salt Lake City.

Его метафора о пруде и океане описывает риски и проблемы, которые могут возникнуть, если взять результаты из строго контролируемых лабораторных исследований и проверить их надежность в беспокойном «реальном мире», где действуют многочисленные силы.

В типичном лабораторном исследовании функционального подхода Хирокава формулирует проблему для 30 (или более) вновь сформированных групп из трех человек³. Например, он может попросить их разработать конкретные рекомендации для справедливого и разумного наказания студента, пойманного за списыванием семестровой работы. Чтобы определить, как каждая группа выполняет четыре необходимые функции, он обучил оценщиков *ФОСКВ* смотреть видеозаписи обсуждений. Для определения качества решения каждой группы он представляет на рассмотрение их окончательные рекомендации учителям-администраторам, которые не раз сталкивались с плагиатом. И, наконец, он сравнивает оценку каждой группы по *ФОСКВ* с качеством ее решения.

³ Randy Hirokawa, «Group Communication and Decision-Making Performance: A Continual Test of the Functional Perspective», *Human Communication Research*, Vol. 14, 1988, p. 512.

Подведя итог более десятка эмпирических исследований функционального подхода, Хирокава обнаружил, что он обладает хорошей прогнозирующей способностью в определении того, какие группы примут высококачественные решения. А именно, его теория способна объяснить более 60% общей дисперсии в работе группы¹. Чтобы объяснить, что это означает, Хирокава предлагает нам представить, что мы входим в казино Лас-Вегаса и узнаем, что там есть игра под названием «*Спрогнозируйте, как справится группа*». Игра простая. Мы смотрим видеокассету группового обсуждения решения, и как раз перед тем, как члены группы примут решение, мы должны сделать ставку, окажется ли их решение хорошим или плохим. То, что функциональный подход объясняет 60% дисперсии, означает, что если бы мы делали наши ставки, основываясь на сведениях о том, как группа выполнила четыре функциональных условия, определенных теорией, мы бы выиграли приблизительно в 60% случаев. Если бы мы ставили то же количество денег каждый раз, мы были бы среди тех немногих, кто оставляет Лас-Вегас победителями².

Какими бы впечатляющими ни были эти результаты, Хирокава не считает, что функциональный подход превзойдет более сильную взаимосвязь между коммуникацией и хорошими групповыми решениями, пока он не сможет выделить конкретные комментарии, которые двигают группу по пути к цели. Используя матрицу ФОСКВ, его оценщики

могут приблизительно подсчитать количество утверждений, которые «высказываются» по каждой функции задачи, но им сложно измерить качество этих вкладов. Все же Хирокава убежден, что групповое принятие решений зависит больше от *качества*, чем от *количества* функциональных выражений³.

В 1995 году Хирокава перенес функциональный подход из лаборатории в поле – причем буквально. Он присоединился к медицинской команде из четырех человек, которая обслуживала сельские сообщества в штате Айова, у которых не было врача. Членами команды были *студенты-медики* – будущий доктор, зубной врач, фармацевт и медсестра. В соответствии с четырьмя необходимыми функциями, определенными функциональным подходом, члены команды сообща обсуждали симптомы, диагноз, потенциальное качество жизни⁴ и варианты лечения для каждого пациента. Результаты были приятными. Хирокава обнаружил, что качество медицинского обслуживания, которое они обеспечивали, было более удовлетворительным для пациентов и менее дорогостоящим для штата, чем в случае, когда закрепленный врач посещал сообщество на индивидуальной основе.

Опыт Хирокавы в области здравоохранения укрепил его веру в жизнеспособность функционального подхода в контексте реального мира, где принимаются жизненно важные решения.

³ Hirokawa, "Understanding the Relationship."

⁴ Комплексный показатель благосостояния людей, включающий показатели потребления материальных и нематериальных благ, в том числе уровень загрязнения окружающей среды, личную безопасность, политические свободы, доступность образования и т. д. (прим. перев.).

¹ Hirokawa, "From the Tiny Pond to the Big Ocean," p. 6.

² Hirokawa, "From the Tiny Pond to the Big Ocean," p. 6.

Но он также видел случаи, когда группа тщательно выполняла все четыре необходимые функции, но пациенту становилось хуже. Хирокава считает, что основная проблема, которая сейчас стоит перед исследователями групп, – «выяснить точно, когда выполнение группой функциональных условий приводит к эффективным групповым решениям, а когда – нет»¹.

ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ ДЛЯ ЛЮБИТЕЛЕЙ И ПРОФЕССИОНАЛОВ

Как мы с Вами можем использовать функциональный подход, чтобы способствовать принятию лучших групповых решений? Мы можем начать со здоровой доли скромности относительно мудрости нашего собственного мнения. Хирокава и Гуран утверждают, что группы зачастую отрицают рациональный путь под влиянием убеждающих усилий членов группы, которые уверены, что они одни знают правильный ответ. Они ведут обсуждение в таком стиле: «Не сбивайте меня с толку фактами; я убежден», и они подавляют оппозицию. Мы можем убедиться, что не садимся за стол с какой-нибудь ограниченной установкой, которая относится к проблеме, а не к решению. Кроме того, мы должны быть осторожны, продвигая любое «интуитивное предчувствие» или «внутреннее чувство», которое мы не можем подтвердить разумными доводами. Этих ошибок следует избегать.

Мы можем также принять меры предосторожности, чтобы обеспечить

¹ Hirokawa, "From the Tiny Pond to the Big Ocean," p. 11.

ясное мышление в группе. Почти в каждой статье, которую они пишут, Хирокава и Гуран признают свой интеллектуальный долг перед американским философом-прагматиком начала двадцатого столетия Джоном Дьюи². Прагматизм Дьюи был основан на обнадеживающем предположении, что практические решения можно взять под сильный мысленный контроль посредством процесса рационального исследования³. Он отстаивал шестиступенчатый процесс *рефлексивного мышления*, который похож на подход врача к лечению пациента⁴:

1. Установить симптомы болезни.
2. Выяснить причину недомогания.
3. Определить критерии для хорошего состояния здоровья.
4. Подумать о возможных лекарствах.
5. Проверить их, чтобы определить, какие из них работают.
6. Привести в исполнение или предписать лучшее решение.

Отметьте, что четыре необходимые функции Хирокавы и Гурана являются почти точными копиями этапов 2, 3, 4 и 5 процесса рефлексивного мышления Дьюи. Оба списка рекомендуют членам группы обсудить вопросы таким образом, который способствует анализу проблемы, постановке цели, обнаружению альтернатив и оценке этих вариантов. Когда нам хочется сделать замечания, которые отвлекут от процесса, Хирокава и Гуран предлагают нам прикусить язык. И когда остальные

² Gouran, Hirokawa, Julian, and Leatham, pp. 574-579.

³ Robert Craig, «Treatments of Reflective Thought in John Dewey and Hans-Georg Gadamer,» доклад, представленный на Конвенции Международной коммуникативной ассоциации 1994 года, Сидней, Австралия, 11-15 июля, 1994.

⁴ John Dewey, *How We Think, Heath*, New York, 1910.

говорят то, что отвлекает внимание группы от выполнения четырех функциональных условий, теоретики советуют нам противостоять с помощью комментария, нацеленного на то, чтобы вернуть группу обратно на рациональный путь.

Рефлексивное мышление

Мышление, которое отдает предпочтение рациональным размышлениям, а не интуитивному предчувствию или давлению людей, имеющих влияние.

Вы можете не решаться противостоять сомнительной логике влиятельного руководителя или члена группы с высоким статусом, но Хирокава и Гуран не пропагандируют прямую критику. Вместо этого, они рекомендуют стратегию акцентирования внимания на тщательном выполнении процесса. Поднимая вопросы, призывая к поиску большего количества альтернатив и настаивая на всесторонней оценке фактов, участник группы с низким статусом может оказать мощное влияние на качество окончательного решения.

ЭТИЧЕСКИЕ РАЗМЫШЛЕНИЯ: ЭТИКА ДИСКУРСА ХАБЕРМАСА

Немецкий философ Юрген Хабермас предлагает рациональный групповой процесс, посредством которого люди могут отличить правильное от ошибочного, – вид решения, отличный от того, который обычно исследуют Хирокава и Гуран. Чтобы

определить принципы этического действия, критический теоретик из франкфуртской школы изображает разнообразную группу людей, участвующих в публичном дискурсе. Этический подход Хабермаса направлен на обсуждение того, что мы сделали в конкретной ситуации, и почему мы решили сделать это, *постфактум*. Быть этическим значит быть ответственным¹.

Хабермас предполагает, что люди в рамках данной культуры или сообщества могут просто согласиться на доброе дело, которое они хотят совершить, и со временем они обретут практическую мудрость, как этого достичь. Например, корреспонденты газеты в Вашем университетском городке предполагают, что студентам хорошо знать больше о том, что происходит в администрации института («право народа знать»), и что гарантия конфиденциальности, предоставленная своим людям, – лучший способ что-то узнать («защищая их источники»). Это здравомыслие отдела новостей – хорошее место, откуда можно начать соблюдать журналистскую этику, но оправданию корреспондентов своей практики обычно не хватает рефлексивной строгости. Оно часто не учитывает интересы каждого, на кого влияют их истории.

Этика дискурса Хабермаса представляет собой дискурсивную проверку валидности любого морально-

¹ Моим анализом этики дискурса Хабермаса я во многом обязан работе Theodore Glasser and James Ettema, «Ethics and Eloquence in Journalism: A Study of the Demands of Press Accountability», представленной на секции «Этика СМИ» Ассоциации образования в журнализме и массовой коммуникации, Майами Бич, Флорида, август 2002.

го заявления. Человек, который выполнил действие, должен быть готов обсудить то, что он сделал, и почему он это сделал на открытом форуме. Этот совещательный процесс представляет собой двухэтапный процесс обоснования (оправдания) и применения. Актор должен раскрыть общий этический принцип, которым он воспользовался для обоснования действия, а затем показать, почему это было уместно в тех конкретных обстоятельствах. Хабермас представляет *идеальную речевую ситуацию*, в которой участники могут свободно выслушивать обоснования и говорить то, что думают, не опасаясь ограничений или контроля¹. Он убежден, что валидности любого этического консенсуса можно достичь только в той степени, в которой выполняются три требования²:

1. *Требование доступа*. Все люди, которых касается обсуждаемая этическая норма, независимо от своего положения, могут присутствовать и их выслушают. Это означает, что спонсоры, администраторы, преподаватели, студенты и работники с минимальной заработной платой в

институте имеют право сесть за стол без предвзятого к ним отношения.

2. *Требование аргументации*. Все участники должны обмениваться своими взглядами в духе истинной взаимности и взаимопонимания. Они не просто пытаются продвинуть свои собственные интересы, а стараются выяснить, служит ли действие общему благу.

3. *Требование оправдания*. Все отвержены стандарту универсализации. Что легитимизирует этические заявления, так это их «принятие не только среди тех, кто согласен жить с ними или по ним, но и любым, кого они затрагивают»³.

Этика дискурса

Видение Юргена Хабермаса идеальной речевой ситуации, в которой разные участники могут рационально достичь консенсуса по универсальным этическим стандартам.

Идеальная речевая ситуация

Дискурс об этической ответственности, в котором участники дискуссии представляют всех, кого затронет решение, ведут дискурс в духе служения общему благу и считают себя обязанными находить универсальные стандарты.

Хабермас понимает, что совершенно не принужденный диалог – это утопическая мечта, но все же он считает

¹ Sonja Foss, Karen Foss, and Robert Trapp, *Contemporary Perspectives on Rhetoric*, Waveland Press, Prospect Heights, IL, 1991, pp. 241-272. (Как все интерпретаторы Хабермаса, Фосс, Фосс и Трэпп ссылаются на его трудный для понимания стиль. По этой причине все цитаты в этих этических размышлениях взяты из вторичных источников. Чтобы иметь общее представление о мышлении Хабермаса, посмотрите Jane Braaten, *Habermas's Critical Theory of Society*, State University of New York, Albany, 1991. Первоисточник смотрите Jürgen Habermas, «Discourse Ethics: Notes on a Program of Philosophical Justification», Sherry Weber Nicholsen and Christian Lenhardt (trans.), in *Communicative Ethics Controversy*, Seyla Benhabib and Fred Dallmayr (eds.), MIT Press, Cambridge, MA, 1990, pp. 60-110.

² Theodore Glasser, «Communicative Ethics and the Aim of Accountability in Journalism», *Social Responsibility: Business, Journalism, Law, Medicine*, Vol. 21, Louis Hodges (ed.), Washington & Lee University, Lexington, VA, 1995, pp. 41-42.

³ Theodore Glasser, «Communicative Ethics and the Aim of Accountability in Journalism», *Social Responsibility: Business, Journalism, Law, Medicine*, Vol. 21, Louis Hodges (ed.), Washington & Lee University, Lexington, VA, 1995, p. 49.

свою концепцию идеальной речевой ситуации полезной при измерении степени, в которой дискуссия рациональна. Это, разумеется, главная цель Хирокавы, Гурана и Дьюи. Проблема заключается в том, чтобы заставить членов группы это сделать.

КРИТИКА: НЕ ПЕРЕОЦЕНЕНА ЛИ РАЦИОНАЛЬНОСТЬ?

В своем обзоре литературы по коммуникации малых групп Джон Креган и Дэвид Райт делают вывод, что существует три ведущих теории¹. Одна – это *теория символической конвергенции* Борманна, рассмотренная в главе 4. Вторая – *теория адаптивной структуризации* Скотта Пула, которую я представлю в главе 18. Третья – функциональный подход Хирокавы и Гурана. В своей критике функционального подхода исследователи в области коммуникации Синтия Стол и Майкл Холмс из Университета Пердью объясняют, почему она ценится так высоко:

Основное предположение этого подхода состоит в том, что коммуникация выполняет функции задачи, и выполнение этих функций должно быть связано с эффективными групповыми решениями, интуитивно привлекательно и разумно. Она также отвечает стандартам объективной теории в том, что она объясняет, является эмпирически проверяемой, простой и практичной².

¹ John Cragan and David Wright, «Small Group Communication Research of the 1980s: A Synthesis and Critique,» *Communication Studies*, Vol. 41, 1990, pp. 212-236.

² Cynthia Stohl and Michael Holmes, «A Functional Perspective for Bona Fide Groups,» in *Communication Yearbook 16*, Stanley Deetz (ed.), Sage, Newbury Park, CA, 1993, p. 601.

В результате, многие ученые в области коммуникации одобряют теорию как модель для группового обсуждения и принятия решений. Один из моих студентов так убежден в этом, что написал: «Список этих четырех функций необходимо вписать в ковер всех комнат, где заседает комиссия».

Все же исключительное внимание Хирокавы к рациональному разговору может быть причиной того, что исследователи получают смешанные результаты, когда проверяют прогнозы его теории³. Заметьте, что метод кодирования разговора *ФОСКВ* практически игнорирует комментарии об отношениях внутри или за пределами группы. Считая утверждения об отношениях отвлекающим моментом, Хирокава делает ту же ошибку, которую Обри Фишер впоследствии признал в своем собственном исследовании, сконцентрированном на задаче⁴:

Первоначальная цель исследования... заключалась в наблюдении за вербальным поведением, связанным с выполнением задачи, отдельно от вмешивающихся социально-эмоциональных переменных. Эту цель, разумеется, невозможно было достигнуть. Эти два параметра взаимозависимы⁵.

Критика Стола и Холмса затрагивает ту же проблему, но немного иначе. Они утверждают, что самые близкие

³ John Cragan and David Wright, «The Functional Theory of Small Group Decision-Making: A Replication,» *Journal of Social Behavior and Personality*, Vol. 7, 1992 (Special Issue). Reprinted in John Cragan and David Wright (eds.), *Theory and Research in Small Group Communication*, Burgess, 1993, pp. 87-95.

⁴ B. Aubrey Fisher, «Decision Emergence: Phases in Group Decision Making,» *Speech Monographs*, Vol. 37, 1970, pp. 53-66.

⁵ B. Aubrey Fisher, *Small Group Decision Making*, 2nd ed., McGraw-Hill, New York, 1980, p. 149.

к реальной жизни группы имеют предысторию принятия решений и находятся в составе более широкой организации. Они предлагают добавить *историческую функцию*, которая требует, чтобы группа говорила о том, как были приняты прошлые решения. Они также рекомендуют *институциональную функцию*, которая реализуется, когда члены группы обсуждают реальность влиятельных фигур и заинтересованных сторон, которые не присутствуют за столом, но взгляды которых явно влияют и зависят от группового решения.

Дэннис Гуран недавно выражал сомнения по поводу того, насколько полезным может быть функциональный подход для многих обсуждений в малых группах¹. Он отмечает, что почти все исследования по групповой динамике были направлены на изучение принятия решений и решение проблем – фокус внимания, отраженный в названии, которое я дал этому разделу текста. Хотя они с Хирокавой стремились создать единую модель для групповой коммуникации, сейчас он считает, что членам группы полезно выполнять четыре необходимые функции только тогда, когда они затрагивают *вопросы политики*. Это не всегда так.

Следственные комитеты и присяжные занимаются *вопросами факта*, такими как «Что произошло?» или «Кто несет ответственность?» Приемные комиссии в колледжах и команды, занимающиеся разработкой дизайна продукта, сталкиваются с

¹ Dennis Gouran, "Reflections on the Type of Question as a Determinant of the Form of Interaction in Decision-Making and Problem-Solving Discussions," *Communication Quarterly*, Vol. 53, 2003, pp. 111-125.

вопросами предположения, пытаясь вычислить, что произойдет в неопределенном будущем, не имея никаких средств, с помощью которых можно было бы узнать, верны ли их прогнозы. Религиозные группы и группы поддержки в борьбе с наркотической зависимостью сталкиваются с эмоционально перегруженными *вопросами ценности*, при этом участники делятся или обсуждают то, что они считают приемлемым, подходящим, этичным или морально правильным. Ни один из этих вопросов не имеет явного «правильного» или «высококачественного» ответа. Гуран не считает, что эти альтернативные групповые цели делают недействительным функциональный подход, но он утверждает, что их существование показывает, что эта теория в равной степени применима для всех ситуаций. Масштаб действия функционального подхода более ограничен, чем кажется на первый взгляд.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Хирокава и Гуран утверждают, что небольшие группы – как *системы живых организмов*. Можете ли Вы провести параллель между четырьмя *функциональными условиями* выполнения задачи в группе и потребностью организма в дыхании, кровообращении, пищеварении и выведении продуктов жизнедеятельности?

2. Учитывая то, что функциональная теория концентрируется на группах по *принятию решений и решению проблем*, почему то, что она не освещает

щает вопросы *отношений*, является проблемой?

3. Вспомните, когда Вы участвовали в группе, выполняющей задание, которая сошла с пути к цели. Какое *противодействующее утверждение* Вы могли бы сделать, чтобы вернуть ее обратно на этот путь?

4. Почему Вас может не удовлетворить использование *функционально-ориентированной системы кодирования взаимодействия (ФОСКВ)* Хирокавы для анализа группового обсуждения?

ОБСУЖДЕНИЕ¹

Как Вы можете ожидать от объективного теоретика, обсуждающего рациональную теорию,



Рэнди Хирокава дает ясные, точные ответы на мои первые вопросы о групповом принятии решений. Важен ли порядок, в котором выполняются функции? Важнее ли одна функция других? Возможно ли, что он обнаружит еще не открытую пятую функцию? Но по мере того, как разговор продолжается, Хирокава озвучивает идеи, которые обычно не услышишь от бескомпромиссных эмпириков. Он говорит об иронии того, что сомнительные мотивы вызывают благотворные действия, субъективный стандарт определяет, является ли решение хорошим, и его убеждения, что в жизни нет гарантий. Многие студенты считают этот отрывок лучшим в Сети.

¹ Смотрите эту запись онлайн: www.mhhe.com/gnffin7 или www.afirstlook.com

Объективная

Интерпретативная

Социокультурная традиция
Кибернетическая традиция

Представьте, что Вы – студент третьего курса, специализирующийся в области коммуникации, который поздно записался на обязательный курс по теории коммуникации. Поскольку Вы пропустили первое занятие и не видели программу курса, Вы не знаете, чего ожидать. Когда Вы входите в лекционный зал, Вы с удивлением обнаруживаете, что в зале только 12 студентов, нет никакой программы курса и нет преподавателя. Когда остальные студенты начинают говорить о контрольных и письменных работах, масштабе заданий и ширине и глубине изучаемого материала, Ваш сосед по парте вводит Вас в курс дела. Преподаватель сделал эту группу экспериментальной и возложил на студентов ответственность систематизировать курс до того, как он вернется в класс.

В последующем обсуждении становится ясно, что есть, по крайней мере, несколько параметров, или правил. Группа будет встречаться с 12 до 2 часов дня каждый вторник и четверг в течение целого семестра. Преподаватель выбрал учебник, в

котором представлено более 30 теорий коммуникации. Преподаватель будет присутствовать на лекциях, начиная с третьей недели, чтобы служить в качестве источника информации. Не важно, как будут ставиться итоговые оценки, они должны отражать то, что люди действительно выучили, – никто не получит оценку А автоматом. Кроме этого, у учеников есть две недели, чтобы решить, какие теории изучать, как использовать назначенное лекционное время, какие курсовые проекты назначить, и как следует оценивать студентов. По сути, группа вольна строить курс так, как она захочет.

Через час Вы серьезно задумываетесь над тем, чтобы бросить этот курс. Джош, ассистент преподавателя, и Пейдж, студентка-второкурсница, которая перевелась на этот курс, полностью монополизировали обсуждение. Пейдж против всего, за что выступает Джош, и наоборот. Единственный вклад Мишель – настаивать на том, что она не хочет участвовать в групповом проекте. Майк, полузащитник в университет-

ской футбольной команде, и Карла, первая красавица университетского городка, болтают о планах на субботний вечер, игнорируя обсуждение. Несколько остальных студентов неуверенно выдвигают свои предположения, Мэган выглядит смущенной, а Пит положил голову на парту и дремлет.

Вы решаете держаться до конца, но спрашиваете себя: *«Группа будет такой целый семестр или что-то изменится?»* Вы беспокоитесь о том, что эта смесь мотивов и личностных особенностей даст прогнозируемый результат. И даже хотя преподаватель назвал курс «экспериментальным», Вы также задаетесь вопросом: *«Мы действительно вольны создавать все, что хотим, или же результаты предрешены, учитывая академический контекст?»*

В первом вопросе затрагивается проблема стабильности/изменения в группе. Второй вопрос связан с дилеммой, представленной в главе 1, – действия членов группы как результат их свободного выбора против поведения, определенного существующими социальными структурами. На эти два вопроса, связанных с группами, стремится ответить преподаватель по коммуникации из Университета Иллинойса Скотт Пул. И для этой цели он использует теорию адаптивной структуризации. Когда Пула просят сформулировать основную идею его теории, он резюмирует ее следующим образом:

Члены групп создают группу по мере того, как они в ней действуют... Люди в группах множество раз строят структуры или проводят пе-

регруппировки, которые очень неудобны для них, но они не осознают, что они это делают. Смысл теории структуризации – дать им представление о правилах и ресурсах, которые они используют, чтобы они могли лучше контролировать то, что они делают в группах¹.

Вывод из заявления Пула: Вы и остальные ученики группы так же несете ответственность за доминирование Джоша и Пейдж в обсуждении, как и они сами. Изменится ли это положение дел? Только если Вы и остальные участники сделаете это. Все ли вы вольны изменить то, как вы реагируете? Только в той степени, в которой вы осознаете то, что Вы делаете.

На первый взгляд эти ответы могут показаться упрощенными. Но они основаны на понимании *структуризации*, достаточно сложного концепта. Пул принял эту идею только после того, как проведенные в течение десятилетия эмпирические исследования убедили его в том, что ни одна модель группового развития не может адекватно объяснить, что происходит в группах, принимающих решения. Давайте проанализируем, что он обнаружил.

ПОСТЕПЕННОЕ СВРАЧИВАНИЕ ПОЭТАПНОЙ МОДЕЛИ

Большую часть двадцатого столетия исследователи небольших групп считали, что они определили уни-

¹ Marshall Scott Poole, «Adaptive Structuration Theory,» *Conversations with Communication Theorists (video)*, Em Griffin (ed.), McGraw-Hill, New York, 2000. Порядок второго и третьего предложений обратный.

версальный паттерн коммуникации, который используют все группы в процессе принятия решения. Эти ученые, в большинстве своем, были единодушны в том, что между следующей моделью одиночной последовательности и действительными этапами, которые проходит группа, когда ее участники достигают согласия, существует хорошее соответствие¹:

Ориентация – усилия, которые нефокусированны, поскольку цели группы не ясны; отношения не определены; членам группы нужно больше информации.

Конфликт – фракции имеют разные точки зрения на то, как подходить к проблеме, и возражают против других мнений; члены группы обосновывают свои собственные позиции.

Объединение – напряжение спадает в ходе мирных переговоров; члены группы позволяют остальным «сохранить лицо», приняв решения, приемлемые для всех.

Развитие – группа концентрирует внимание на том, как привести в исполнение единственное решение; члены группы увлечены и полны энтузиазма.

Интеграция – группа концентрирует внимание на солидарности без напряжения, а не на задаче; члены группы вознаграждают друг друга за сплоченные усилия.

Если поэтапная модель верна, то Ваша группа по теории коммуникации сейчас находится на этапе конфликта, но рано или поздно она перейдет к более кооперативному паттерну.

Несмотря на широкое одобрение этой поэтапной модели группового принятия решений, модели «на все случаи

¹ Marshall Scott Poole, "Decision Development in Small Groups I: A Comparison of Two Models," *Communication Monographs*, Vol. 48, 1981, p. 4.

жизни», Пул не был в ней уверен. Начиная со своих диссертационных исследований в 1980 году и расширяя их в течение этого десятилетия, он стремился узнать, действительно ли группы действуют в соответствии с моделью одиночной последовательности, принимая сложные решения по важным вопросам, и в каких случаях это происходит. Пул отследил 47 конкретных решений, принятых 29 разными группами в естественных условиях, – реальные люди, принимающие реальные решения².

В ранних исследованиях Пул обнаружил, что только четверть групп действительно следовала паттерну обсуждения, изложенному в модели одиночной последовательности. Но так же, как Хирокава и Гуран предлагают свой функциональный подход в качестве предпочтительной процедуры, которую следует принять рабочим группам (смотрите главу 17), Пул все еще надеялся, что эти пять этапов являются образцом для достижения высококачественных решений. Он писал, что «одиночная последовательность обеспечивает логически идеальный формат для принятия решений и может быть простейшим эффективным путем, которым может следовать группа при принятии решения»³.

Но чем дольше Пул изучал сложность группового принятия решений, тем менее оптимистичным он становился касательно того, что какая-либо теория или модель в принципе способна прогнозировать конкретную послед-

² Marshall Scott Poole and Jonelle Roth, "Decision Development in Small Groups IV: A Typology of Group Decision Paths," *Human Communication Research*, Vol. 15, 1989, pp. 323-356.

³ Poole, "Decision Development in Small Groups I," p. 4.

довательность действий. К концу десятилетия он разочаровался в научных поисках фиксированного паттерна группового поведения. Он был убежден в том, что групповая динамика слишком сложна, чтобы быть сведенной до нескольких суждений или прогнозируемой цепочки событий. Его также перестало удовлетворять объективистское предположение, лежащее в основе поэтапной модели, согласно которому структуры группы и задачи диктуют способ принятия решения. По сути, в этой модели утверждается, что коммуникация не оказывает значительного влияния на процесс или результат; участники группы просто последовательно двигаются по этим пяти этапам.

Пул продолжал считать, что участники группы испытывают влияние *социальных структур*, таких как состав группы, коммуникационные сети, иерархии статуса, требования задачи, групповые нормы и давление влиятельных лиц. Но он больше не считал, что эти структуры *определяют* то, как группа достигает решения, или каким решение может быть. Он был убежден, что имеет значение то, что люди говорят и делают.

Социальные структуры

Правила и ресурсы группы; характеристики, такие как состав, нормы, коммуникационные сети, иерархии статуса, требования задачи и давление влиятельных лиц.

В силу этой ориентации, Пул и два других ученых из области коммуникации, Роберт Макфи (Государствен-

ный университет Аризоны) и Дэвид Сейболд (Университет Калифорнии, Санта-Барбара) заинтересовались работой британского социолога Энтони Гидденса. Гидденс утверждает, что люди в обществе являются *активными агентами* в том смысле, что они «способны действовать иначе» и могут «влиять» на принятие решений¹. Макфи продолжил применять основные идеи Гидденса в организационном контексте, а Сейболд использовал их для анализа структуры аргументов. Но в макротeorии общественной структуризации Гидденса Пул увидел идеи, которые можно адаптировать и применить к микроуровню деятельности малой группы.

СТРУКТУРИЗАЦИЯ СОГЛАСНО ГИДДЕНСУ

В настоящее время директор Лондонской школы экономики, Энтони Гидденс был главным интеллектуальным консультантом бывшего премьер-министра Великобритании Тони Блэра. Коллеги называют его «самым выдающимся английским социальным философом нашего времени»². Гидденс открыто признает, что *структуризация* – «в лучшем случае непривлекательный термин»³, но все же он считает, что никакое другое слово должным образом не передает процесс, в ходе которого социальные структуры формируют действия людей и в то

¹ Anthony Giddens, *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*, University of California, Berkeley, 1984, p. 14.

² Robert Boynton, «The Two Tonys: Why Is the Prime Minister So Interested in What Anthony Giddens Thinks?» *The New Yorker*, October 6, 1997, p. 67.

³ Giddens, *Constitution of Society*, p. xvi.

же время формируются этими действиями. А именно, *структуризация* – это «производство и воспроизводство социальных систем посредством использования участниками правил и ресурсов в процессе их взаимодействия»¹.

Структуризация

Производство и воспроизводство социальных систем посредством использования участниками группы правил и ресурсов в процессе их взаимодействия.

Используя слово *взаимодействие* в противоположность более пассивному термину *поведение*, Гидденс передает свое убеждение в том, что люди относительно свободны действовать так, как они хотят. Они – не просто пешки в игре жизни или ничего не подозревающие простофили, контролируемые невидимыми силами, которым они не могут противостоять. Он говорит, что каждый социальный агент много знает о том, как работает общество, и если их спросить, то эти компетентные социальные агенты могут объяснить большую часть того, что они делают².

Гидденс использует фразу «*правила и ресурсы*» взаимозаменяемо с термином «*структуры*». *Правила* – это подразумеваемые формулы для действия, предписание, как «пре-

успевать» в жизни³. Они являются указателями для участников, как играть в эту игру. *Ресурсы* – это все релевантные черты характера, способности, знания и собственность, которые люди приносят во взаимодействие. Ресурсов почти всегда не хватает, и их зачастую распределяют в обществе не в равных пропорциях. Поскольку правила и ресурсы (структуры) постоянно меняются, структуризация является изменчивым, нестабильным процессом.

Производство социальных систем – это процесс, похожий на «создание социальных реальностей» в КУЗ (смотрите главу 6), хотя Гидденс подразумевает стремительные изменения в целом обществе, а не только среди участников разговора. Производство происходит тогда, когда люди используют правила и ресурсы во взаимодействии. Как и воспроизводство. *Воспроизводство* происходит тогда, когда действия укрепляют особенности систем, которые уже работают, и таким образом сохраняют «статус-кво».

Пул применяет и расширяет эти ключевые понятия структуризации в рамках малых групп. Короткий пример общественной структуризации может помочь Вам представить широкомасштабный процесс, который описывает Гидденс. Сексуальная революция, которая началась в 60-х годах XX века, иллюстрирует, каким образом широкое принятие новых правил и ресурсов чрезвычайно преобразовало паттерны физической близости. Посредством добросовестного использования (правило) «*пилюли*» (ресурс) до полового акта

¹ Marshall Scott Poole, «Group Communication and the Structuring Process,» in *Small Group Communication*, 7th ed., Robert Cathcart, Larry Samovar, and Linda Henman (eds.), Brown & Banckmark, Madison, WI, 1996, p. 87. Определение основано на Anthony Giddens, *Central Problems in Social Theory: Action, Structure and Contradiction in Social Analysis*, University of California, Berkeley, 1979, pp. 64-76.

² Giddens, *Central Problems*, p. 5; *Constitution of Society*, p. 6.

³ Giddens, *Constitution of Society*, pp. 19-22.

(взаимодействия), женщины увеличили контроль над своими собственными телами (производство). Изменение в контрацепции означало, что мужчины меньше беспокоились о нежелательной беременности. Таким образом они укрепляли (небиологическое воспроизводство) сексуальный двойной стандарт, согласно которому роль мужчин состоит в том, чтобы добиваться большей сексуальной близости, а женщины несут ответственность за то, чтобы сказать, когда остановиться (правило).

Концепт структуризации Гидденса является ключевой идеей, которая стала стимулом для появления теории адаптивной структуризации. Пул называет свою теорию *адаптивной структуризацией*, потому что он замечает, как члены групп, выполняющих задачу, намеренно адаптируют правила и ресурсы, чтобы достичь своих целей, связанных с принятием решений. Его термин «адаптивный» также кажется уместным, поскольку вместе со своим на то время коллегой из Университета Миннесоты Джерри Десанктисом он адаптировал макросоциологические принципы Гидденса для микромира малых групп. В применении к групповому взаимодействию, структуризация описывает процесс более замысловатый, чем пятиэтапная модель, представленная ранее в этой главе. Это не расстраивает Пула. Он считает, что «ценность теории группового принятия решений связана с тем, насколько хорошо она учитывает сложности взаимодействия»¹.

¹ Marshall Scott Poole, David Seibold, and Robert McPhee, «The Structuration of Group Decisions,» in *Communication and Group Decision Making*, 2nd ed., Sage, Thousand Oaks, CA, 1996, p. 115.

В остальной части главы я продолжу использовать пример экспериментального курса по теории коммуникации, чтобы иллюстрировать ключевые элементы теории адаптивной структуризации. Хотя этот пример гипотетический, каждая часть учебного примера взята из реального опыта. Поскольку Пул рекомендует *этнографию* как один из способов изучения структуризации, я «впишу» Вас в картину и попрошу представить себя участником-наблюдателем событий, которые я буду описывать². Я буду следовать тому же порядку «*взаимодействие, правила и ресурсы, производство и воспроизводство*», который я использовал, чтобы анализировать идею Гидденса о структуризации.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ: ВОПРОСЫ МОРАЛИ, КОММУНИКАЦИИ И ВЛАСТИ

Групповая структуризация – это результат действия, поэтому всякий раз, когда члены группы взаимодействуют, они оказывают на нее влияние. Если правила и ресурсы группы изменяются, то это происходит потому, что участники делают что-то, чтобы их изменить. Но Пул дает понять, что действие не всегда *изменяет* правила и ресурсы. «Если структура группы остается такой же, то это потому, что участники действуют таким образом, что та же самая структура создается и сохраняется с

² Пример этнографического исследования структуризации смотрите в Lisa A. Howard and Patricia Geist, «Ideological Positioning in Organizational Change: The Dialectic of Control in a Merging Organization,» *Communication Monographs*, Vol. 62, 1995, pp. 110-131.

каждым действием»¹. Это объясняет те целых два часа первого занятия, которое Вы посетили.

Следующее занятие отличается от первого. С самого начала студенты взаимодействуют друг с другом, пытаясь разработать программу курса. Даже Пит просыпается и осознает, что он может поучаствовать в принятии решения. Он приводит разумные доводы в пользу преобладания качества над количеством и советует сосредоточить внимание на нескольких теориях – возможно, лишь на дюжине из предложенных. Мишель использует его идею, предлагая, чтобы каждый студент стал экспертом по какой-то одной теории. Эндрю приветствует возможность специализироваться в одной области – при условии, что он может выбрать теорию по системе мультимедиа, которую ему будет полезно узнать в рамках его двойной специализации по коммуникации и компьютерным наукам. Этот всплеск взаимодействия подтверждает оптимистическую предпосылку Пула, что члены группы – «умелые и знающие акторы, которые рефлексивно отслеживают свои действия по мере того, как двигаются в постоянном потоке целенаправленности»².

Взаимодействие

Сознательные действия участников группы, которые осознают, что они делают.

Умелые и знающие акторы не всегда приходят к согласию, тем не менее, Пейдж выражает беспокойство по

¹ Poole, «Group Communication», p. 86.

² Poole, Seibold, and McPhee, «Structuration of Group Decisions», p. 119.

поводу того, что люди выберут только те теории, которые им знакомы и находятся в их зоне комфорта. Она считает, что все должны обсуждать теории, в которых рассматривается несправедливый корпоративный контроль СМИ и предлагаются пути обеспечения права голоса для бедных людей. Майк хочет, чтобы Пит объяснил, что он имеет в виду под изучением теории *вглубь*. Если он подразумевает практическое применение – то это хорошо. Если он имеет в виду пробираться по первоисточникам – то это не годится. Напоминая участникам группы о своем статусе ассистента преподавателя, Джош заявляет, что профессор не позволит группе сконцентрировать внимание только на дюжине теорий, игнорируя остальные 20, которые есть в книге. Отметьте, что эти студенты подняли вопросы *морали, коммуникации и власти* – вопросы, которые Пул и Гидденс единодушно считают фундаментальными в любом социальном взаимодействии. Пул пишет, что эти три элемента смешаны в каждом групповом действии. Он говорит, что «трудно использовать моральные нормы, не рассматривая их интерпретацию – вопрос значения – и то, как они «должны считаться» – вопрос власти»³.

Мэган, всегда чувствительный наблюдатель за тем, что происходит, замечает, что Лорен, по-видимому, не решается говорить. Спрашивая именно ее мнение, Мэган пытается создать пространство для Лорен, чтобы ее выслушали. Тихим голосом Ло-

³ Marshall Scott Poole, David Seibold, and Robert McPhee, «Group Decision-Making as a Structural Process», *Quarterly Journal of Speech*, Vol. 71, 1985, p. 79.

рен говорит, что было бы хорошо, если бы можно было найти компромисс между альтернативами изучения теорий «вглубь» и «вширь». После занятия Вы слышите, как она благодарит Мэган за то, что ей не безразлично, что она думает. Без сомнения, намерения Мэган были хорошими, но на последующих занятиях Вы замечаете, что Лорен ведет себя еще тише. Это подтверждает исследования структуризации, проведенные Пулом, результаты которых показывают, что поддержка может иногда навредить, а не помочь молчаливому члену группы¹. Ободрение Мэган может просто укрепить склонность Лорен ждать приглашения, прежде чем высказываться. Даже действия, которые обоснованы, имеют непредвиденные последствия.

В событиях в классе, которые я описывал до сих пор, выделяются два ключевых момента теории адаптивной структуризации. Во-первых, коммуникация в малых группах, выполняющих задачу, оказывает влияние. Мы можем знать структуру группы, природу поставленной перед ней задачи и даже историю и личность каждого члена группы. Но невозможно спрогнозировать, какие решения примет группа, не услышав, что было сказано. Коммуникация имеет значение.

Во-вторых, теория адаптивной структуризации имеет «критический уровень»². Вспомните, что цель критических теорий – разоблачить несправедливые социальные практики и освободить людей от подавляющих их систем (смотрите главу 4). Подчеркивая то, как недемократические групповые

процессы могут быть изменены, Пул надеется расширить права и возможности людей, к которым сейчас относятся как к гражданам второго сорта.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ И ЗЛУПОТРЕБЛЕНИЕ ПРАВИЛАМИ И РЕСУРСАМИ

Под *правилами* малых групп Пул имеет в виду «утверждения, которые указывают, как необходимо делать что-либо, или что есть хорошо или плохо»³. Хотя эти правила редко озвучиваются, они содержат накопленную членами группы коллективную практическую мудрость о том, как лучше всего достигнуть групповой цели. *Ресурсы*, которые люди вкладывают в задачу, – это «материалы, собственность или качества, которые можно использовать для оказания влияния или контроля над действиями группы или ее участниками»⁴. В качестве стратегии исследования Пул выбирает несколько структур, которые кажутся основными, а затем изучает их в глубину.

Правила

Утверждения, которые указывают, как необходимо делать что-либо, или что есть хорошо или плохо; предписания к действиям.

Ресурсы

Материалы, собственность или качества, которые можно использовать для оказания влияния или контроля над действиями группы или ее участниками.

¹ Poole, "Group Communication," p. 90.

² Poole, Seibold, and McPhee, «Structuration of Group Decisions,» p. 141.

³ Poole, «Group Communication,» p. 87.

⁴ Poole, "Group Communication," p. 87.

Личные отношения быстро становятся ресурсом для обсуждения. Крепнущая дружба Мэган и Лорен и романтическая близость Майка и Карлы добавляют влияния их словам. Вы обнаруживаете, что когда любой из них что-то говорит, то Вы склонны предполагать, что он говорит и от имени своего партнера. Но именно Эндрю обладает самым эффективным ресурсом, связанным с отношениями. В противоположность стереотипу компьютерного фанатика, он – искренний, сердечный парень, которого все любят. Когда вы двое записались на один и тот же межличностный курс, он оказался самым компетентным в непосредственной коммуникации в классе. Когда говорит Эндрю, остальные слушают, и наоборот.

Компетентность по данному предмету зачастую является еще одним ключевым ресурсом в групповом принятии решений. Хотя никто из вас не обучался методам преподавания или составлению расписания, некоторые студенты начинают курс с большими знаниями о теориях коммуникации, чем остальные. Поскольку Джош провел месяцы за изучением материала в библиотеке и Интернете, он делал это для преподавателя, с которым Вам еще предстоит только встретиться. Поэтому Джош обладает внутренним знанием того, какой тип теории этот преподаватель оценит. Джош преподносит свои знания в самоуверенной манере; таким образом, его предположения имеют больший вес в обсуждении. Структуры статуса почти всегда важны в групповой структуризации.

Некоторые из вас знают, что у Мишель средний балл 4.0, и она является членом *Lambda Pi Eta*, почетного национального общества по коммуникации. Она одиночка, которая не говорит много в классе, поэтому Вы предполагаете, что она, должно быть, не разделяет ту ценность, которую группа приписывает отношениям. Для нее главное не это, а интеллектуальные ресурсы. «В конце концов, – она может рассуждать, – я нахожусь в классе для того, чтобы изучать теорию коммуникации, а не присоединяться к социальному клубу». Ее вероятное разочарование подтверждает утверждение Пула, что групповые структуры могут ограничивать свободу действий членов группы. И если Мишель не применит свои знания и ум к разработке программы курса, это больше не будет ресурсом для группы. А тот, кто прилагает усилия, чтобы понять и использовать эти структуры, – как это делает Джош, – может стать эффективным игроком.

Правила и ресурсы группы зачастую заимствуются из вышестоящих организаций или из большей культуры. Пул называет этот процесс «присвоение». Учитывая, что студенты в Вашем классе имеют разное происхождение и сталкивались с разными стилями лидерства, Пул не был бы удивлен, если бы правила, которые Вы присваиваете для принятия решений, не соответствовали стандартной парламентарной процедуре. Он предвидит, как Ваш класс достигает решения по вопросу глубины/ширины изучения теорий, когда пишет: «Разные группы могут присваивать политическую норму правила боль-

шинства по-разному. Одна группа может рассматривать правило как последнее средство, к которому можно прибегнуть только в том случае, если консенсус не может быть достигнут... »¹.

Присвоение

Правило или ресурс перенимаются от другой группы или большей культуры.

Консенсус – это единственный путь решения, приемлемый для большинства студентов в Вашей группе. Лично Вы убеждены в этом пути, потому что это семинарский тип занятий, и Вы не хотите грубо обращаться с одним или двумя людьми, а потом смотреть, как они злятся оставшуюся часть семестра. Но Пит и Мэган хотят формального голосования: запротokolировать, кто выступил в поддержку решения. В конечном счете, группа присваивает обе структуры (решения)! Джош, Пейдж и Эндрю объединяются, чтобы поддержать компромиссный план – прочитать всю книгу, но лекционное время уделить только 12 теориям. Но до тех пор, пока не будут развеяны все сомнения и колебания участников, голосования за этот план не проводится. В итоге, с некоторыми поправками, участники группы составляют план, который все 12 из них могут принять. После этого Джош требует единогласного голосования – ритуал, который закрепит взаимное обязательство участников группы.

ИССЛЕДОВАНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРАВИЛ И РЕСУРСОВ

Пул провел большую часть своего исследования² структуризации за изучением того, как группы используют компьютеризированные системы поддержки группового решения (СПГР) – высокотехнологические средства, которые могут улучшить встречи и помочь принимать лучшие решения. Поскольку ученые, исследующие систему мультимедиа, считают теорию адаптивной структуризации полезной для понимания области взаимодействия компьютеров и пользователей, возможно, именно эту теорию ищет Эндрю (один из участников экспериментальной группы, о которой мы говорили в начале главы). Я не буду пытаться объяснить аппаратное и программное обеспечение компьютеризованных встреч, но структуры, встроенные в эту систему, разработаны для того, чтобы способствовать демократичному принятию решений. Эти структуры включают такие характеристики, как равная возможность участия, один голос на человека и анонимное формулирование идеи и голосование, чтобы каждый человек чувствовал себя в безопасности.

Системы поддержки группового решения (СПГР)

Медиа-технология, разработанная для того, чтобы способствовать демократичному принятию решений; отображает все идеи анонимно.

¹ Poole, Seibold, and McPhee, "Structuration of Group Decisions," p. 122.

² Совместно с Ж. Десанктисом

Так же, как мы обращаемся к «букве закона», Пул и Жерардин Десанктис называют ценности, лежащие в основе системы, «духом технологии». Они объясняют, что «дух – это принцип логичности, который удерживает вместе правила и ресурсы»¹. В терминах Пула, *добросовестное присвоение* технологии – это то, которое соответствует духу ресурса. Например, предположим, что Ваш экспериментальный класс по теории коммуникации встретился в лаборатории, оснащенной СПГР, в университетском городке, чтобы принять окончательные решения о том, как организовать курс. Добросовестным присвоением этих правил и ресурсов было бы использование системы таким образом, чтобы дать Лорен право голоса в обсуждении и помешать Джошу доминировать.

^{рус.} Добросовестное присвоение

Использование правила или ресурса в соответствии с их предназначением.

Хотя Ваша классная комната не оснащена СПГР, в ней есть встроенный компьютер с возможностью видео проектирования, так что большинство из вас использует технологию *PowerPoint* для презентации результатов исследования. Доклад Пита по конструктивизму оказывается настоящим медиа событием (смотрите главу 8). Фоны меняются, слова поворачиваются на месте, текст исчезает, графические фрагменты прокру-

чиваются. Вид и звук взрывающегося фейерверка подчеркивает заявление Пита, что он нашел журнальную статью Делия, которая не упомянута в учебнике. И когда он утверждает, что его высокие показатели по ОРК доказывают, что он обладает когнитивной сложностью, на презентации появляется изображение улыбающейся Моны Лизы. Класс смеется до упаду и громко аплодирует по окончании.

Пул отмечает, что участники группы иногда присваивают правила или ресурсы так, что это не соответствует их предназначению. Он называет это *присвоение ироничным*, потому что это присвоение противоречит духу структуры. Это, по-видимому, тот случай, когда Пит использует *PowerPoint*. Проецируя более сотни слайдов за 10-минутную презентацию, он использует их для того, чтобы произвести впечатление, а не для того, чтобы разъяснить суть своих идей. Самые яркие слайды в презентации подчеркивают его реакцию на теорию, а не передают более глубокое понимание когнитивной сложности, планов сообщений, основанных на цели, или человекоцентрированных сообщений. В последующем обсуждении Пит признает с кривой улыбкой: «Разработчики *PowerPoint*, возможно, были бы шокированы тем, как я использовал систему»². Пул не считает, что любое применение технологии или других правил и ресурсов *должно* быть добросовестным. Ироничное присвоение может быть

¹ Marshall Scott Poole and Gerardine DeSanctis, "Understanding the Use of Group Decision Support Systems: The Theory of Adaptive Structuration," in *Organization and Communication Technology*, Sage, Newbury Park, CA, 1990, p. 179.

² Wynne W. Chin, Abhijit Gopal, and W. David Salisbury, "Advancing the Theory of Adaptive Structuration: The Development of a Scale to Measure Faithfulness of Appropriation," *Information Systems Research*, Vol. 8, 1997, pp. 342-367.

стимулом для творчества, которое не обязательно уведит от выполнения задачи. Но он убежден в том, что способен определить, когда и как этот тип структуризации имеет место быть.

Ироничное присвоение

Использование правила или ресурса, которое противоречит его предназначению.

ПРОИЗВОДСТВО ИЗМЕНЕНИЯ, ВОСПРОИЗВОДСТВО СТАБИЛЬНОСТИ

Пока что мое описание теории адаптивной структуризации было сфокусировано на групповом *процессе* – использовании участниками группы правил и ресурсов во взаимодействии. Пула также интересуется групповой *продукт* – то, что производится и воспроизводится посредством взаимодействия.

Изобретение решения

Группы, принимающие решение, производят решения. После того, как все в Вашей группе согласны с тем, что вы будете концентрировать внимание на 12 теориях, вы также решаете, что студент, выбирающий определенную теорию, должен составить опросник для проверки понимания теории. Опросники будет оценивать учитель, но вопросы к ним пишут сами студенты. Что касается остальных 20 теорий, то преподаватель может оценить, насколько хорошо вы их понимаете, прочитав

ваши журналы по применению. Это журналы, которые вы ведете, описывая возможность применения теоретических принципов в повседневной жизни. После того, как Майк напоминает членам группы о скрупулезности преподавателя, члены группы довольно быстро принимают эти решения.

Если бы Пул знал о том, что вы решили и как пришли к этому решению, он бы указал, что конечный продукт был и *произведен*, и *воспроизведен*. Решив концентрировать внимание на дюжине теорий, выбранных вами самими, и предоставив возможность студентам самим составить опросники, вы произвели *изменение* – отклонение от нормальной учебной процедуры. Поскольку преподаватель больше не может задавать Вам конкретные и детальные вопросы, вы можете сконцентрироваться на изучении сути каждой теории. С другой стороны, перенимая знакомые образовательные структуры тестов и студенческих журналов, вы воспроизводите *стабильность*. Когда дело дойдет до выставления оценок, ваш курс будет напоминать другие группы в университетском городке.

Производство

Использование правил и ресурсов для создания новой структуры; изменение.

Воспроизводство

Использование правил и ресурсов для укрепления структур, которые уже существуют.

Двойственность структуры

Пулу было бы еще интереснее узнать, какое воздействие процесс структуризации оказывает на правила и ресурсы группы. Пул считает, что идея *двойственности структуры* Гидденса – ключ к открытию этого воздействия. Двойственность структуры – это идея о том, что правила и ресурсы являются и *средством*, и *результатом* взаимодействия¹. В терминах группового принятия решений, это означает, что не только структура группы *влияют* на решение, но в то же время и само решение *оказывает воздействие* на те же правила и ресурсы. Это важно для Пула, поскольку это помогает объяснить, почему группы иногда стабильны и предсказуемы – согласно модели одиночной последовательности группового развития, – и почему они зачастую изменчивы и непредсказуемы. Согласно Пулу, это зависит от того, как члены группы присваивают правила и ресурсы:

И стабильность, и изменение – продукты того же самого процесса.

¹ Giddens. *Central Problems*. p. 71.

Структуры стабильны, если акторы присваивают их соответствующим образом, со временем воспроизводя их в подобной форме. Структуры могут также изменяться, или постепенно, или радикально, посредством структуризации².

Двойственность структуры

Идея о том, что правила и ресурсы являются и средством, и результатом группового взаимодействия.

Стабильность. Исходя всего из нескольких встреч группы, Вы не можете знать наверняка, будут ли правила и ресурсы, которые вы использовали до сих пор, применяться так же и в будущем. Я предполагаю, что консенсус, который ищут студенты, и относительная независимость от учителя будут продолжать существовать и быть групповыми нормами даже после того, как он присоединится к классу. Вы уже развили чувство товарищества, но оно будет

² Marshall Scott Poole and Gerardine DeSanctis. «Micro-level Structuration in Computer-Supported Group Decision Making.» *Human Communication Research*, Vol. 19. 1992. p. 7.



Рисунок 18.1.³

³ DILBERT. © Scott Adams/Dist. by United Feature Syndicate, Inc.

существовать, только если предстатели, как Джош и Мэган, уверенно сообщат вашему учителю о решениях, которые вы приняли, а остальные из вас поддержат их. Поскольку структуры существуют только тогда, когда они применяются на практике, – структурационный принцип «сейчас или никогда», – единый фронт может воспроизвести правила и ресурсы группы. Продолжительное использование участниками тех же правил и ресурсов может сформировать слои затвердевших групповых структур, похожих на осадочные скальные породы.

Изменение. Воспроизведение не обязательно означает копирование. Даже когда группа кажется стабильной, правила и ресурсы, которые используют ее участники, со временем могут постепенно меняться в ходе процесса, который Пул называет *взаимопроникновением структур*. Поскольку любое групповое действие использует множество правил и ресурсов, фраза Пула помогает нам представить, как одна структура может влиять (или заражать) на другую. Подумайте снова о том, как Ваша группа включает голосование в структуру консенсуса. Если никто не голосует «против», потому что согласие уже было достигнуто, структура консенсуса опосредовала значение структуры голосования.

Взаимопроникновение структур

Незаметное изменение с течением времени по мере того, как воспроизводимые структуры влияют друг на друга.

Хотя Ваш класс был способен был создать условия, при которых бы голосование и консенсус сосуществовали, Пул замечает, что бывают случаи, когда групповые структуры несовместимы, т.к. каждая подрывает другую. Это может происходить в случае столкновения между знаниями, которыми обладает профессор по теории коммуникации, и чувствами автономии студентов. В свое краткое появление в первый день занятий профессор передал свои права структурировать курс, но выразил желание служить группе в качестве источника. Но когда он вернется, Вы можете почувствовать, что не решается задавать вопросы. Вы хотите воспользоваться его богатством знаний, но боитесь попасть обратно в зависимость традиционных отношений учитель-студент. Если вы не будете использовать его знания, он перестанет быть ресурсом для группы. Правила и ресурсы выживают и процветают только тогда, когда члены группы активно их применяют.

КАК МЫ ТОГДА ДОЛЖНЫ ЖИТЬ – В ГРУППЕ?

Недавно просматривая книги в книжном магазине, я увидел интригующее название «Как мы должны тогда жить?» Вопрос выходит за рамки масштаба этой главы, но сокращенная версия кажется вполне подходящей. Главное утверждение теории адаптивной структуризации заключается в том, что группы создают себя, но участники группы не всегда осознают, что они создают и укрепляют инструменты, которые

делают эту работу¹. Если Пул прав, как мы тогда должны прожить наши жизни с остальными в группе, выполняющей задачу и принимающей решения? Ответ скрыт в иерархии, представленной ниже:

Некоторые люди делают так, что что-то происходит.

Некоторые люди наблюдают за тем, как что-то происходит.

У некоторых людей что-то происходит для них.

Некоторые люди даже не знают, что что-то происходит.

Перейдите от пассивной роли к тому, чтобы иметь активный голос в Вашей группе!

Пул надеется, что знание того, как правила и ресурсы работают, станет подспорьем для членов группы с низкой степенью влияния, чтобы стать агентами изменений в своих группах: «Если акторы не знают о факторе или не понимают, как он работает, тогда велика вероятность сильного влияния. В той степени, в которой члены группы осознают наличие фактора, они могут использовать его или даже изменить»². Вы – член группы, который не сильно влияет или вообще не влияет на решения, принимаемые остальными? Пул мотивировал бы Вас постепенно изменять то, что Вы делаете и говорите. Маленькие шаги не станут угрозой для участников с высокой степенью влияния, которые склонны сопротивляться изменениям. Но если Вы последовательны и настойчивы, эти небольшие изменения могут изменить направление группы и

Вашей роли в ней³. Как мы должны прожить наши жизни в группах? Осведомленные, свободные, как активные агенты изменений, которые делают так, что что-то происходит. Это критический уровень теории адаптивной структуризации.

КРИТИКА: ПРИВЯЗКА К ГИДДЕНСУ – К ЛУЧШЕМУ ИЛИ ХУДШЕМУ

Наряду с теорией символической конвергенции и функциональным подходом (смотрите главы 3 и 17), теория адаптивной структуризации является одной из трех ведущих теорий групповой коммуникации⁴. Это обусловлено тем, что Пул предпринимает серьезную попытку разрешить дилеммы изменение/стабильность и свободная воля/детерминизм в контексте группового принятия решений. По сути, он спрашивает: «Что происходит, когда непреодолимая сила (свободно выбранное действие человека) сталкивается с неподвижным объектом (групповыми структурами, на которые ничто не влияет)?». Структуризация – вот его ответ – решение, которое дает привилегию человеческому выбору и объясняет и стабильность, и изменение. Оценка Пулом силы своей теории подобна:

Преимущество этой теории заключается в том, что она опосредует кажущуюся дихотомию действия и структуры, которая свойственна большинству исследований групп.

¹ Marshall Scott Poole, «Do We Have Any Theories of Group Communication?» *Communication Studies*, Vol. 41, 1990, p. 243.

² Poole, Seibold, and McPhee, «Structuration of Group Decisions,» p. 120.

³ Poole, «Group Communication,» p. 94.

⁴ John Cragan and David Wright, «Small Group Communication Research of the 1980s: A Synthesis and Critique,» *Communication Studies*, Vol. 41, 1990, pp. 212-236.

Она объясняет, как члены группы производят и сохраняют социальные структуры, что подтверждает их творчество и саморефлексивность¹.

Высокое положение теории Пула в области коммуникации также укрепляется ее истоками в концепции структуризации Гидденса. Для научного сообщества эта тесная связь обеспечивает некое академическое влияние, которое другие теоретики приобретают, назвав Аристотеля, Дарвина, Фрейда или Маркса своим интеллектуальным предком.

Удивительно, но долг Пула перед Гидденсом не вылился в групповую теорию, которая бы явно критиковала подавляющие структуры. Пул действительно пытается стимулировать осознание невидимой динамики власти, которая влияет на групповое обсуждение, и он мотивирует участников группы действовать настойчиво. Но этот мягкий критический уровень кажется слабым для теории, так глубоко укоренившийся в идеи Гидденса, ведущей фигуры в критической традиции.

Кен Чейз, коллега в Уитоне, в основном возлагает ответственность на Гидденса. Чейз заявляет, что признаком хорошего критического теоретика является то, что он «избегает отделять этическую ответственность от построения теории и, соответственно, обеспечивает теорию внутренним стандартом для морального аргумента»². Хотя в теории структуризации коммуникация воспринимается серьезно, а в качестве проблемы во всех видах взаимодействия

называется мораль, Гидденс не предоставляет моральный компас, который указывал бы четкое этическое направление. Другие критические теоретики, которые будут названы позднее в книге, предлагают критику, основанную на этических предпосылках их теорий (смотрите главы 20, 26, 34, 35). Они не оставляют сомнения по поводу того, какие виды коммуникации они одобряют, и против чего они возражают.

Точная адаптация Пулом идей и терминологии Гидденса имеет еще один недостаток. Сложность мышления Гидденса подавляет большинство читателей, и его идеи выражаются в стиле прозы, который даже его поклонники характеризуют как *трудный для понимания, чрезмерный, неуловимый и непостижимый*. Стиль Пула намного доступнее, но все же тяжесть Гидденса просматривается. Иронично, но Пул сообщает, что Гидденс не распознает свои идеи, когда они применены в микроанализе структуризации малых групп. Видимо, британский социолог представляет, что осадочные структуры откладываются в целом обществе за десятилетия, а не что слои правил и ресурсов формируются внутри группы после нескольких встреч.

Пул признает, что структуризация является сложным концептом для понимания и применения. Он критикует все теории групповой коммуникации – включая свою собственную – за то, что они зачастую не могут захватить воображение студентов и практиков:

Мы не заинтриговали, озадачили или взывали к положению большинства людей. Я боюсь, что мы прида-

¹ Poole, "Do We Have Any Theories of Group Communication?" p. 240.

² Kenneth Chase, "A Spiritual and Critical Revision of Structuration Theory," *Journal of Communication and Religion*, Vol. 16, No. 1, 1993, p. 8.

ли чрезмерное значение технике и пропозициональной прочности в ущерб творчеству. Творчество и определенный элемент шутливости так же важны, как и прочная конструкция теории¹.

Теория адаптивной структуризации, может, и не шутлива, но она дает удовлетворительное обещание, что каждый член группы может быть игроком в процессе того, что создает группа. Некоторые читатели, возможно, хотели бы, чтобы Пул никогда не отказывался от простого пятиэтапного пути группового принятия решений. Этот путь определенно менее сложен, чем осадочный, скалистый пейзаж структуризации, который описывает Пул. Все же нет смысла привязываться к упрощенной теории, когда действительная динамика жизни группы оказалась довольно сложной и достаточно непредсказуемой, возможно, потому что таковы люди. Следовательно, Пул решил создать теорию соизмеримой сложности. Я, например, предпочел бы, чтобы он рассказывал о ней так, как есть, чем пытался ее упростить.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Пул называет групповую коммуникацию *действием*, а не *поведением*. Отражает ли выбор им слов отрицание *поэтапной модели* или *модели одиночной последовательности* в групповом принятии решений?

2. Пул и Гидденс рассматривают *двойственность структуры* как ключ к пониманию структуризации. Как комикс Дилберта иллюстрирует эту ключевую концепцию?

3. Предположим, Вы были избраны студентами, специализирующимися по коммуникации, представлять студенческое мнение перед преподавательским составом факультета. Каким образом Ваша роль является и *правилом*, и *ресурсом*? Как Вы могли бы *произвести* и/или *воспроизвести* влияние студентов?

4. Почему Вы считаете или не считаете теорию адаптивной структуризации отдельной теорией от теории структуризации Гидденса? Должны ли оба имени значиться в названии главы? (Пул и Гидденс?) (Гидденс и Пул?)

ОБСУЖДЕНИЕ²

В моем разговоре со Скоттом Пулом автор теории адаптивной структуризации



признает, что это сложная для понимания теория. Но на седьмой минуте Пул оживляет сложное понятие структуризации. Он говорит ясно, четко и живо, когда мягко поправляет мой наивный образ двойственности структуры. Он также иллюстрирует правила и ресурсы на примере иерархии статусов и процесса голосования, которые являются типичными групповыми структурами. Затем Пул проясняет, как его теория достигает критического уровня. Если при прочтении этой главы Вы увязли в жаргоне структуризации, Вы будете благодарны за это интервью.

¹ Poole, "Do We Have Any Theories of Group Communication?" p. 246.

² Смотрите это интервью онлайн: [www.mhhe.com.griffin7](http://www.mhhe.com/griffin7) или www.afirstlook.com

Раздел 2. Организационная коммуникация

Что общего имеют следующие организации – *Военно-морской флот США, МакДональдс, General Motors¹* и *Green Bay Packers²*? Первые три – это гигантские организации, две средние продают материальный продукт, а три последние – это государственные корпорации, которые пытаются получить прибыль. Но в терминах организационной коммуникации, их самая важная общая черта заключается в том, что каждую из них можно считать лучшим при-

¹ Крупнейшая американская автомобильная корпорация (прим. перев.).

² Профессиональный футбольный клуб (прим. перев.)

мером *классической теории менеджмента* в действии. В Примере ОК-1 перечислены некоторые из принципов этого традиционного подхода к менеджменту.

Механистический подход. В классической теории менеджмента высоко ценится продуктивность, точность и эффективность. Как отмечает преподаватель по менеджменту Гарет Морган из Йоркского университета, это как раз те качества, которые Вы ожидаете от хорошо спроектированного, слаженно работающего механизма. Морган использует метафору

Единство командования – работник должен получать приказы только от одного начальника.

Скалярная цепь (субординация) – линия полномочий от начальника к подчиненному, которая идет от верхов к низам организации; эта цепь – результат принципа единства командования и должна использоваться как канал для коммуникации и принятия решений.

Разделение труда – управление должно быть нацелено на достижение степени специализации, в которой можно эффективно достичь цели организации.

Полномочия и ответственность – внимание должно уделяться праву отдавать приказы и точному подчинению; должен быть достигнут соответствующий баланс между полномочиями и ответственностью.

Дисциплина – подчинение, усердие, энергия, поведение и внешние признаки уважения в соответствии с согласованными правилами и обычаями.

Подчинение индивидуальных интересов общим интересам – посредством твердости, например, честных соглашений и постоянного контроля.

Пример ОК-1. Избранные принципы классической теории менеджмента³.

³ Отобраны из Gareth Morgan, "Organizations as Machines" in *Images of Organization*.

механизма, так как он обнаруживает важные параллели между механическими устройствами и тем, как менеджеры традиционно думают о своих организациях. В классической теории менеджмента работники рассматриваются как винтики в огромных механизмах, которые функционируют слаженно, пока их диапазон движения четко определен, и их действия «смазаны» соответствующей почасовой оплатой.

Механизмы выполняют несложные, повторяющиеся задания, как

работники МакДональдса, которые приготовили более 100 миллиардов гамбургеров, каждый абсолютно одинаковым образом. У машин есть сменные детали, которые можно заменить, когда они поломаны или изношены, по тому же принципу, как тренер команды, играющей в Национальной футбольной лиге, может ввести нового игрока на место тайт-энда¹, если один из игроков получил

¹ Тайт-Энд (ТЕ – англ. Tight end) — позиция в американском футболе. Тайт-Энды могут располагаться по обеим сторонам линии нападения (прим. пера.)



Рисунок².

«Так Вы просто свалили все в кучу?..
Мэтьюс, поисковый отряд нужно организовать».

² The Far Side © by Gary Larson © 1987 FerWorks, Inc. All Rights Reserved.

травму или начинает уставать. Новый «шевроле» поступает в продажу с толстой инструкцией для водителя, в которой подробно описывается, как нужно управлять машиной, но инструкция для работников *General Motors* еще толще, и содержит еще более подробные указания о том, что и как делать внутри компании. Что касается Военно-морского флота США, то флот – это неотъемлемая часть военного механизма страны, и офицеры каждого уровня чувствуют себя наиболее спокойно, когда им управляют как единым целым.

Авторы, по крайней мере, трех теорий считают классическую теорию менеджмента устаревшей и отрицают механистические аналогии, на которых основаны бюрократические организации. Эти теоретики предлагают альтернативные способы мышления о том, как организовывать людей и выполнять задания. Каждый подход основан на разном представлении об организации, которое противоречит доминирующей механистической модели.

Подход с точки зрения живых систем. Карл Вейк считает иерархические структуры, линии коммуникации в цепи командования и стандартные рабочие процедуры врагами инноваций. Этот преподаватель организационного поведения и психологии в Мичиганском университете рассматривает организации как живые организмы, которые должны постоянно адаптироваться к изменяющейся окружающей среде, чтобы выживать. Они делают это, сортируя огромное количество информации и пытаясь понять, что все это

значит. Вейк считает, что организации выживают и процветают только тогда, когда коммуникация между ее участниками является интерактивной и представляет собой свободный обмен информацией.

Культурный подход. Символические интеракционисты предполагают, что люди поступают с вещами на основании их значения (смотрите главу 5). Теоретические и этнографические открытия антрополога Клиффорда Гирца послужили стимулом для исследователей культуры искать общие (разделяемые участниками) значения, которые специфичны, присущи именно данной организации. В главе 19 описана интерпретативная система, которую Майкл Пакановски использует для толкования корпоративной культуры. Для Пакановски и других интерпретативных теоретиков культура – это не то, что организация *имеет*; культура – это то, чем организация *является*. Даже в двух механистических организациях, где задача однообразна, рутинна, скучна и повторяется, работники могут интерпретировать свою работу по-разному. Рабочие под «золотыми арками»¹ часто справляются со скукой, иронично отзываясь о своей «макджоб»². С другой стороны, гражданские служащие, сортирующие почту восемь часов в день, могут «свихнуться»³. Представите-

¹ Эмблема компании «Макдональдс» (прим. перев.).

² Низкооплачиваемая, не требующая особой квалификации работа с низким статусом, как правило выполняемая в режиме неполного рабочего дня; термин происходит от названия сети быстрого питания «Макдональдс», но может применяться по отношению к любой работе, которая характеризуется низкими требованиями к квалификации и высокой регламентированностью (прим. перев.).

³ В данном случае автор использует игру слов: post – почта, to go postal – «свихнуться» (прим. перев.).

ли культурного подхода в коммуникации серьезно относятся к языку, внимательно слушая, стараясь отыскать общее, разделяемое всеми участниками значение, которое лежит в основе любой организации.

Критический подход. В своей критической теории коммуникации Стэн Дитц критикует чрезмерную обеспокоенность менеджеров обеспечением контроля как предпочтительного средства снижения затрат и повышения эффективности. Чтобы «испытать на себе» управленческий контроль в действии, Вам нужно только сделать телефонный звонок в отдел по работе с клиентами в большой корпорации. Пройдя серию автоматических переключений с одного оператора на другого (что работает скорее в интересах компании, а не покупателя), Вы, наконец, попадае-

те в этот отдел и слышите последнюю фразу: «Этот звонок может быть отслежен для обеспечения контроля качества». Дитц согласен с предположением теории КУЗ, что люди, участвующие в разговоре, создают свои собственные социальные реальности (смотрите главу 6). Но в большинстве корпораций менеджер контролирует важный разговор, и таким образом он создает мир, в котором многие живут, но мало кто имеет право голоса в вопросах структуры компании или решениях, которые она принимает. В главе 20 представлен демократичный подход Дитца к корпоративному принятию решений. Он утверждает, что все люди, которых касается политика компании, являются законными заинтересованными сторонами и должны быть приглашены к участию в принятии влияющих на них решений

Объективная

Интерпретативная

Социокультурная традиция

Антрополог из Принстона Клиффорд Гирц пишет, что «человек – это животное, запутавшееся в паутине значений, которую он сам же и соткал»¹. Он представляет культуру как такие паутины. Чтобы пройти по нитям к центру паутины, человек со стороны должен обнаружить общие интерпретации, которые удерживают паутину. Культура – это общее значение, общий смысл, общее понимание, общее смыслообразование.

Гирц проводил полевые исследования на островах Индонезии и на Марокканских возвышенностях, в сельской местности вдали от индустриальной деятельности. Его самая известная монография представляет собой глубокий символический анализ петушиных боев на острове Бали. Гирц никогда не писал трактат на тему подсчета чистой прибыли, никогда не пытался истолковать значение рождественской вечеринки на работе и никогда не видел платежную ведомость – грех с позиции многих бизнес-профессионалов. Несмотря

¹ Clifford Geertz, "Thick Description: Toward an Interpretive Theory of Culture," in *The Interpretation of Cultures*, Basic Books, New York, 1973, p. 5.

на то, что Гирц не изучал тему большого бизнеса, его интерпретативный подход оказался полезным для осмысления деятельности организаций.

В области коммуникации бывший преподаватель в университете Колорадо Майкл Пакановски применил результаты исследований культуры, проведенные Гирцем, к жизни организаций. Он говорит, что если культура состоит из паутин значений, которые сплели люди, и если сплетенные паутины подразумевают действие плетения, «тогда мы должны изучать не только структуры культурных сетей (паутин), но и процесс их плетения»². Этот процесс

² Michael Pacanowsky and Nick O'Donnell-Trujillo, «Organizational Communication as Cultural Performance,» *Communication Monographs*, Vol. 50, 1983, p. 129. (Ранние работы Пакановски были написаны в соавторстве с Ником О'Доннеллом-Труджилло, факультет коммуникации в Южном методистском университете. Поскольку Пакановски был главным автором в этих статьях, а в своих исследованиях Ника Труджилло принял критический подход, то в этой главе я ссылаюсь только на исследования Пакановски. Чтобы узнать о результатах критического этнографического исследования, обратитесь к статье Nick Trujillo, "Interpreting November 22: A Critical Ethnography of an Assassination Site," *Quarterly Journal of Speech*, Vol. 79, 1993, pp. 447-466.)

и есть коммуникация. Именно коммуникация «создает и образует реальность мира, считающуюся само собой разумеющейся»¹.

КУЛЬТУРА КАК МЕТАФОРА ЖИЗНИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Стимулом для использования культуры как корневой метафоры, безусловно, стало восхищение Запада экономическим успехом японских корпораций в 70-х – 80-х годах XX столетия. В те времена, когда руководители американских предприятий поехали на Дальний Восток, чтобы изучить методы производства, они обнаружили, что превосходящее количество и качество промышленной продукции Японии не столько зависело от технологии, сколько от общей разделяемой всеми культурной ценности. Основой этой ценности была преданность (лояльность) рабочих друг другу и своим корпорациям. Организации выглядят совершенно по-разному, в зависимости от того, как в культуре, к которой они принадлежат, люди структурируют значение. Характерный для Японии коллективизм и стремление сохранить лицо чужды классовому антагонизму Великобритании или конкурирующему типу мышления, распространенному в Соединенных Штатах: «мы номер один».

Сегодня термин «корпоративная культура» означает разное для разных людей. Некоторые наблюдатели используют эту фразу, чтобы

описать окружающую среду, которая ограничивает свободу действий компании. (Работники США посмеялись бы, если бы им пришлось петь корпоративный гимн в начале их рабочего дня). Другие используют этот термин, имея в виду качество или особенность организации. (*Acme Gizmo* – дружественное место для работы). Они говорят о культуре как о синониме *репутации*, *характера* или *климата*. Но Пакановски – приверженец символического подхода Гирца и, следовательно, он считает культуру чем-то большим, чем просто одной из переменных в исследовании организаций:

Организационная культура – это не просто еще один элемент головоломки; это и есть головоломка. С нашей точки зрения, культура – это не то, что организация *имеет*; культура – это то, чем организация *является*².

ЧЕМ КУЛЬТУРА ЯВЛЯЕТСЯ; ЧЕМ КУЛЬТУРА НЕ ЯВЛЯЕТСЯ

Гирц признает, что идея культуры как *системы разделяемых (общих) значений* какая-то размытая и сложная для понимания. В отличие от популярного использования, в котором культура приравнивается к концертам и художественным музеям, он отказывается использовать это слово для отождествления чего-то, что «менее примитивно». Ни один современный антрополог не попадет в ловушку, классифицируя людей как высоко- или низкокультурных.

Культура – это не целое или неделимое. Гирц указывает, что даже сплю-

¹ Michael Pacanowsky and Nick O'Donnell-Trujillo, "Communication and Organizational Cultures," *Western Journal of Speech Communication*, Vol. 46, 1982, p. 121.

² Pacanowsky and O'Donnell-Trujillo, "Organizational Communication," p. 146.

ченные сообщества имеют субкультуры и контркультуры в рамках своих границ. Например, работники в отделах продаж и бухгалтерии одной и той же компании могут с остороженностью смотреть друг на друга – первая группа называет бухгалтеров «счетоводами», бухгалтеры в ответ называют представителей отдела продаж «краснобаями». Несмотря на их различия, обе группы могут считать ночь в боулинг-клубе, которую проводят производственные рабочие, странным ритуалом, по сравнению с их собственным ритуалом игры в гольф на выходных.

Культура

Паутины значений; системы разделяемых (общих) значений.

Для Пакановски сеть организационной структуры является «осадком» от деятельности работников – «те самые действия, посредством которых участники формируют и раскрывают свою культуру для себя и других»¹. Он отмечает, что выполнение работы может играть лишь незначительную роль в активизации корпоративной культуры.

Люди действительно выполняют работу, это правда (хотя, возможно, не с помощью узконаправленной коммуникации, ориентированной на выполнение задачи, как нас заверяют книги); но люди в организациях также слетничают, шутят, подставляют друг друга, заводят романтические отношения, учат новых работников делать меньше количество работы, при этом избегая труд-

ностей с контролером, разговаривают о спорте, устраивают пикники².

Культурная деятельность

Действия, посредством которых участники формируют и раскрывают свою культуру для себя и других; ансамбль текстов.

Гирц называет эти культурные проявления «ансамблем текстов ... которые антропологи стремятся прочесть через плечо у тех, кому они, собственно, принадлежат»³. Неуловимая природа культуры вынуждает Гирца назвать свое исследование *мягкой наукой*. Это «не экспериментальная наука в поисках закона, а интерпретативная в поисках значения»⁴. Корпоративный наблюдатель – частично ученый, частично драматический критик.

Тот факт, что символическое выражение требует интерпретации, хорошо передан в истории о Пабло Пикассо, записанной писателем Гаретом Морганом из Йоркского университета (Торонто)⁵. Один мужчина заказал Пикассо нарисовать портрет его жены. Пораженный непрезентабельным изображением на холсте, муж женщины пожаловался: «Она совсем не так выглядит в действительности». Когда художник спросил его, как она выглядит на самом деле, мужчина достал фотографию из своего бумажника. Комментарий Пикассо: «Маленькая, не так ли?»

² Pacanowsky and O'Donnell-Trujillo, «Communication and Organizational Cultures», p. 116.

³ Clifford Geertz, «Deep Play: Notes on the Balinese Cockfight», in *Myth, Symbol, and Culture*, Norton, New York, 1971, p. 29.

⁴ Geertz, «Thick Description», p. 5.

⁵ Gareth Morgan, *Images of Organization*, Sage, Newbury Park, CA, 1986, pp. 130-131.

¹ Pacanowsky and O'Donnell-Trujillo, «Organizational Communication», p. 131.

НАСЫЩЕННОЕ ОПИСАНИЕ – ЧТО ДЕЛАЮТ ЭТНОГРАФЫ

Гирц называет себя *этнографом*. Вспомните, что я впервые назвал его имя, когда представлял этнографию как одну из четырех главных методологий исследования коммуникации (смотрите главу 2). Так же, как географы составляют карту физической территории, этнографы составляют план социального дискурса. Они делают это, чтобы «выяснить, кем считают себя люди, что, как они считают, они делают, и с какой целью, как они считают, они это делают»¹. Чтобы составить исчерпывающий отчет о взаимодействии, нет более легкого способа, чем месяцы включенного наблюдения. Без этого необработанного материала нечего будет интерпретировать.

Этнография

Планирование социального дискурса; выяснение, кем считают себя люди в рамках культуры, что, как они считают, они делают, и с какой целью, как они считают, они это делают.

Гирц провел годы в Индонезии и Марокко, составляя подробное описание отдельных культур. Пакановски первоначально провел девять месяцев в компании *W.L. Gore & Associates*, наиболее известной своей линией спортивной одежды и снаряжения *Gore-Tex*. Как и Гирц, он открыто заявил о целях своего исследования, и в течение последних пяти

месяцев принимал полноправное участие в конференциях по решению проблем в компании. Позднее Пакановски провел дополнительное время на заводах *W.L. Gore* в Делавэре как консультант. Чтобы хорошо ознакомиться с организацией и *прочувствовать то, что чувствуют ее участники*, этнографы должны провести в ней сравнительно большой срок. Позже Пакановски связал себя обязательством работать полный рабочий день в *Gore* в течение длительного времени, и это несмотря на его изначальную предосторожность против того, чтобы «стать местным». В то время он предупреждал, что исследователь должен

сохранять позицию радикального простодушия и позволить себе воспринимать жизнь организации как «чужую», таким образом уверенно подталкивать членов организации к ресурсам (или знаниям), которыми они обладают, и которые позволяют им воспринимать те самые организационные события как должное².

Ежедневные письменные отчеты об интенсивном наблюдении неизменно заполняют страницы многих этнографических тетрадей. Визуальный образ этих журналов, сложенных стопкой один на другом, был бы достаточным оправданием того, что Гирц называет этнографию *насыщенным описанием*. Тем не менее, этот термин описывает переплетенные слои общего значения, которые лежат в основе того, *что* именно люди говорят и делают. Анализ корпоративной культуры требует интерпретации, равно как и наблюдения. Недостаточно сохранять копии

¹ Clifford Geertz, *A Life of Learning* (ACLS Occasional Paper No. 45), American Council of Learned Societies, New York, 1999, p. 14.

² Pacanowsky and O'Donnell-Trujillo, "Communication and Organizational Cultures," p. 127.

служебных писем или делать записи совещаний. Насыщенное описание – это прослеживание многих нитей культурной паутины (сети) и отслеживание зарождающегося значения.

Насыщенное описание

Запись переплетающихся слоев общего значения, которые лежат в основе того, что именно люди говорят и делают.

Насыщенное описание начинается с состояния недоумения. «*Что, черт возьми, происходит?*» – спрашивает себя Гирц, когда пробирается в новую культуру. Единственный способ ослабить замешательство – наблюдать, как будто Вы чужестранец в иностранной стране. Это может быть сложно для менеджера, который уже вовлечен в конкретную корпоративную культуру. Он может упустить из виду многие знаки, которые указывают на общую интерпретацию. Что еще хуже, менеджер может предположить, что служебный юмор или «сарафанное радио» компании имеет такое же значение для людей в этой культуре, какое оно имеет для сотрудников на его предыдущем месте работы. Гирц же утверждает, что оно всегда будет разным.

Бихевиористы, возможно, считали бы, что то, что работники подходят к офисному кулеру с питьевой водой, не представляет большого интереса. Если бы они считали перерывы на то, чтобы выпить воды, достойными изучения, то они бы отмечали количество раз и продолжительность подобного перерыва каждого рабочего. Этнографы были бы более заинтере-

сованы в значении, которое имеет эта на вид обычная деятельность для этих конкретных работников. Вместо строгих статистических данных, они бы исписали страницы, стараясь зафиксировать диалоги, которые происходят возле кулера с питьевой водой. Пакановски опасается, что подсчет частоты таких перерывов только бы лишил человеческое поведение тех самых качеств, которые интересуют его. Классификация действий в организациях приведет к поверхностному обобщению в ущерб локализованному пониманию. Вместо этого он бы пытался выяснить, что делает конкретную культуру уникальной.

Хотя Пакановски обращал внимание на все культурные проявления, его особенно интересовал образный язык, который участники организации использовали, истории, которые они рассказывали, и невербальные обряды и ритуалы, которые они совершали. В совокупности, эти три формы коммуникации обеспечивают доступ к уникальным общим значениям внутри организации.

МЕТАФОРЫ: СЕРЬЕЗНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ЯЗЫКУ

Используемые участниками во всей организации (и не только в управлении), *метафоры* могут стать для этнографа отправной точкой для получения доступа к общему, разделяемому всеми значению корпоративной культуры. Пакановски записывает несколько особенно ярких метафор, используемых в *W.L. Gore & Associates*; самая значительная – часто слышимое

внутри компании упоминание о *Gore* как о *решетчатой организации*¹. Если бы кто-то попытался начертить линии коммуникации в *Gore*, график выглядел бы как решетка, а не традиционная организационная схема в форме пирамиды. Пересекающиеся линии показывали бы важность коммуникации с глазу на глаз и отражали бы тот факт, что ни одному человеку в компании не нужно разрешение на то, чтобы поговорить с кем-то еще. В компании работает примерно 150 служащих, есть голосовая почта и пейджинговая система – все это способствует легкости доступа к другим сотрудникам.

Метафора

Проясняет то, что неизвестно или то, что ставит в тупик, путем уподобления более знакомому, яркому и живому образу.

Это отсутствие иерархической власти в решетчатой организации отражено в эгалитарном названии «*коллега*», которое присвоено каждому работнику. Люди имеют дифференциальный статус в *Gore*, но он зависит от технических навыков, достижений, получивших хорошую оценку, и доказательств успешного выполнения работы.

Определенная цель компании (уникальная) – «зарабатывать деньги и развлекаться»². Основатель Билл

Гор был известен тем, что заглядывал в кабинеты сотрудников и спрашивал: «Ну как, Вам сегодня удалось заработать денег? Вы сегодня хорошо провели время?» Но работа в *Gore* не пустяковая. Рабочий принцип *ватерлинии* дает понять, что сотрудники должны консультироваться с остальными, прежде чем принимать важные решения:

Каждый из нас будет консультироваться с соответствующими Коллегами, которые разделяют ответственность за выполнение любого действия, несущего в себе потенциал серьезного ущерба для репутации, успеха или выживания Предприятия. Можно провести аналогию, что наше Предприятие, как корабль, в котором мы все вместе. Сверлить дыры над ватерлинией не так страшно, а дыры ниже ватерлинии могут привести к тому, что мы утонем³.

После девяти месяцев изучения коммуникации в *W.L. Gore & Associates* Пакановски изобрел три собственные метафоры, чтобы описать ключевые особенности этой уникальной культуры⁴. Он считал *Gore кластером крестьянских деревень* в силу стремления компании к децентрализации и необыкновенной склонности к передаче информации в устной форме. Он видел компанию *Gore* как *большую импровизирующую джаз-группу* в силу ее тяготения к людям, которые любят создавать что-то новое, но хотят соответствовать другим музыкантам-единомышленникам. И

¹ Michael Pacanowsky, "Communication in the Empowering Organization," in *Communication Yearbook 11*, James Anderson (ed.), Sage, Newbury Park, CA, 1988, pp. 357, 362-364; for an update on the culture of W. L. Gore & Associates two decades later, see Alan Deutschman, "The Fabric of Creativity," *Fast Company*, December 2004, pp. 54-62.

² Michael Pacanowsky, "Communication in the Empowering Organization," in *Communication Yearbook 11*, James Anderson (ed.), Sage, Newbury Park, CA, 1988, p. 357.

³ Michael Pacanowsky, "Communication in the Empowering Organization," in *Communication Yearbook 11*, James Anderson (ed.), Sage, Newbury Park, CA, 1988, p. 358.

⁴ Michael Pacanowsky, "Communication in the Empowering Organization," in *Communication Yearbook 11*, James Anderson (ed.), Sage, Newbury Park, CA, 1988, pp. 366-368.

он сравнивал людей в *Gore* с *фракциями (группировками) в Колониальной Америке*, поскольку большинство сотрудников считали, что новаторский устав компании – это лучшая вещь со времен изобретения колеса, но значительное меньшинство воспринимало эти идеалистические цели с сарказмом. Этнографы считают метафору ценным инструментом как для обнаружения корпоративной культуры, так и для ее передачи посредством коммуникации.

СИМВОЛИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ИСТОРИИ

Истории, которые рассказывают снова и снова, служат неким окном, в которое удобно рассматривать корпоративные паутины значений. Пакановски задает вопрос: «Была ли рассказана хорошая история, которая помогла Вам понять суть дела?»¹ Он концентрирует внимание на качествах нарративов, подобных сценарию, которые отображают роль работника в игре компании. Хотя у работников и есть пространство для импровизации, анекдоты и забавные истории служат ключами к пониманию того, что значит выполнять задание в этом конкретном театре. Истории запечатлевают запоминающиеся действия и ту страсть, которая овладевала актером в то время.

Пакановски предлагает три типа нарратива, которые представляют жизнь организации. *Корпоратив-*

¹ Michael Pacanowsky, "Communication in the Empowering Organization," in *Communication Yearbook 11*, James Anderson (ed.), Sage, Newbury Park, CA, 1988, p. 123.

ные истории передают идеологию управления и укрепляют политику компании. Каждый франшизополучатель МакДональдса слышал о покойном Рэе Кроеке, который, будучи председателем совета, поднимал мусор на парковочной стоянке, когда посещал склады. *Личные истории* – это те, которые персонал компании рассказывает о себе, зачастую определяя в них, как они хотели бы, чтобы их рассматривали в рамках организации. Если Вы смотрели популярную телевизионную комедию «Офис» на NBC, Вы, должно быть, видели интервью Дуайта Шрута со съемочной группой. Во время этих интервью он говорит о том, какой он превосходный работник, и как он заслуживает уважения остальных работников в компании по продаже бумаги *Dunder Mifflin*. Это личное мнение Дуайта. *Коллегиальные истории* – это положительные и отрицательные отзывы о других сотрудниках в организации. Когда съемочная группа берет интервью у Джима и Пэм, коллег Дуайта, мы слышим истории об эксцентричности и отсутствии у Дуайта социальной сознательности. В этих коллегиальных историях Дуайт предстает как человек, которого нельзя воспринимать всерьез. Поскольку эти рассказы обычно не санкционированы руководством, то подобные коллегиальные истории передают то, как организация «работает в действительности».

Корпоративные истории

Рассказы, которые передают идеологию управления и укрепляют политику компании.

Личные истории

Рассказы, переданные работниками, в которых они выставляют себя в выгодном свете.

Коллегиальные истории

Положительные и отрицательные отзывы о других сотрудниках в организации; описание того, как в действительности все работает в организации.

Истории в Dixie

Большую часть моей жизни у меня был доступ к некоторым культурным практическим знаниям *Dixie Communications*, корпорации среднего размера, которая выпускает свою газету и управляет телевизионной станцией в городе на Юге. Как многие другие региональные компании, *Dixie* была передана в управление корпорации другого штата¹, у которой не было местных связей. Следующие три нарратива представляют собой краткие версии историй, которые вновь и вновь рассказывают по всей компании.

Хотя первого владельца газеты нет в живых уже 30 лет, старожилы с теплотой вспоминают, как он проводил Сочельник с сотрудниками в комнате для журналистов. Их рассказ неизменно связан с воспоминаниями о том, что он ввел пособие по болезни и инициировал программу участия служащих в прибылях компании задолго до того, как это потребовали профсоюзы. (Корпоративная история)

Нынешний главный бухгалтер — «местный парень», который зани-

мает самое высокое положение в корпорации. Он часто рассказывает историю о первом ежегодном аудите, который он провел задолго до того, как были установлены компьютеры. Удивленный, когда он наткнулся на счет в 50 фунтов на корм голубям, он узнал, что компания использовала почтовых голубей, чтобы посылать через залив экземпляры новостей и приказы о тиражах из города. Эта история обычно заканчивается редакторским комментарием о том, что голуби более надежные, чем новые машины. Его самопрезентация напоминает слушателям, что он всегда был чувствителен к цене, но она также указывает на то, что в вопросе «теплые люди или холодные машины» он становится на сторону людей. (Личная история)

Вскоре после поглощения компании начальник отдела мотивировал нового владельца газеты встретиться со своими людьми на несколько минут в конце дня. Новый босс отклонил приглашение из соображений эффективности: «Откровенно говоря, я не хочу знать о больном ребенке какой-нибудь женщины или о планах на отпуск какого-нибудь мужчины. Имея такую информацию, тяжелее уволить человека». Сказанные холодным, надменным тоном, слова «откровенно говоря» всегда являются частью этой истории. (Коллегиальная история)

И Гирц, и Пакановски предостерегают против любого анализа, в котором бы присутствовало утверждение: «Эта история означает...». Нарративы содержат мозаику значений и не поддаются упрощенному «дословному» переводу символов. Но как единое целое, эти три нарратива раскрывают непростую ситуацию с новым руководством. Эта интерпретация соответствует повторяющимся ме-

¹ Корпорация, образованная по законам другого штата, а не того, в котором она действует (прим. перев.).

тафорическим обращениям к старой компании Dixie как к *семье* и к новой Dixie – как к *безликому компьютеру*.

Рассказ как форма научного дискурса

Пакановски не только показал, что нарративы являются основным источником культурных знаний для этнографа, но и продемонстрировал, что ученые могут использовать художественный формат для изложения результатов своих исследований. В «*Quarterly Journal of Speech*» Пакановски опубликовал оригинальный рассказ, описав в нем гнев, возникающий в субкультуре ученых. Во вступлении он заявляет, что «художественные описания, по своей имплицитности и импрессионизму, могут в полной мере передать (могу ли я быть столь уверен?) и общие черты, и ключевые нюансы культурного этоса»¹. В Примере 19.1 представлен отрывок разговора между двумя профессорами по коммуникации во время ежегодной конференции. Ник Труджило, соавтор Пакановски в других статьях по организационной культуре, называет этот отрывок *рассказом-исповедью*².

РИТУАЛ: ТАК ЭТО БЫЛО ВСЕГДА И ТАК ВСЕГДА БУДЕТ

Гирц писал о балийском обряде петушиных боев, потому что соревнование представляло собой больше, чем

игру. «Это только кажется, что бьются петухи. На самом деле это люди». Петушиные бои – это драматизация (инсценирование) статуса. «Их функция интерпретативная: это балийское прочтение опыта балийцев, история, которую они рассказывают сами о себе»³.

Пакановски согласен с Гирцем в том, что некоторые ритуалы (как балийские петушиные бои) являются «текстами», которые выражают *многочисленные* аспекты культурной жизни⁴. Эти ритуалы почти священны, и любая попытка изменить их встречает сильное сопротивление. Хотя акцент на импровизации и новизне уменьшает значение ритуала в компании *Gore*, организационные обряды в более традиционных компаниях сплетают вместе многие нити корпоративной культуры.

Ритуал

Тексты, которые выражают многочисленные аспекты культурной жизни, часто отмечая переходные обряды или переходные этапы в жизни.

Более поколения назад работники из отдела рубричной рекламы в *Dixie* создали интегративный ритуал, который дожил до нынешних времен. В штат служащих отдела входит более 50 представителей телефонных продаж, которые работают в большой общей комнате. В *Dixie* эти представители не только принимают «две строки/на два дня/за два доллара» личные рекламные объявления

³ Geertz, "Deep Play," pp. 5, 26.

¹ Michael Pacanowsky, "Slouching Towards Chicago," *Quarterly Journal of Speech*, Vol. 74, 1988, p. 454.

² Bryan Taylor and Nick Trujillo, "Qualitative Research Methods," in: *The New Handbook of Organizational Communication*, Fredric Jablin and Linda L. Putnam (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, 2001, pp. 161-194.

⁴ Pacanowsky and O'Donnell-Trujillo, "Organizational Communication," p. 137.

Слоняться по направлению к Чикаго

Они с Ричардом были такими разными людьми, и они не были по-настоящему близкими друзьями. Но на каждой конференции они встречались за обедом и восхваляли свою профессиональную карьеру и личную жизнь в удивительно доверительной манере. В один год Рэднер рассказывал занимательные истории о своей связи с женой декана его факультета. На следующий год он рыдал, рассказывая о подробностях своего развода. Джек, в свою очередь, был склонен размышлять о переменах в его жизни – как необычно счастлив он был, когда венчался в церкви, как отцовство принесло ему высоты радости и глубины гнева, которые он никогда ранее не испытывал и не думал, что способен испытывать, как его охватывал сильный физический холод в те моменты, когда он действительно думал о смерти своего отца. «Краткий обзор нашей жизни» – вот как думал Джек о тех обедах с Рэднером.

– Знаешь, – сказал Рэднер, – за семь лет я стал автором или соавтором 48 докладов на конференциях, и опубликовал 14 статей в рецензируемых журналах, и написал 10 глав, заказанных для различных учебников и читателей... Но ты – известная фигура в этой области. Люди читают твои работы. Они говорят о них. Они их волнуют. Я ненавижу это признавать, но это правда. Никого в действительности не волнует мой материал. Но зато твой материал...

Супер. Мне звонят ночью 24-летние будущие новаторы, которые не могут не присоединиться: «Я должен составить план, и я не хочу проводить традиционное, количественное исследование, и я читал Вашу статью в *QJ*, и я подумал, может, Вы можете мне послать что-нибудь еще, что Вы написали, что я могу использовать, чтобы разработать мою позицию, я имею в виду, все здесь такие традиционные, я не знаю, позволят ли они мне провести интерпретативное исследование...» и так далее.

– Но это то, что я имею в виду. Люди в восторге.

– А я нет. Знаешь, чего я хочу? Чего я хочу больше, чем 70 статей или людей, которые восторгаются или звонят мне? Чего я хочу – так это написать одно хорошее солидное интерпретативное исследование объемом с книгу. Больше никаких ерундовых статей. Никакого «это то, что мы должны делать». Только одна солидная книга. И тогда я был бы в восторге.

– Почему же ты ее не пишешь?

– Я не могу! – Джек ударил кулаком по столу. – Я должен беспокоиться о постоянной должности. Я должен беспокоиться о составлении краткой автобиографии. Так что я впустую трачу свое время на эти проклятые доклады на конференции, на эти статьи а-ля «раскритикуй другого парня» вместо того, чтобы...

– О, да ладно. Ты получишь постоянную должность. Почему бы тебе не прекратить заниматься этой чепухой и начать работать над книгой?

– Этот вопрос Джек слышал не в первый раз, в ответ на него он пускался в свой запев «впустую трачу жизнь». Но, возможно, потому что это было именно во время «обзора жизни», этот вопрос внезапно поразил его с такой силой, и он почувствовал страх, который никогда не чувствовал раньше. Он молчал некоторое время.

– Потому что, – сказал он наконец, потрясенный пониманием, – я не знаю, действительно ли я могу написать книгу. И меня пугает мысль, что я могу это обнаружить.

Пример 19.1. Отрывок из истории

«Слоняться по направлению к Чикаго» Майкла Пакановски

по телефону, но и делают ответные звонки, чтобы узнать, достигли ли клиенты успеха и не хотят ли они продать что-нибудь еще. По сравнению с аналогичными операциями в других газетах, рубричная реклама в *Dixie* является главным центром получения прибыли с низкой текучестью кадров. В отделе продолжает царить *семейная атмосфера*, царившая в *Dixie* до того, как она была поглощена. Большинство представителей отдела телефонных продаж – женщины в возрасте до 40. Они уважают Макса, менеджера мужского пола, который проработал на этой должности более 30 лет, как *отца-духовника* – доброжелательного, не осуждающего человека, который искренне заботится об их жизни. Когда у какой-нибудь сотрудницы рождается ребенок, Макс навещает ее в больнице и предлагает помощь тем, кто дома готовится к ее возвращению. Женщины объявляют о своей беременности, прикрепляя 10 центов к большой картинной рамке на внешней стене кабинета Макса, вписывая свое имя и предполагаемый день родов. Этот обряд интеграции выполняет многочисленные функции для женщин:

Во времена потенциальных волнений это возможность для публичного подтверждения от большего сообщества.

Этот обряд – точка соприкосновения между работой и теми, кто находится за пределами *Dixie*. Работники часто с гордостью описывают этот ритуал клиентам и друзьям.

Хотя практика 10 центов на стене была введена работниками, хроника десятилетий ожидаемых рождений свидетельствует о чувстве постоя-

яинства. Фактически, она говорит: «Компания не считает материнство помехой; Ваша работа будет ждать Вас, когда Вы вернетесь».

С точки зрения управления, этот обряд дает гарантию, что не будет никаких неожиданностей. У Макса есть много времени, чтобы распланировать декретный отпуск работницы, договориться с другим продавцом, который будет работать с ее заказчиками, и предвосхитить стрессовые ситуации, которые могут с ней произойти.

Есть соблазн разглядеть экономическое значение в том факте, что работницы используют 10 центов, чтобы символизировать это большое изменение в их жизни. Но эти женщины обращаются к маленькому размеру символа, а не к его денежной ценности. Гирц и Пакановски предупредили бы, что это *их* история; мы должны слушать *их* интерпретацию.

МОЖЕТ ЛИ МЕНЕДЖЕР БЫТЬ АГЕНТОМ КУЛЬТУРНОГО ИЗМЕНЕНИЯ?

Популярность культурной метафоры, когда она была впервые представлена корпоративному миру в 80-х годах XX века, была, несомненно, связана с желанием руководителей предприятий сформулировать интерпретацию в рамках организации. Символы – это инструменты менеджмента. Руководители не управляют вилочными погрузчиками и не производят устройства; они создают образ, ставят цели, обрабатывают информацию, рассылают служебные

письма и реализуют другие виды символического поведения. Если они считают, что культура является ключом для обеспечения приверженности рабочих, продуктивности и продаж, то возможность изменения культуры становится соблазнительной идеей. Создание благоприятных метафор, распространение организационных историй и ритуалов кажется идеальным способом создания корпоративного мифа, который бы служил управленческим интересам.

Но можно ли создать культуру? Гирц считает, что общие интерпретации появляются естественным путем от всех членов группы, а не сознательно изобретаются руководителями. В «Офисе» Джим, Пэм, Стэнли и Филлис – все принимают участие в развитии своей корпоративной культуры. И Вы заметите, что, несмотря на отчаянные усилия, менеджер Майкл Скотт не может изменить ее самостоятельно. Менеджеры могут сформулировать новое видение с помощью новой лексики, но именно работники улыбаются, вздыхают, подсмеиваются или насмеваются. Например,

речь Мартина Лютера Кинга «У меня есть мечта», которую мы проанализируем в главе 21, произвела впечатление, потому что он затронул струны души, которые уже вибрировали у миллионов слушателей.

Общие значения сложно устранить. Те, кто охраняет символы в компании, быстро нивелируют слова руководства, если они не соответствуют действиям. Но даже если культуру можно изменить, все же остается вопрос, *нужно* ли это делать. Специалисты по символической антропологии традиционно приняли стиль невмешательства, подходящий для изучения хрупкого кристалла – смотреть, восхищаться, но не трогать. Поэтому менеджеры, которые считают, что могут инициировать изменение в культуре, вселяют в этнографов, беспокоящихся об этической стороне своего корпоративного анализа, опасения подобные тому, что вызывает «слон в посудной лавке». Преподаватель по менеджменту Линда Смирнич из Массачусетского университета отмечает, что этнографы пришли бы в ужас от мысли, что



Рисунок 19.1.¹

¹ DILBERT: © Scott Adams/ Dist. by United Feature Syndicate, Inc.

результаты их исследований могут быть использованы для расширения контроля служителя культа племени над населением, но большинство консультантов по коммуникации высшее руководство привлекает именно для этой цели¹.

КРИТИКА: ПОЛЕЗЕН ЛИ КУЛЬТУРНЫЙ ПОДХОД?

Сейчас Вы понимаете, что Гирц рассматривал бы стремление изменить культуру и как неуместное, и как практически невозможное. Эта пуристская позиция подвергает его и его сторонников в нашей дисциплине критике со стороны корпоративных консультантов, которые не только стремятся понять организационную коммуникацию, но и хотят повлиять на нее.

Порицание различного рода исходит от критических теоретиков, которые не одобряют культурный подход, потому что интерпретативные ученые, как Гирц и Пакановски, отказываются оценивать обычаи, которые они изображают. Например, если бы Пакановски обнаружил, что, пытаясь продвинуться по служебной лестнице, сотрудницы в компании *Gore* наталкиваются на «стеклянный потолок»², то эти приверженцы настаивали бы на том, что он должен *выявить* и *осудить* эту несправедливость, а не просто *описать* и *истолковать* ее для читателей³.

¹ Linda Smircich, "Concepts of Culture and Organizational Analysis," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 28, 1983, pp. 339-358.

² *Стеклянный потолок* - система взглядов в обществе, согласно которым женщины не должны допускаться к высшим должностям (прим. перев.).

³ Taylor and Trujillo, p. 169.

Для исследователей, которые используют культурный подход к организационной жизни, оба эти возражения не относятся к сути их исследований. В отличие от традиционных целей консультантов, финансируемых организациями, которые они исследуют, цель этнографии заключается не в том, чтобы изменить организацию или помочь менеджерам иметь больший контроль. И не в том, чтобы вынести моральную (нравственную) оценку. Цель символического анализа – достичь лучшего понимания того, что требуется для эффективного функционирования в рамках культуры. В большинстве организаций участники вольны решать, хотят ли они ими быть. Чувствительный культурный анализ может помочь им сделать разумный выбор. Возможно, менеджеры и сторонники социальной справедливости не могут постичь ценность насыщенного описания, потому что им еще надо приложить усилия, чтобы распутать паутины значений в своих собственных организациях.

Может быть и еще одна причина того, почему интерес к культурному подходу снизился за последнее десятилетие. В главе 3 я назвал *эстетическую привлекательность* в качестве одного из критериев хорошей интерпретативной теории. Сила этнографического анализа зависит в большой мере от прозы, в которой он изложен. В «*Times Literary Supplement*»⁴ (Великобритания) Т.М. Лурман предоставляет свидетельство мощной силы писательского таланта Гирца: «Редко можно встре-

⁴ Еженедельное литературное приложение к газете «Таймс»; печатает литературные обзоры и рецензии на новые книги (прим. перев.).

тить социолога, который был бы таким сильным писателем; возможно, никогда не было такого, которого бы цитировали столь часто»¹. В самом деле, интерпретация Гирцем балийских пегушинных боев читается как захватывающий роман, от которого читатель не может оторваться. Хотя Пакановски пишет также хорошо, все же, возможно, пока не появится восприимчивый этнограф с таким же сильным стилем, как у Гирца, который сконцентрирует внимание на жизни организаций, интерес к культурному подходу не возобновится.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Основываясь на концепции организационной культуры как систем

¹ T. M. Luhmann, "The Touch of the Real," *London Times Literary Supplement*, January 12, 2001, p. 3.

разделяемого всеми, общего значения, как бы Вы описали культуру в Вашем учебном учреждении будущему студенту?

2. Рассмотрите историю «Слоняться по направлению к Чикаго» Пакановски как *насыщенное описание этнографа*. Что Вы можете сказать о субкультуре Джека и Рэднера из отрывка в Примере 19-1?

3. Представьте Вашу семью как *организационную культуру*. Какой семейный *ритуал* Вы могли бы проанализировать, чтобы *интерпретировать* паутины значений, которые Вы разделяете с теми, кто приходит к Вам в гости?

4. Какую любимую *историю* Вы рассказываете другим людям о Вашем последнем месте работы? Это *корпоративный, личный или коллегиальный нарратив*?

20

Критическая теория коммуникации в организациях

Стэнли Дитца

Объективная

Интерпретативная

Критическая традиция

Сюжет фильма «Эрин Брокович», вышедшего на экраны в 1999 году, основан на реальных событиях. Начинающий юрист Брокович в течение четырех лет пыталась получить компенсацию и возместить убытки жертвам корпоративной безответственности¹. Роль Эрин Брокович сыграла Джулия Робертс, получившая премию «Оскар» того года за лучшую женскую роль. В фильме она становится адвокатом более 600 людей, отравленных водой, загрязненной компанией *Pacific Gas & Electric (PG&E)*. По мере того, как разворачивается история, Брокович раскрывает ряд управленческих решений, которые, в конечном счете, стоили компании 333 миллиона долларов. Это самый большой штраф, назначенный в ходе судебного разбирательства за всю историю США. Направленные на то, чтобы сократить корпоративные расходы, эти управленческие решения также привели к катастрофическим проблемам со здоровьем у жителей Хинкли, Калифорния, а некоторым из них стоили жизни.

¹ Erin Brockovich, Universal, 2000

Как и многие производители электричества, компания *PG&E* использовала воду для охлаждения лопастей турбин генераторов, работавших на ее территории. Но, чтобы продлить жизнь лопастям, *PG&E* добавила ингибитор коррозии, содержащий шестивалентный хром. В отличие от других соединений хрома, которые благоприятны или даже целебны, шестивалентный хром вреден для людей и животных. Высокотоксичная вода вылилась по трубам в естественные пруды, где она впиталась в землю и заразила воду в колодцах в близлежащем городе. Жители, прожившие там долгое время, испытывали хронические головные боли, у них происходили кровотечения из носа, разрушение костей, они испытывали легочную недостаточность, нарушение репродуктивной системы, сердечную недостаточность и многие формы смертельных онкологических заболеваний.

Использование шестивалентного хрома было первым в веренице плохих решений. Внутренние документы компании показывают, что за несколько десятилетий до того, как

опасность приобрела общественный масштаб, менеджеры в штаб-квартире в Сан-Франциско знали о загрязнении воды в колодцах. Решение не устранять эту проблему стало вторым трагическим решением. Приказ сотрудникам отделения в Хинкли не говорить ничего о загрязненной воде стало третьим в цепочке. Оплаченные компанией врачи лечили тех, кто заболел, но уверяли пациентов, что между работой электростанции и их болезнью нет никакой взаимосвязи. И когда регулирующая комиссия санкционировала очистку окружающей среды, руководители электростанции заверили двести взволнованных горожан, собравшихся у их ворот, в том, что добавка хрома безвредна, и даже выпустили проспект, в котором говорилось о том, что эта добавка даже полезна для них. На самом деле, вода содержала в 10 раз больше допустимого уровня шестивалентного хрома.

Менеджеры *PG&E* продолжали рассуждать неразумно, когда Эд Мэзри, адвокат, нанявший Эрин, попытался начать с ними переговоры о выплате компенсации семье, в которой отец страдал от болезни Ходжкина¹, а мать перенесла гистерэктомию² и двойную мастэктомию³. На переговоры компания *PG&E* отправила свою «шестерку», сотрудника, который предложил купить их дом за 250000 долларов, при этом не имея никаких

полномочий вести подобные переговоры или обсуждать претензии, связанные с вредом, нанесенным здоровью этих людей. Однако его, видимо, проинструктировали предупредить Эда и Эрин, что они имеют дело с компанией с 28-миллиардным бюджетом. Это было большой ошибкой с их стороны. Впоследствии *PG&E* пришлось выплатить этой семье 5 миллионов долларов.

«Эрин Брокович» — только один из многих художественных фильмов о корпоративных менеджерах, которые принимают решения, не учитывая негативные последствия для работников, клиентов или широкой аудитории. В числе других фильмов: «Свой человек», «Роджер и я», «Силквуд» и «Китайский синдром». Сюжеты этих фильмов передают растущую обеспокоенность американцев тем, что что-то не так с процедурами принятия решений на высших уровнях корпораций. Современная корпорация защищена от прямого контроля общественности, но все же, именно там принимаются ключевые решения, которые затрагивают повседневную жизнь граждан.

Преподаватель курса по коммуникации Стэнли Дитц из Университета Колорадо разработал критическую теорию коммуникации, чтобы исследовать пути обеспечения финансового благосостояния корпораций, при этом учитывая разнообразные — и зачастую неэкономические — интересы людей. Для начала он показывает, что корпорации превратились в политические и экономические институты. Затем он использует достижения в теории коммуникации,

¹ Болезнь Ходжкина — злокачественное заболевание лимфоидной ткани, характерным признаком которого является наличие гигантских клеток, обнаруживаемых при микроскопическом исследовании пораженных лимфатических узлов. (прим. перев.)

² Гистерэктомия — также ампутация либо экстирпация матки — гинекологическая операция, при которой удаляется матка женщины. (прим. перев.)

³ Мастэктомия — хирургическая операция по удалению молочной железы. (прим. перев.)

чтобы указать на то, как коммуникативные практики в корпорациях могут негативно влиять на принятие решений. И, наконец, он отмечает, как посредством коммуникативных реформ можно сделать более продуктивными и демократичными рабочие места.

КОРПОРАТИВНАЯ КОЛОНИЗАЦИЯ ПОВСЕДНЕВНОЙ ЖИЗНИ

Дитц рассматривает многонациональные корпорации, такие как *GM, AT&T, IBM, Time Warner, Disney* и *Microsoft*, как доминирующую силу в обществе – более мощную, чем церковь, государство или семья в своей способности влиять на жизнь людей. Например, более 90% СМИ – газеты, теле/радиовещание, телефонные линии, кабельное и спутниковое телевидение – принадлежат всего лишь нескольким корпорациям¹. Дитц отмечает, что на фоне постоянного подсчета промышленного индекса Доу-Джонса становится заметным отсутствие эквивалентного показателя для области искусства, здравоохранения или качества окружающей среды. На фоне увлеченности СМИ корпоративным благополучием, знак равенства, который президент Джордж У. Буш поставил между потребительскими расходами и патриотизмом после событий 9/11, кажется вполне логичным.

Управленческий аппарат корпораций принимает большинство реше-

ний, касающихся использования природных ресурсов, развития новых технологий, наличия товара и рабочих отношений среди людей. Дитц утверждает, что корпорации «контролируют и колонизируют» современную жизнь таким образом, как ни одно правительство или государственный орган со времен феодализма даже не представляли возможным². Но негативные последствия корпоративного контроля резко ухудшают качество человеческой жизни для подавляющего большинства граждан.

Корпоративная колонизация

Вторжение современных корпораций в повседневную жизнь, которая проходит за пределами рабочего места.

Для большинства нынешних студентов колледжей средняя длительность американской рабочей недели увеличилась с 40 до 50 часов, а время досуга уменьшилось, соответственно, на 10 часов. Несмотря на то, что в 85% семей с детьми сейчас матери работают вне дома, их реальный стандарт жизни *ухудшился* за последние два десятилетия. Количество работающих полный рабочий день, чей заработок опустился за черту бедности, увеличилось в половину. При этом заработок главных исполнительных директоров корпораций ранее был в 24 раза больше, чем зарплата среднего рабочего, а сейчас он возрос более чем в 175 раз³. Дитц утверждает, что

¹ Stanley Deetz, *Transforming Communication, Transforming Business: Building Responsive and Responsible Workplaces*, Hampton, Cresskill, NJ, 1995, p. 33.

² Stanley Deetz, *Democracy in an Age of Corporate Colonization: Developments in Communication and the Politics of Everyday Life*, State University of New York, Albany, 1992, p. 349.

³ *Time Magazine*, February 5, 1996, p. 45.

«нам нужно глубоко проанализировать, что это тип «бизнеса», кем являются моральные претенденты, как организуются привилегии, и какова возможная демократическая реакция»¹.

Теория коммуникации Дитца является *критической* в том смысле, что он критикует безрассудное предположение о том, что «то, что хорошо для *General Motors*, хорошо и для всей страны». А именно, он хочет проанализировать коммуникативные практики в организациях, которые подрывают принципы равноправного в плане представленности интересов процесса принятия решений и таким образом снижает уровень качества, нововведений и честности политики компании.

ИНФОРМАЦИЯ ИЛИ КОММУНИКАЦИЯ: РАЗНИЦА, КОТОРАЯ ИМЕЕТ ЗНАЧЕНИЕ

Дитц начинает свой анализ, ставя под сомнение идею о том, что коммуникация – это передача информации. Хотя большинство ученых, изучающих коммуникацию, и отвергают теорию информации Шеннона и Уивера (смотрите главу 4), модель канала передачи информации все еще принимается как должное в организациях и в повседневной жизни. В идее о том, что слова относятся к реальным вещам – что используя правильные слова, мы можем выразить новейшие знания – есть определенная интуитивная привлекательность. Как отмечает Дитц, «очевидно, что люди действительно хотят верить в неза-

¹ Deetz, *Democracy*, p. 43.

висимую реальность»². Однако он предупреждает, что пока мы принимаем идею о коммуникации просто как о передаче информации, мы будем продолжать увековечивать корпоративное доминирование над каждым аспектом нашей жизни.

Информационная модель

Точка зрения, согласно которой коммуникация – это просто канал для передачи информации о реальном мире.

Проанализируем ежегодный отчет компании *PG&E*. «Подчищенные» цифры преподносятся как факты, собранные и систематизированные в соответствии со «стандартными финансовыми процедурами». Но Дитц утверждает, что каждый элемент строки *конститутивный* – созданный сотрудниками корпорации, принимающими решения, которые обладают властью принимать решения так, как они считают нужным. То, что кажется свободной от оценочных суждений информацией (*information*), на самом деле означает «в формировании» (*in formation*). Аудит в конце года – это не факт – это артефакт. Вся корпоративная информация – это результат политических процессов, традиционно недемократичных и имеющих последствия, которые обычно вредят демократии.

Вместо *информационной модели* сообщений, Дитц представляет *коммуникационную модель*: в ней язык рассматривается как основное средство, с помощью которого социальная реальность создается и сохраня-

² Deetz, *Transforming Communication*, p. 68.

ется. Он утверждает, что «язык не представляет вещи, которые уже существуют. На самом деле, язык – это часть производства вещи, которую мы считаем очевидной и естественной в рамках данного общества»¹. Гуманисты, как И.А. Ричардс, долгое время указывали на то, что значения заложены в людях, а не в словах (смотрите главу 4). Но Дитц отходит еще дальше от репрезентативного взгляда на язык, когда поднимает вопрос «*Чьи значения заложены в людях?*» Когда мы примем то, что организационные формы постоянно производятся и воспроизводятся посредством языка, мы поймем, что *PG&E* производит не только электричество, но и значение.

Коммуникационная модель

Точка зрения, согласно которой язык – это основное средство, с помощью которого социальная реальность создается и сохраняется.

Люди, которые перенимают профессиональную лексику большого бизнеса, могут не осознавать, что они приводят в действие корпоративные ценности. Например, баланс доходов и расходов – это всего лишь последняя строчка в финансовом отчете. Но постоянное использование термина «*баланс доходов и расходов*», или «*итог*», главными исполнительными директорами для подтверждения всех управленческих решений создает реальность, которая не допускает нефинансовых размышлений. Когда обычные граждане начинают использовать эту экономическую идиому, чтобы определить решающий

¹ Deetz, *Democracy*, p. 129.

или ключевой фактор в своих собственных семейных решениях, они усиливают и расширяют влияние корпоративного мышления на свою жизнь, даже не осознавая, что они это делают.

На Рисунке 20.1 противопоставляются коммуникативный подход к организационной практике Дитца и информационный подход, при котором язык рассматривается как нейтральный и ни на что не влияющий. Как Пирс и Кронен (смотрите главу 6), Дитц рассматривает коммуникацию как постоянное социальное конструирование значения. Но его критическая теория отличается от *КУЗ*, так как он считает, что вопросы власти «красной нитью» проходят по коммуникации и влияют на язык. Дитц не был бы удивлен, что работники *PG&E* или жители Хинкли не имели права голоса в политике электростанции относительно окружающей среды. Он считает, что управленческий контроль зачастую имеет приоритет над представлением конфликтующих интересов и долгосрочного благополучия компании и сообщества.

Фундаментальный предмет моего анализа – контроль и то, как при принятии решений представлены разные группы ... Со времен индустриализации менеджеры в американских корпорациях в основном действовали, исходя из философии контроля².

Верхний уровень Рисунка 20.1 представляет процессы принятия корпоративных решений, систематически исключая голоса людей, которых непосредственно затрагивают эти решения. Дитц называет эту пра-

² Deetz, *Transforming Communication*, p. 4.

ктику *управленческим контролем*. Нижняя половина рисунка изображает процессы принятия решений, которые приглашают к открытому диалогу всех заинтересованных сторон. Дитц называет эту практику *кодeterminацией (codetermination)*. В сочетании с конструктивной точкой зрения на коммуникацию, кодeterminация представляет собой «совместное коллективное конструирование себя, других и мира»¹, которое, как считает Дитц, является продуктом демократии прямого участия.

Кодeterminация

Совместное принятие решений; демократия прямого участия на рабочем месте.

¹ Stanley Deetz, "Future of the Discipline: The Challenges, the Research, and the Social Contribution," in *Communication Yearbook 17*, Stanley Deetz (ed.), Sage, Newbury Park, CA, 1944, p. 577.

Рисунок 20.1 в форме матрицы «2 × 2» представляет четыре разных пути, по которым можно следовать при принятии общественных решений – включая корпоративные: *стратегия, согласие, включенность и участие*. Анализ этих четырех корпоративных практик, проведенный Дитцем, составляет суть его критики менеджеризма.

СТРАТЕГИЯ: ЯВНЫЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ШАГИ К РАСШИРЕНИЮ КОНТРОЛЯ

Согласно взгляду Дитца на корпоративный контроль, в фильме «Эрин Брокович» не представлен образ менеджера из компании *PG&E*, которого зритель может презирать. Дитц дает понять, что отдельные менеджеры – не проблема. Настоящий преступник – это *менеджеризм*.



Рисунок 20.1. Два подхода к организационной практике².

² Основана на Deetz, *Transforming Communication, Transforming Business*, Chapter 7

Дитц описывает менеджери́зм как дискурс, основанный на «своего рода систематической логике, общепринятой практике и идеологии», который ценит контроль превыше всего¹. Акционеры хотят прибыли, рабочие – свободы, а руководство жаждет контроля.

Менеджеризм

Систематическая логика, общепринятая практика и идеология, в которых контроль ценится превыше всего.

Фильм дает зрителю представление об управленческом контроле, когда адвокат Эд объединяется с большой корпоративной фирмой, чтобы провести законные действия против компании-производителя электроэнергии. Хотя именно Эрин провела расширенное исследование процесса управления водными ресурсами округа и потратила месяцы на сбор подписей всех 634 жителей Хинкли, «бюрократы» в большой фирме считают ее непрофессиональной и пытаются отстранить ее от процессов принятия решений. Многие работники сталкиваются с тем же диктаторским стилем в выраженных и подразумеваемых сообщениях, которые идут сверху:

- «Потому что я начальник».
- «Потому что я так сказал».
- «Если Вам не нравится, уходите».
- «Делай по-моему или катись отсюда».

Некоторые работники возражают, говоря, в сущности: «Засунь себе, знаешь куда, эту работу», но это не расширяет их прав. Их выбор зача-

¹ Deetz, *Democracy*, p. 222.

стую ограничен лояльностью или уходом – «будь предан или убирайся». Без права голоса работники не влияют на решения, которые влияют на них большую часть их рабочего времени. Дитц утверждает, что хотя контроль такого рода исчезает в большинстве просвещенных корпораций, новые формы контроля, основанные на системах коммуникации, в реальности мешают работнику структурировать свое время.

Акционеры сталкиваются с той же дилеммой «или/или». Они могут выбрать – хранить свои акции или продать их, но ни один вариант не предоставляет способ повлиять на корпоративную политику. Хотя представители руководящего состава позиционируют себя как тех, кто принимает решения от имени акционеров (владельцев), Дитц говорит, что интересы эти двух групп зачастую не совпадают. Благодаря фондовым опционам и «золотым парашютам»² высшее руководство извлекло выгоду большую, чем любая другая группа от мании поглощения за последние два десятилетия. Тогда как долгосрочный рост помог бы среднему инвестору, быстрые доходы и жесткий контроль расходов – билет менеджера для продвижения вверх по корпоративной лестнице. Независимо от линии товаров или услуг, «контроль – это продукт управления и, наиболее очевидно, такой, на котором основывается индивидуальное продвижение»³.

² Соглашение менеджера с корпорацией, по которому, в случае увольнения (напр., после враждебного поглощения), менеджеры должны получить крупные денежные суммы или опционы на акции (прим. перев.).

³ Deetz, *Democracy*, p. 217.

Поначалу менеджеры могут считать эффективность средством достижения цели более высоких доходов. Однако Дитц убежден, что желание контроля вскоре становится ценной целью самой по себе. Желание контроля может перевесить желание корпоративной производительности. Разговоры о деньгах зачастую служат скорее для контроля, чем для эффективности или прибыли.

Стремление менеджера к контролю требует средства его расширения, а деньги им и являются... Все, что нельзя соразмерно перевести в деньги, неявным образом подавляется, и все конкурирующие права на решения, имеющие отношение к чьей-либо жизни, становятся маргинальными¹.

Нигде это стремление к контролю не проявляется так заметно, как в корпоративном отвращении к публичным конфликтам. Управленческий практический метод, по-видимому, заключается в том, что конфликт необходимо «разрешить», а не обсудить открыто. Менеджеров награждают за то, что они «потушили огонь», «заставили ходить по струнке» или «сгладили ситуацию». Безличная природа этих метафор подразумевает, что руководители должны ставить на первое место интересы компании, а не личные чувства или этические вопросы. В корпоративном контексте такие заявления, как «политика компании» и «я просто делаю мою работу», обеспечивают достаточное моральное оправдание для подавления почти любого случая сопротивления или выражения несогласия работника.

¹ Deetz, *Democracy*, p. 235.

Кроме ускорения процесса продвижения по управленческой карьерной лестнице, есть крайне мало свидетельств того, что стратегический контроль имеет благоприятные последствия. Дитц утверждает, что большинство случаев корпоративного успеха (или провала) являются результатом факторов, на зависящих от управленческого контроля². Однако контроль имеет явные недостатки. Расходы высоки, и работников возмущает постоянный надзор. Частое употребление фраз «избавляться от обузы» или «обрезать жир» создает вполне понятные волнения среди работников, и иногда их опасения проявляются в скрытом сопротивлении, как показано в фильме «Эрин Брокович».

В какой-то момент тяжба с компанией *PG&E* зашла в тупик, потому что не оказалось доказательств того, что материнская компания знала обо всем происходящем. Именно в этот момент к Эрин в баре подходит какой-то мужчина. Он спрашивает ее, что бы она сделала, если бы он сказал ей, что ему приказали уничтожить документы о токсичной воде, когда он работал на местной станции. Бумаги включали письмо из корпоративной штаб-квартиры, в котором говорилось, что «вода ядовита, но для всех, имеющих причастность к этому, было бы лучше, если бы это не обсуждалось с сообществом». Эрин спрашивает его, уничтожил ли он бумаги, как ему приказали. С конспираторской улыбкой на лице он признается, что не был очень хорошим работником. Поскольку доминирование создает такое сопротивле-

² Deetz, *Democracy*, p. 310.

ние, большинство современных менеджеров предпочитают сохранять контроль посредством добровольного согласия работника, а не полагаясь на стратегическое использование неограниченной власти.

СОГЛАСИЕ: ДОБРОВОЛЬНАЯ ПРЕДАННОСТЬ СКРЫТОМУ КОНТРОЛЮ

Дитц выступает за капитализм, но он убежден, что поведение корпораций необдуманно. «Они рассчитывают на больше, чем полноценную дневную выработку за полноценную зарплату; они хотят любви, уважения и больше всего преданности»¹. Даже хотя компания забирает у работников ту часть дня, в которую они наиболее отдохнувшие, внимательные и не принимают никаких химических препаратов, по-видимому, корпорациям этого недостаточно. Руководство настаивает на том, чтобы преданность компании стала приоритетом, отодвинув на задний план семью, друзей, церковь и общество. Посредством процесса, который Дитц называет «согласием», большинство работников охотно выказывают эту преданность, не получая взамен почти ничего. «Согласие – это термин, который я использую для определения разнообразных ситуаций и процессов, в которых кто-то активно, хотя и неосознанно, действует согласно интересам других в ложной попытке преследовать свои собственные интересы. Этот человек участвует в принесении себя в жертву»².

¹ Deetz, *Transforming Communication*, p. 114.

² Deetz, *Transforming Communication*, p. xv.

Согласие

Процесс, посредством которого работники активно, хотя и неосознанно, действуют согласно интересам руководства в ложной попытке преследовать свои собственные интересы.

Линн, моя бывшая студентка, сделала запись в журнале по применению критической теории Дитца. В ней она едко передала человеческую стоимость согласия:

Мой отец был очень предан своей компании, преследуя интерес взобраться по карьерной лестнице, чтобы получать больше денег. Когда мы с братом были младенцами и малышами, моя семья жила в четырех разных местах в течение трех лет, потому что компания требовала, чтобы мы переезжали. Позже мой отец потратил большую часть своего времени на поездки и жил в Нью-Йорке более полугода, в то время как мы все жили в Балтиморе. В мои школьные годы он работал до восьми-девяти часов вечера, даже хотя от него этого не требовалось. Весь его отдел был часто там, потому что это было общепринятой практикой проводить столько времени за выполнением работы.

Я бы хотела увидеть идеальный мир, в котором работники имеют гораздо больше прав в своей коммуникации в большой компании. Я думаю, что это, возможно, спасло бы семьи, как моя, от взросления без полноценного отца.

Я вижу и дальнейшие последствия. Если работники, особенно мужчины, будут чувствовать, что имеют больше власти на рабочем месте, то не так вероятно, что приходя домой, они будут чувствовать потребность

доказать свою власть дома посредством различных требований от своих жен. Я считаю, что если бы предложения Дитца нашли широкое применение, наша страна стала бы свидетелем снижения уровня жестокости в семьях¹.

Как компаниям удастся договариваться о такой несправедливой сделке со своими работниками? Есть соблазн сослаться на трудоголизм отца Линн как на суть проблемы, но Дитц возлагает большую часть вины на управленческий контроль над языком, информацией, формами, символами, ритуалами и историями на рабочем месте. Хотя это практики, которые Пакановски и другие интерпретативные ученые считают показателями данной организационной культуры (смотрите главу 19), Дитц рассматривает их как попытки производить и воспроизводить культуру, отвечающую управленческим

интересам. Все корпорации имеют свою собственную конститутивную практику. Вопрос, который задает Дитц, звучит не так «Что они означают?», а вот так: «Чьи это значения?»

Менеджеризм добивается согласия работников посредством процесса, который Дитц называет «систематически искажаемая коммуникация». В отличие от стратегического контроля, который является открытым и умышленным, систематическое искажение коммуникации осуществляется без ведома работников. Когда это происходит, ожидания и нормы в условиях группы ограничивают то, что можно открыто выразить или даже подумать. Дитц подчеркивает, что работники обманывают себя, считая, что они взаимодействуют свободно, в то время как в реальности им доступны только определенные варианты. Как пример, Дитц отмечает, что деспотичное отношение руководства в организации может скрываться под леги-

¹ Использовано с разрешения. Также, как и с другими ссылками на студентов, я изменил ее имя, чтобы сохранить конфиденциальность. Прочитать журналы студентов по применению других теорий можно на сайте www.afirstlook.com.



Рисунок 20.2²

тимным разделением труда. В этом случае любые разговоры об отношениях власти¹ должны предполагать подтверждение статуса-кво, таким образом воспроизводя организационную иерархию, а не оспаривая ее. Реальные интерактивные решения невозможно принимать в таком контексте.

Систематически искажаемая коммуникация

Действующая без ведома работников форма дискурса, которая ограничивает то, что можно сказать или даже подумать.

Систематически искажаемая коммуникация требует подавления потенциального конфликта. Этот процесс, который Дитц называет *дискурсивная закрытость*, происходит по-разному. Например, определенные группы людей в организации могут быть классифицированы как «лишенные права» высказываться по важным вопросам. Деспотичные определения могут быть названы «естественными» во избежание дальнейшего обсуждения. Ценности, которыми руководствуется менеджер, настаивая на этом осуждении, могут быть скрыты, чтобы казалось, что это объективное решение. Группа может помешать своим участникам говорить на определенные темы. Или же организация может разрешить обсуждение темы, такой как классификация рабочих мест по половому признаку или различия в зарплате,

но не принимать во внимание ее важность или быстро переключить внимание на другие вопросы.

Дискурсивная закрытость

Такое подавление конфликта, когда работники не осознают, что они – соучастники цензуры собственного слова.

Дитц утверждает, что сила организационной практики наиболее мощная в те моменты, когда никто о ней даже не думает. Если бы кто-нибудь подвергал сомнению такую общепринятую практику, работники затруднились бы объяснить, почему это стандартная рабочая процедура. Лучшим ответом, который они могли бы придумать, был бы не-ответ: «Здесь так принято». Практика, которая обладает таким воспринимаемым как должное качеством, часто приравнивается к здравому смыслу. Без четкого понимания того, что коммуникация производит, а не отражает реальность (правая сторона Рисунка 20.1), работники будут неосознанно соглашаться с точкой зрения руководителей, которые хотят расширить корпоративный контроль.

ВКЛЮЧЕННОСТЬ: СВОБОДНОЕ ВЫРАЖЕНИЕ, НО БЕЗ ПРАВА ГОЛОСА

Для любого человека, которого затрагивают корпоративные решения (все мы?), перемещение сверху вниз по Рисунку 20.1 – переломный момент. В политических терминах, он представляет собой изменение от

¹ Отношения, в которых наблюдается доминирование одной стороны над другой, то есть присутствует субъект и объект власти (прим. перев.).

автократии к либеральной демократии – от управленческих решений, принимаемых за закрытыми дверями, до открытых обсуждений, где все имеют возможность выразить свои мнения.

Включенность работника в корпоративный выбор начинается с ящика для предложений, прикрепленного к стене. В некоторых компаниях это приглашение к выражению за десятилетия трансформировалось в открытые форумы, которые выглядят как городские собрания ранней Америки. В лучшем случае, эти попытки корпоративной демократии основаны на приверженности свободе слова и ценности открытого ранка идей (смотрите этику значимого выбора Нильсена). Однако Дитц отмечает, что эта модель либеральной демократии работает только в компаниях, где каждый разделяет общий набор ценностей¹. В современном разнообразном, постмодернистском обществе это довольно редкое явление.

Включенность

Свободное выражение идей заинтересованными сторонами, которые могут, или не могут, повлиять на управленческие решения.

И в национальных политиках, и в корпоративном управлении настоящая демократия требует, чтобы у людей, которых затрагивают решения, были в распоряжении *форумы*, на которых они могли бы обсуждать эти вопросы, и они имели бы право *голоса* в окончательном результате. Форумы дают возможность для

включенности – свободного выражения идей. Но согласно Дитцу, право голоса – это не просто участие в обсуждении. Это означает выражение интересов, которые формируются свободно и открыто, так же как и представление этих интересов в совместных решениях². У людей не будет права голоса, если они считают коммуникацию лишь передачей информации – левая сторона Рисунка 20.1.

По мере того, как Дитц изучает корпоративные коммуникативные практики, он приходит к выводу, что «право на выражение оказывается более важным, чем право быть в курсе или иметь влияние»³. Посредством привлечения к обсуждению политики компании работники получают шанс выразить свои жалобы, заявить о своих желаниях и порекомендовать альтернативные способы работы. Многие менеджеры используют эти собрания, чтобы дать работникам возможность «выпустить пар». Но отстаивание взглядов – это не переговоры. Когда работники обнаруживают, что их идеи не представлены в окончательном решении, они начинают с сарказмом воспринимать этот процесс. Дитц считает, что это трагично:

Сочетание веры в «реальность» и цинизма катастрофично для демократии. Убеждение, что все заявления – это просто мнения, приводит к прекращению дискуссий, а не способствует их инициации⁴.

² Stan Deetz, личная корреспонденция, 2001.

³ Deetz, *Democracy*, p. 47.

⁴ Deetz, "Future of the Discipline," p. 587.

¹ Deetz, *Transforming Communication*, p. 85.

УЧАСТИЕ: ДЕМОКРАТИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ ЛИЦ В ДЕЙСТВИИ

Теория коммуникации Дитца критическая, но не просто негативная.

Хотя он сильно критикует управленческую стратегию постоянно возрастающего контроля над работниками, при которой от них добиваются согласия и предоставляют им право свободного выражения, не давая при

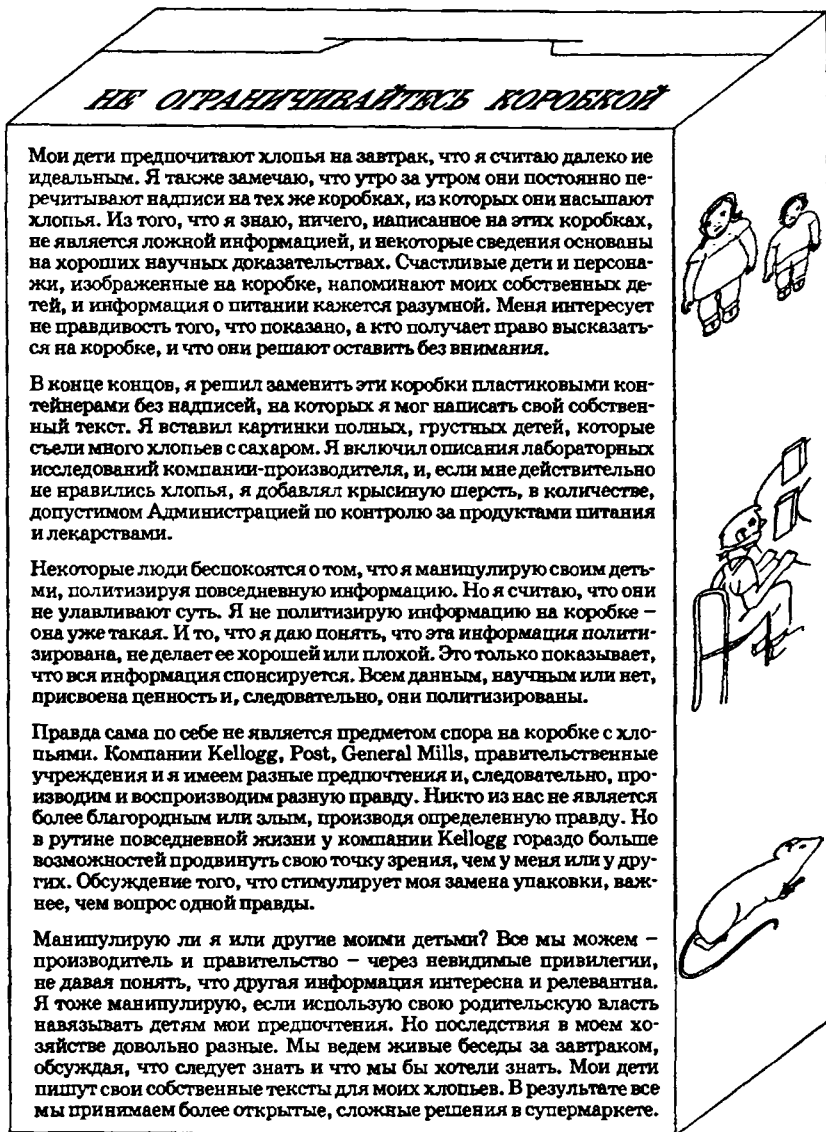


Рисунок 20.3. Утреннее упражнение, составленное Стэнном Дитцем.

этом права голоса при принятии решений, он считает, что совместные, открытые решения на рабочем месте также возможны. Дитц убежден, что «настоящее демократичное участие создает лучших граждан и лучший социальный выбор и обеспечивает важные экономические выгоды»¹. Одна из целей его теории заключается в восстановлении возможности открытых переговоров об условиях влияния. Он называет это *демократией заинтересованных сторон*.

Участие

Демократия заинтересованных сторон: процесс, посредством которого все заинтересованные лица в организации договариваются об условиях влияния и открыто принимают совместные решения.

Первый шаг, который предпринимает Дитц – расширяет список людей, которые должны иметь право голоса в том, как происходит управление корпорацией. Он видит, по крайней мере, шесть групп заинтересованных сторон с многочисленными потребностями и желаниями².

Инвесторы хотят сохранности капитала и приличный оборот от своих вкладов.

Работники хотят разумной зарплаты, безопасных рабочих условий, возможности гордиться своим трудом, гарантии занятости и времени для своих семей.

Клиенты хотят качественных товаров и услуг за справедливую цену.

Поставщики хотят стабильного спроса на их ресурс со своевременной платой на момент доставки.

Местные сообщества хотят платы за оказанные услуги, стабильную занятость, заботу об окружающей среде, и чтобы качество семейной и общественной жизни улучшалось, а не ухудшалось.

Большее общество и мировое сообщество хотят заботы об окружающей среде, экономической стабильности, общего гражданского порядка и справедливого отношения ко всем группам (расовым, этническим, гендерным).

Дитц отмечает, что некоторые заинтересованные стороны пошли на больший риск и сделали более долгосрочные вложения в компанию, чем типичные владельцы акций или менеджеры высшего уровня³. Он считает обязательным, чтобы те, кого затрагивают корпоративные решения, имели право голоса в процессе принятия таких решений. Конечно, такая позиция противоречит традиционным представлениям об исключительных правах акционеров или прерогативах руководства, но Дитц утверждает, что нет законного основания для того, чтобы давать привилегии одной группе заинтересованных сторон, а другой их лишать. Он напоминает нам, что не природа создала корпорации – их создали мы.

Права и ответственность людей не возлагаются на них природой или привилегированной, универсальной системой ценностей, а оговариваются посредством взаимодействия⁴.

Когда компания *PG&E* обнаружила, что зараженные сточные воды уходят в подземный водоносный слой, Дитц бы посоветовал переговоры, которые вели бы не только руководители и ак-

¹ Deetz, *Transforming Communication*, p. 3.

² Deetz, *Transforming Communication*, pp. 50-51.

³ Deetz, *Transforming Communication*, p. 2.

⁴ Deetz, *Democracy*, p. 169.

ционеры корпорации. Потребители, работники, которые контактировали с водой, жители Хинкли, у которых образовались опухоли, и, возможно, сама Эрин Брокович также были бы за столом переговоров. Безусловно, споры были бы горячими. С точки зрения Дитца, это было бы хорошо. Окончательное решение, как урегулировать эту проблему, должно было бы учитывать все их интересы.

Дитц хотел бы, чтобы менеджеры играли роль посредников, а не людей, старающихся в чем-то убедить других. Они бы координировали конфликтующие интересы всех сторон, которых касаются корпоративные решения. Он понимает, что даже те, кто отвержен открытому диалогу, чувствовали бы себя неуверенно, когда они ослабили бы контроль. Он утверждает, что хорошая отправная точка в этом отношении – «усложнить» их восприятие подчиненных посредством нахождения рядом с ними, разговоров с ними и изучения их надежд, мечтаний, страхов, ценностей и потребностей. Менеджеры могли бы поучиться этому у Эрин Брокович. Именно так она общалась с людьми в Хинкли.

МОДЕЛИ УЧАСТИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

В монографии «*Трансформация коммуникации – трансформация бизнеса*» Дитц приводил в пример корпорацию «*The Saturn Corporation*» как пример выгоды, которую можно получить, когда на смену управлен-

ческому контролю приходит обсуждение и переговоры¹. Он описал рабочее место, где каждый работник мыслил и действовал как владелец. Когда менеджеры предложили краткосрочное снижение качества, чтобы успеть выполнить требование дилера, работники запротестовали и, в конечном счете, убедили менеджеров в том, что в долгосрочных интересах компании изготовить машину, которой покупатели будут доверять. Он отметил, что в *Saturn* вся информация, включая финансовую, была доступна всем сотрудникам. Они могли узнать то, что им было нужно, чтобы принимать обоснованные решения; они были также привлечены к производству информации.

В предыдущем издании этой книги я выбрал корпорацию *AES* в качестве полной противоположности компании *PG&E*, компании-производителя электроэнергии, которую Эрин Брокович разоблачила за пренебрежительное отношение к окружающей среде и надменное отношение к здоровью жителей. Две основные ценности этой компании – это социальная ответственность и справедливость. В отрасли промышленности, которая является главной причиной кислотных дождей и глобального потепления, заводы *AES* выбрасывают меньше двух третей диоксида серы, разрешенного законом, и только 35% промышленного стандарта для оксида азота. Для *AES* справедливость означает, что все работники имеют равный доступ к информации. Даже детали потенциальных приобретений не держатся в секрете. Зарплаты и премии – конфиденциальная инфор-

¹ Deetz, *Transforming Communication*, pp. 175-184.

мадия, но вся остальная финансовая и рыночная информация находится в свободном доступе. Эти ценности заинтересованных сторон настолько важны для компании, что Комиссия по ценным бумагам и биржевым операциям настаивает на том, чтобы AES честно и открыто предупреждала потенциальных инвесторов: «Если Компания столкнется с конфликтом между этими ценностями и потенциальными доходами, то она будет стремиться придерживаться своих ценностей – даже если это может привести к снижению доходов из-за упущенных возможностей»¹.

К сожалению, ни *Saturn*, ни *AES* сегодня не являются примером участия заинтересованных сторон. Аналитики с Уолл-стрит, которые считают квартальные доходы единственным признаком корпоративного благополучия, плюс измененный состав высшего руководства в каждой компании – все они создали менее дружественный для работников бизнес-климат, который не позволяет им иметь право голоса в принятии влияющих на них решений. Проанализировав и оценив корпоративные условия и передовой опыт в обеспечении демократии на рабочих местах, преподаватель по коммуникации Джордж Чини из университета Юта делает вывод, что «возможности для выживания «постбюрократических», относительно эгалитарных организаций остаются спорными»². Он добавляет, что «свидетельства говорят не в пользу долгосрочного со-

¹ Donna Fenn, «The Power of Conviction», *The American Benefactor*, Winter 1998, p. 43.

² George Cheney et al., «Democracy, Participation, and Communication at Work: A Multidisciplinary Review», in *Communication Yearbook 21*, Michael Roloff (ed.), Sage, Thousand Oaks, CA, 1998, p. 79.

хранения «честности» высоко демократичных организаций», но он, как и Дитц, надеется, что небольшие, хорошо адаптируемые, ориентированные на процесс компании могут стать примером в поддержании демократии прямого участия среди заинтересованных сторон. В этом отношении история корпорации *Springfield ReManufacturing Corporation (SRC)* вселяет надежду.

В 1982 году *SRC* была частью компании *International Harvester*, штат Миссури, в которой работало чуть больше сотни рабочих, занимавшихся модернизацией дизельных двигателей для грузовиков. Завод понес убыток в размере 2 миллионов долларов в том году, боевой дух работников был подорван, и материнская компания была готова ее закрыть. Возглавляемые Джеком Стэком, бросившим учебу в колледже в свои двадцать, дюжина менеджеров объединили свои денежные средства в общий фонд и договорились о выкупе контрольного пакета акций с помощью кредитов. Акция в низкотехнологичном ремонтном бизнесе стоила 10 центов.

Стэк был твердо убежден в необходимости сократить разрыв между производственными рабочими и менеджерами. Он пришел к выводу, что «лучший, самый эффективный, самый выгодный способ вести бизнес – дать каждому человеку в компании право голоса, чтобы высказывать свое мнение по поводу того, как происходит управление компанией, и предоставить каждому долю в финансовом результате, хорошем или плохом»³. Стэк вскоре перешел

³ Jack Stack, *The Great Game of Business*, Bantam, New York, 1994, p. 4.

к управлению в условиях полной открытости. Впечатленный памятью работников и умением разбираться в бейсбольной статистике, он посчитал, что, пройдя обучение, они могли бы разобраться в подробной декларации о доходах и балансовом отчете компании. Он зажег в них интерес, назвав это «Большой игрой бизнеса», и организовал семинары, чтобы обучить рабочих правилам этой игры, как читать оценочную ведомость, как выиграть игру и как вести командную игру. Вооруженные этими знаниями, работники могли быть эффективными игроками, а не пассивными зрителями в определении будущего компании. Но, чтобы участвовать в процессе принятия решений, они должны были знать все, что знали менеджеры. Информация была ресурсом для каждого, а не инструментом управленческого контроля.

Эффективность участия работников проявилась особенно ярко, когда к Стэку подошел уборщик и сказал: «Вы смотрели Ваш балансовый отчет? Вы знаете, что 76% Ваших поступлений идет от рынка грузовиков? У Вас все яйца в одной корзине. У них каждые шесть лет происходит спад производства. Вы так нас всех уволите»¹. Стэк обнаружил, что уборщик был прав, и вся рабочая сила стала искать пути, чтобы вложить капитал в другие отрасли. Они вычислили, что спрос на автозапчасти увеличивается, когда рынок грузовиков ослабевает, поэтому компания смогла выжить и процветать во время экономического спада.

Стэк сделал игру более занимательной, переведя право собственности в

бизнесе на каждого, кто работал на заводе. Он также установил премиальную систему, основанную на корпоративных заработках и достижениях целей, которые помогали удерживать все работники. С тех пор SRC делала оборот каждый год и ни разу не увольняла ни одного рабочего. Сейчас в компании 900 работников, и на конец 2004 акция SRC стоила года 100 долларов – в тысячу раз больше ее стоимости за два десятилетия до этого. Участие заинтересованных сторон может иметь долгосрочный успех.

ЭТИЧЕСКИЕ РАЗМЫШЛЕНИЯ: ПРОРОЧЕСКИЙ ПРАГМАТИЗМ УЭСТА

Корнел Уэст – философ-прагматик, который сейчас преподает религиоведение в Принстонском университете. Вместе с хорошо известным американским прагматиком Джоном Дьюи (смотрите главу 17), Уэст считает прагматизм «методом культурного критического действия, направленного на пути и способы, посредством которых люди преодолевали, преодолевают и могут преодолеть препятствия, разрешить трудности и уладить проблемные ситуации»². Моральное препятствие, которое Уэст хочет преодолеть, заключается в институциональном притеснении «малоимущих, разжалованных и угнетенных» людей, которые борются на задворках общества³. Они сталкиваются с расизмом, сексуальной

² Cornel West, *The American Evasion of Philosophy: A Genealogy of Pragmatism*, University of Wisconsin, Madison, 1989, p. 86.

³ Cornel West, *The American Evasion of Philosophy: A Genealogy of Pragmatism*, University of Wisconsin, Madison, 1989, p. 239.

¹ Jack Stack, процитировано Shel Horowitz, «Stacked for Success in the Game of Business», www.umass.edu/fambiz/great_game.html, за 12 декабря 2004 года.

дискриминацией и экономической несправедливостью. Уэст согласен с анализом христианского реалиста Рейнхольда Нибура, который осуждал нечеловеческое отношение к рабочим на автомобильном заводе Генри Форда¹. Оба говорят, что это зло существует не только из-за неведения или безразличия – оно является результатом вездесущего человеческого греха.

Уэст также согласен с марксистской критикой капитализма², но его собственный прагматизм глубоко укоренен в истории из Священного Писания:

Я назвал его «пророческим», поскольку он восходит к еврейской и христианской традиции пророков, которые подвергли необходимой и жалостливой критике пороки своего времени. Отличительный знак пророка – говорить истину с любовью и мужеством – что бы ни случилось»³.

Например, еврейские пророки, такие, как Амос, требовали социальной справедливости для беспомощного; притча Иисуса о добром самаритянине напоминает верующим, что они несут ответственность за то, чтобы помочь тем, кто страдает, кем бы и где бы они ни были⁴.

Как пророческий прагматик, Корнел Уэст одобряет подход, ориентированный на действие, в соответствии с которым необходимо поддерживать, а не эксплуатировать малоимущих, разжалованных и

угнетенных, которые исключены из процессов принятия решений. Призыв Дитца к тому, чтобы все заинтересованные стороны имели право голоса в корпоративных решениях, которые влияют на их жизнь, соответствует обязательствам Уэста. Но конкретные этические выводы пророческого прагматизма Уэста не всегда четко определены. В 1995 году он подвергся резкой критике большинства белых и многих чернокожих за то, что поддержал «Марш миллиона черных мужчин» на Вашингтон, организованный священником Луисом Фарраханом, лидером организации «Нация ислама».

Уэст признал, что перед ним встал трагический нравственный выбор: «В конце концов, я радикальный демократ, преданный нисходящему перераспределению собственности, и в то же время, христианский борец за свободу, как последователь Кинга – который осуждал любую ксенофобию, включая патриархат, ненависть к гомосексуалистам и антисемитизм»⁵. Эти обязательства расходились с риторикой Фаррахана. Но Уэст сказал, что они с Фарраханом пришли к согласию по поводу важности акцентирования внимания на страданиях чернокожих, и его убедил пример доктора Мартина Лютера Кинга, который формировал союзы и коалиции среди представителей разных рас, пола, класса и религии. И поэтому он принял участие в марше.

¹ Reinhold Niebuhr, *Christian Realism and Political Problems*, Charles Scribner's Sons, New York, 1953, pp. 1-14. Также см. *Reinhold Niebuhr's Moral Man and Immoral Society*.

² Cornel West, *Prophecy Deliverance*, Westminster Press, Philadelphia, 1982, pp. 95-127.

³ West, *American Evasion*, p. 233.

⁴ *The Good Samaritan*, Luke 10:25-37.

⁵ Cornel West, "Why I'm Marching in Washington," *The New York Times*, October 14, 1995, p. 19.

КРИТИКА: ДЕМОКРАТИЯ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ – ТОЛЬКО МЕЧТА?

Подход Дитца к принятию корпоративных решений по сути привлекателен, потому что он построен на ценностях, которые разделяют многие из нас в области коммуникации. Резервируя место за столом, где принимаются решения, для каждого класса заинтересованных сторон, Дитц утверждает важность демократического участия, справедливости, равенства, разнообразия и сотрудничества.

Без сомнения, настойчивость Дитца на конститутивной природе всей коммуникации может помочь нам понять практику достижения согласия на рабочем месте. Но его конструктивистский взгляд на коммуникацию необязательно способствует защите прав заинтересованных сторон и демократии прямого участия. На самом деле, такой подход может препятствовать реализации его реформы на практике. Если, в противоположность Декларации независимости США, не существует самоочевидной истины, которую можно отстаивать, то все находится в действии и не имеет смысла допускать, что у нас есть право участвовать в решениях, которые нас касаются.

Политический реализм может быть еще одной проблемой. В применении к корпоративной жизни, теория Дитца является критикой менеджизма. Преподаватель по коммуникации Роберт Макфи из Аризонского государственного университета подводит ироничный итог: «Если бы мы просто не считали естественным, и правильным, и неизбежным передавать полномочия менеджерам, все

было бы совсем по-другому и наши проблемы были бы решены»¹. Хотя это и шутка, это краткое утверждение подчеркивает проблематичную природу переговоров заинтересованных сторон, которые изображает Дитц, и невероятную сложность того, чтобы заставить все стороны сесть за стол как равноправные участники.

Дитц признает, что позитивную альтернативу менеджизму сложно разработать и в теории, и на практике². Он бы хотел сделать лучше, но демократия никогда не была опрятной и аккуратной. Возможно, требовать от одной теории, чтобы она одновременно реформировала и концепции здравого смысла в коммуникации, и практики корпоративного бизнеса – это слишком. Перемещение от темной четверти «согласия» к светлой четверти «участия» на Рисунке 20.1 – это качественный скачок. Однако Дитц воодушевлен количеством компаний, которые начали применять по крайней мере измененные модели принятия решений с участием заинтересованных сторон. Он надеется, что его теория поспособствует диалогу и ускорит эту тенденцию.

Переходя от теории к теоретику, Дитц утверждает, что критические ученые должны быть «наполнены заботой, мыслями и хорошим чувством юмора»³. Это третье качество может удивить Вас, поскольку, как

¹ Robert McPhee, «Comments on Stanley Deetz' Democracy in an Age of Corporate Colonization», paper presented at the 1995 Annual Convention of the Speech Communication Association, San Antonio, November 15-18, 1995.

² Deetz, «Future of the Discipline», p. 581.

³ Stanley Deetz, «Critical Theory», in *Engaging Organizational Communication Theory: Multiple Perspectives*, S. May and Dennis Mumby (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, 2004, p. 101.

и пророки, критические теоретики известны как довольно мрачная компания. Но Дитц утверждает, что с хорошим чувством юмора мы можем с улыбкой относиться к нашей непоследовательности, противоречиям и задетой гордости. Серьезно мы должны воспринимать бедственное положение угнетенных – но не себя. «Праведность и притворство уже в прошлом, мы должны действовать, не зная наверняка. Великих историй больше нет, но есть смысл и удовольствие в небольших. Удовольствие смущает нас, но также дает нам энергию и возможность посмеяться над самими собой»¹. В качестве образца сочетания заботы, размышлений и юмора Дитца прочтите его утреннее упражнение, напечатанное на коробке с хлопьями на Рисунке 20.3. Я считаю его содержание весомой причиной не игнорировать его теорию.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Дитц противопоставляет *информационные* модели, согласно которым язык *отражает* реальность, *коммуникационным* моделям, согласно которым реальность происходит из отношений между самостью, другими, языком и миром. Какие еще теории из уже пройденных нами соответствуют коммуникационной модели?

2. Менеджеры используют *стратегию* и *согласие*, чтобы сохранять *контроль* над подчиненными. Согла-

сно Дитцу, какая практика более эффективна? Почему?

3. *Модель участия заинтересованных сторон* требует участия, не только *включенности*. Какая разница между этими двумя практиками?

4. До какой степени Вы согласны со следующим утверждением: «Автократия на работе – это цена, которую мы платим за *демократию* после нее»? Оно применимо также и для работы в классе?

ОБСУЖДЕНИЕ²

За этот восьмиминутный отрывок критический теоретик Стэн Дитц дает массу со-



держательных комментариев. Вот пример. *По коммуникации*: «Эта область долгое время отличалась уверенностью в том, что значения коренятся в людях. Я поднимаю вопрос противоположного характера: «Чьи значения в людях?» *По менеджменту*: «Многие менеджеры говорят о том, что надо мыслить нестандартно, но они не понимают... что Вы не можете мыслить нестандартно при стандартном управлении». *О корпоративных активах*: «Их основные активы – это не то, что дали им инвесторы, а то, что дали им работники... Их основные активы спускаются вниз на лифте каждый вечер». И еще множество. Смотрите и найдите те, что Вам понравятся.

¹ Stanley Deetz, «Critical Theory,» in *Engaging Organizational Communication Theories: Multiple Perspectives*, S. May and Dennis Mumby (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, 2004, p. 103.

² Смотрите этот отрывок онлайн на www.mhhe.com/griffin7_unu www.afirstlook.com

Раздел 3. Публичная риторика

Аристотель определил риторику как «способность в каждом конкретном случае видеть доступные средства убеждения»¹. Это определение фокусирует внимание на целенаправленном действии использования слов для оказания воздействия. Я использую термин «*публичная риторика*» в этом разделе, говоря о разговорном контексте, в котором оратор имеет возможность наблюдать и приспосабливаться к реакции его непосредственной аудитории.

Риториков всегда особенно интересовала судебная аргументация, парламентские дебаты, политические съезды, религиозные проповеди и речи, произнесенные на особых торжествах.

Для граждан в Древней Греции знание того, как говорить на публике, было частью их демократической ответственности. Позднее, когда Рим правил миром, риторическая способность была навыком, необходимым для выживания в беспорядочной политике форума.

В каждом случае учителя и практики отстаивали искусство риторики как гарантию того, что глашатаи истины не будут в проигрыше, когда попытаются завоевать сердца и умы аудитории.

Греки и римляне выделили пять частей, или разделов, изучения риторики:

1. *Изобретение* – обнаружение убеждающих аргументов.

2. *Систематизация* – организация материала для оказания лучшего влияния.

3. *Стиль* – выбор соответствующего языка.

4. *Передача* – координирование голоса и жестов.

5. *Память* – совершенное владение и повторение содержания.

Я расскажу больше об этих *пяти канонах риторики* в главе 21, риторике Аристотеля. А сейчас отметьте, что за возможным исключением памяти, все они требуют, чтобы оратор сначала анализировал, а потом подстраивался под конкретную группу слушателей. Мы можем, конечно, реагировать на идею адаптации к аудитории по-разному. Если мы рассматриваем ораторов, которые корректируют свое сообщение, чтобы соответствовать конкретной аудитории, в положительном свете, мы будем восхвалять их риторическую восприимчивость и гибкость. Если мы относимся к ним отрицательно, мы будем осуждать их за их циничное угодничество и не преданность истине. Риторическая мысль за всю историю металась туда и обратно между этими двумя конфликтующими полюсами. Слова большинства риториков отражают напряжение, которое они чувствуют между тем, чтобы «сказать это так, как оно есть», или сказать это так, чтобы аудитория слушала.

Греческий философ Платон считал риторику по большей части лезть. Далекий от того, чтобы рассматривать ее как искусство, он описывал риторику как *умение* – подобно кулинарным

¹ Aristotle, *On Rhetoric: A Theory of Civil Discourse*, George A. Kennedy (ed. and trans.), Oxford University Press, New York, 1991, p. 36.

способностям или разумному использованию косметики. И то, и другое является попыткой сделать вещи лучше, чем они есть на самом деле¹. Несмотря на свое презрение, Платон представлял идеальную риторику, основанную на понимании оратора слушателей с разным характером и наклонностями.

Идеальный дискурс Платона представлял собой элитную форму диалога, предназначенного для частного, а не публичного использования. Этот философский способ коммуникации двух людей известен как *диалектика* (с иным значением для этого термина, чем его использование в диалектике отношений Бакстер и Монтгомери). В отличие от типичного ораторского искусства в Афинах, где ораторы обращались к большим аудиториям по общественным вопросам, диалектика Платона была сфокусирована на изучении вечных Истин в тесном кругу.

Хотя Платон надеялся, что философская диалектика вытеснит публичную риторику, его лучший ученик, Аристотель, возродил публичную риторику как серьезный учебный предмет. Более 2000 лет назад в «Риторике» Аристотеля были систематически исследованы темы оратора, обращения и аудитории. В главе 21 представлена его теория риторики, большая часть которой прошла проверку временем. Его идеи формируют множество советов, представленных в современных учебниках по ораторскому искусству. Но даже хотя Аристотель определил риторику как искусство обнаружения всех доступных средств убеждения, эта концепция не решает проблему, как заставить аудиторию слушать горькую правду.

¹ Plato, *Gorgias*, Lane Cooper (trans.), Oxford University Press, New York, 1948, p. 122.

Религиозные ораторы сталкиваются с тем же парадоксом. Во многом апостол Павел, казалось, персонифицировал любимца различных душ, которого ранее описывал Платон. В своем «Первом послании к Коринфянам» Павел напоминает людям Коринфа, что он принял осознанное решение позволить своему сообщению говорить самому за себя («И слово мое и проповедь моя не в убедительных словах человеческой мудрости»²). Но далее в своем послании он представляет сознательную риторическую стратегию («Для всех я сделался всем, чтобы спасти по крайней мере некоторых»³). Четыре столетия спустя Августин продолжил обосновывать сознательное использование риторики церковью. Почему, спрашивал он, защитники истины должны быть многоречивыми, сбивающими с толку и скучными, когда речь лжецов краткая, ясная и убедительная?

Дилемма между логикой сообщения и привлекательностью, которую оно имело для аудитории, не была разрешена, когда университет стал местом средоточия риторики. Британский философ Френсис Бэкон пытался объединить эти две проблемы, когда писал, что «обязанность риторики применять Разум к Воображению для лучшего движения воли». Французский ученый Петр Рамус предложил более радикальное решение проблемы. Он разделил пять канонів риторики на две части. Изобретение, систематизация и память стали областью логики, что оставляло риторикам только стиль и передачу для исследования, и столетиями риториков больше интересовала форма, а не содержание.

² 1 Corinthians 2:4, *New Revised Standard Version of the Bible*.

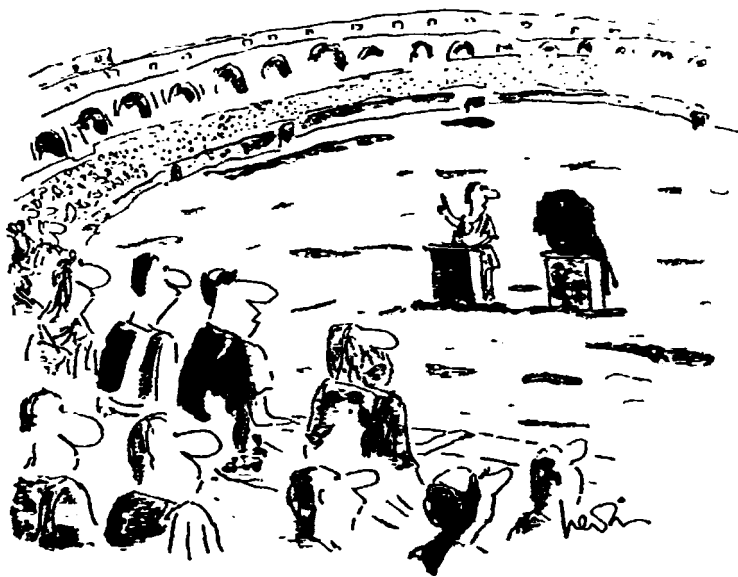
³ 1 Corinthians 9:22, *New Revised Standard Version of the Bible*.

Американские преподаватели риторики вновь открыли для себя Аристотеля в начале XX века; неаристотелизм стал стандартом для риторических исследований и практики. Но не всех ученых устраивает анализировать речи, используя категории логического, эмоционального и этического доказательства Аристотеля. По крайней мере, два риторика двадцатого столетия предлагали сознательные альтернативы образу мышления Аристотеля.

Драматизм Кеннета Бёрка предлагает *новую риторику*. Он утверждает, что идентификация спикера с аудиторией – это лучший способ понимания человеческой драмы, чем *старая риторика* убеждения Аристотеля. Уолтер Фишер утверждает, что парадиг-

ма рационального мира Аристотеля слишком ограничена. Он рассматривает свою коммуникацию как историю и предлагает свою *нарративную парадигму* как новый способ понимания и частной, и публичной риторики. Я представляю драматизм Бёрка в главе 22 и нарративную парадигму Фишера в главе 23.

Несмотря на притязания Бёрка и Фишера на новизну, каждый теоретик должен ответить на старый вопрос, с которым столкнулся Аристотель: «Как Вы завладеваете вниманием аудитории, не изменяя сообщение и не теряя Вашей целостности?» Когда будете читать, отметьте, какой теоретик нашел ответ, который кажется Вам наиболее приемлемым.



Рисунок¹

«Я посчитал, что старый формат гораздо более захватывающий».

¹ © The New Yorker Collection 1982 Arnie Levin from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

Объективная

Интерпретативная

Риторическая традиция

Аристотель был учеником Платона в золотой век греческой цивилизации, за четыре столетия до Рождества Христова. Он стал уважаемым преподавателем в Академии Платона, но разошелся во мнениях со своим наставником по поводу места публичного выступления в афинской жизни.

Древняя Греция была известна своими путешествующими учителями по ораторскому искусству, называемыми софистами. Особенно в Афинах эти учителя обучали честолюбивых адвокатов и политиков успешно участвовать в судебных заседаниях и советах. Оглядываясь на прошлое, они кажутся передовыми педагогами, которые предлагают необходимую и востребованную услугу¹. Но поскольку их советы были недоработаны теоретически, Платон осмеивал ораторские методики софистов. Его скептицизм отражен в наши дни в негативном смысле, в котором люди используют термин «чистая риторика», называя так речь хитрых адвокатов, сладкоречивых политиков,

околдовывающих проповедников и *слащавых* продавцов.

Аристотель, как Платон, осуждал демагогию ораторов, использующих свое умение привлечь внимание аудитории, в то же время, проявляя пренебрежительное безразличие к истине. Но в отличие от Платона, он считал инструменты риторики нейтральными средствами, используя которые оратор мог либо достичь благородных целей, либо совершить обман: «... используя их справедливо, можно совершить величайшее добро, а несправедливо – нанести величайший вред»². Аристотель считал, что истина имеет моральное превосходство, которое делает ее более приемлемой, чем ложь. Но беспринципные противники истины могут одурачить глупую аудиторию, если этичный оратор не использует все возможные средства убеждения, чтобы вывести ее из заблуждения. Ораторы, которые пренебрегают искусством риторики, могут винить только себя, когда их слушатели выбирают ложь. **Успех требует мудрости и красноречия.**

¹ Clarke Rountree, "Sophist," in *Encyclopedia of Rhetoric and Composition: Communication from Ancient Times to the Information Age*, Theresa Enos (ed.), Garland, New York, 1996, p. 681.

² Aristotle, *On Rhetoric: A Theory of Civil Discourse*, George A. Kennedy (ed. and trans.), Oxford University Press, New York, 1991, p. 35.

И «Политика», и «Этика» Аристотеля представляют собой безупречные и хорошо систематизированные книги, по сравнению с грубой прозой и структурой его текста по риторике. «Риторика», по-видимому, состоит из переработанных лекционных записей Аристотеля для его курса в академии. Несмотря на неровную природу стиля, «Риторика» – это исследование психологии аудитории. Аристотель поднял риторiku до уровня науки, систематически изучая воздействие оратора, речи и аудитории. Он считал использование оратором своих знаний искусством. Вполне вероятно, что учебник, который Ваш факультет коммуникации использует для занятий по публичным выступлениям, в основном представляет собой современный пересмотр анализа аудитории, проведенного Аристотелем 2300 лет назад.

РИТОРИКА: ЧТО ДЕЛАЕТ УБЕЖДЕНИЕ ВЕРОЯТНЫМ

Аристотель считал, что функция *риторики* заключается в обнаружении в каждом случае «доступных средств убеждения». Он никогда не разъяснял, что он имеет в виду под убеждением, но его интерес к ненасилованным методам дает понять, что он исключал силу закона, пытки и войну. Его тройная классификация речевых ситуаций в соответствии с природой аудитории показывает, что он имел в виду государственные дела.

Риторика

Обнаружение всех возможных средств убеждения.

Первым в классификации Аристотеля идет выступление в суде (судебное), которое обращено к судьям, пытающимся решить, виновен человек или невиновен. Заключительные аргументы обвинителя Марсия Кларка и покойного адвоката Джонни Кочрена на суде О.Дж. Симпсона являются примерами судебного риторического центрирования на обвинении и защите. Посредством второго, политического (совещательного) выступления, оратор пытается повлиять на законодателей или избирателей, которые определяют будущую политику. Президентские дебаты 2004 года дали Джону Керри и Джорджу У. Бушу шанс повлиять на колеблющихся избирателей. Посредством третьего, церемониального (эпидейктического) выступления оратор восхваляет или обвиняет другого человека, чтобы впечатлить зрителей. Линкольн произносил свое Геттисбергское послание, чтобы почтить «мужественных воинов, живых и погибших, которые сражались здесь».

Поскольку его ученики были знакомы со стилем диалога Сократа «вопросы и ответы», Аристотель классифицировал риторiku как аналог или ответвление диалектики. Диалектика – это дискуссия с глазу на глаз; риторика – это обращение одного человека ко многим. Диалектика – это поиск истины; риторика стремится показать истину, которая уже найдена. Диалектика отвечает на общие философские вопросы; риторика затрагивает конкретные, практические. Диалектика связана с определенностью; риторика связана с вероятностью. Аристотель считал это последнее различие особенно важным: риторика – это искусство обнаружения способов, посредством которых истина

будет казаться аудитории, которая не полностью убеждена, более вероятной.

РИТОРИЧЕСКОЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВО: ЛОГОС (LOGOS), ЭТОС (ETHOS), ПАФОС (PATHOS)

Согласно Аристотелю, доступные средства убеждения основаны на трех видах доказательства: логическом (*logos*), этическом (*ethos*) и эмоциональном (*pathos*). Логическое доказательство строится из цепочки аргументов в речи, этическое доказательство – это то, как характер оратора проявляется через сообщение, и эмоциональное доказательство – это чувства, которые вызывает речь у слушателей. Некоторые формы *logos*, *ethos* и *pathos* присутствуют на каждой публичной презентации, но, возможно, ни одна современная речь не соединила все эти три обращения вместе так эффективно, как «У меня есть мечта» Мартина Лютера Кинга младшего, произнесенная в 1963 году перед участниками марша за гражданские права в Вашингтоне, округ Колумбия. В 2000 году американские ученые, специализирующиеся по публичным выступлениям, выбрали речь Кинга «У меня есть мечта» как величайшую речь двадцатого столетия. Мы будем анализировать эту речь в остальной части главы, чтобы проиллюстрировать риторическую теорию Аристотеля.

Пример: «У меня есть мечта»

В конце августа 1963 года четверть миллиона людей собрались в Мемо-

риале Линкольна на общий марш по Вашингтону. Собрание завершило долгое, жаркое лето сидячих демонстраций против расовой дискриминации на Юге. (Фильм «Миссисипи в огне» изображал один из трагических расовых конфликтов того года). За два месяца до марша президент Джон Ф. Кеннеди подал билль о гражданских правах в Конгресс, который начал бы исправлять расовую несправедливость, но его проведение вызывало серьезные сомнения. Организаторы марша надеялись, что он заставит Конгресс запретить сегрегацию на Юге, но они также хотели, чтобы демонстрация подняла уровень национальной осведомленности об экономической эксплуатации чернокожих по всей стране.

Мартин Лютер Кинг разделил трибуну с дюжиной других лидеров движения борцов за гражданские права, каждый был ограничен пятиминутной презентацией. Успешное автобусное бойкотирование в Монтгомери, Алабаме, рейсы свободы по Югу и одиночное заключение в бирмингемской тюрьме выделили Кинга в глазах демонстрантов и телеобозревателей. У Кинга, последнего в группе выступающих, была двойная цель. В свете призыва «Черных мусульман»¹ к жестокости он убеждал чернокожих продолжать их ненасильственную борьбу без ненависти. Он также просил белых людей поучаствовать в борьбе за свободу и равенство, быть частью исполнившейся мечты, а не содействовать несправедливому кошмару.

¹ Воинствующая шовинистическая религиозная организация афроамериканцев, особая активность которой отмечалась в крупных городах США в 60-70 гг. XX в. (прим. перев.).

Спустя несколько лет после убийства Кинга я увидел, какое воздействие его речь продолжала оказывать на афро-американское сообщество. Преподавая публичное выступление в волонтерской уличной академии, я прочитал эту речь вслух, чтобы проиллюстрировать стиль. Студентам не нужен был письменный текст. Когда я дошел до последней трети речи, они продекламировали выразительную часть «У меня есть мечта» слово в слово с большим пылом. Когда мы закончили, все мы были в слезах.

Дэвид Гэрроу, автор биографии Кинга, получивший за нее Пулитцеровскую премию, назвал эту речь «риторическим достижением целой жизни, призывом, который передал моральную силу движения миллионам тех, кто смотрел живую трансляцию по национальному телевидению»¹. Кинг переложил груз доказательств на тех, кто был против расового равенства. Три риторических доказательства Аристотеля могут помочь нам понять, как он превратил сохранение существующего статуса-кво с сегрегацией в уродливую альтернативу для нравственного слушателя.

Логическое доказательство: цепочка аргументов, которые имеют смысл

Аристотель концентрировал внимание на двух формах *логоса* – *энтимеме* и *примере*. Он считал энтимему «сильнейшим из доказательств»². Энтимема – это просто сокращенный вариант формального дедуктивного силлогизма. В качестве иллюстра-

ции, например, логики могли бы вывести следующий силлогизм из одной из цепочек обоснования Кинга:

Главная или общая предпосылка: *Все люди созданы равными.*

Малая или конкретная предпосылка: *Я человек.*

Вывод: *Я такой же, как остальные люди.*

Типичные энтимемы, однако, не включают предпосылку, которая уже принята аудиторией: *Все люди созданы равными... Я такой же, как остальные люди.* По своему стилю энтимема более художественна, чем высокопарный силлогический аргумент. Но, как отмечает почетный риторик Ллойд Битцер из Университета Висконсин, у Аристотеля была более веская причина советовать оратору не высказывать предпосылку, в которую слушатели уже верят.

Поскольку энтимемы выводятся общими усилиями аудитории, они интуитивно объединяют оратора и аудиторию и обеспечивают самое сильное доказательство из возможных... Аудитория сама помогает построить доказательство, посредством которого ее можно убедить³.

Логос

Логическое доказательство, которое строится из цепочки аргументов в речи.

Энтимема

Сокращенный вариант формального дедуктивного силлогизма, который создается путем исключения предпосылки, которая уже принята аудиторией, или оставляет очевидный вывод не сформулированным.

¹ David J. Garrow, *Bearing the Cross, William Morrow, New York, 1986, p. 284.*

² Aristotle, 1991, p. 33.

³ Lloyd Bitzer, "Aristotle's Enthymeme Revisited," *Quarterly Journal of Speech, Vol. 45, 1959, p. 409.*

В большей части риторических анализов исследователи ищут энтимемы, заключенные в одной или двух строчках текста. В случае «У меня есть мечта» целая речь представляет собой одну гигантскую энтимему. Если логику речи выразить как силлогизм, то обоснование будет следующим:

Главная предпосылка: *Господь вознаградит ненасилие.*

Малая предпосылка: *Мы преследуем нашу мечту ненасильственными методами.*

Вывод: *Господь подарит нам нашу мечту.*

Кинг использовал первые две трети речи, чтобы обосновать малую предпосылку. Белым слушателям напоминали, что на чернокожих «обрушились бури преследований и штормы полицейской жестокости». Они «только что вышли из тесных тюремных камер» и стали «ветеранами созидательного страдания». Черных он убеждал ответить «на физическую силу силой духа», не позволять, чтобы «созидательный протест выродился в физическое насилие» и никогда не «стремиться утолить нашу жажду свободы, вкушая из чаши горечи и ненависти». Движение должно продолжать быть ненасильственным.

Кинг использовал последнюю треть речи, чтобы обосновать свой вывод: он изобразил мечту в ярких красках. Она включала в себя надежду Кинга на то, что четверо его детей будут «судить не по цвету их кожи, а по тому, что они собой представляют». Он изобразил Алабаму, где «маленькие черные мальчики и девочки смогут взяться за руки с маленькими

белыми мальчиками и девочками подобно братьям и сестрам». И в головокружительной кульминации он представил, как все Божьи дети поют: «Свободны наконец! Свободны наконец! Спасибо всемогущему Господу, мы свободны наконец!» Но он не озвучивал главную предпосылку. Ему это было не нужно.

Кинг и его аудитория уже были преданы истине главной предпосылки – что Господь вознаградит их приверженность ненасилию. Аристотель подчеркивает, что анализ аудитории является ключевым для эффективного использования энтимемы. Центральное место церкви в истории афроамериканцев, религиозные корни борьбы за гражданские права и частый отклик толпы «Боже мой» указывают на то, что Кинг хорошо знал свою аудиторию. Он не утверждал того, что было для них очевидно, и это усиливало, а не ослабляло его логический призыв.

В энтимеме используется дедуктивная логика – переход от глобального принципа к конкретной истине. В аргументе с приведением примера используется индуктивное обоснование – выведение окончательного заключения из конкретных случаев. Поскольку Кинг привел мало примеров дискриминации, может показаться, что он не использовал все возможные средства логического убеждения. Но изображения рычащих полицейских собак, электрических заостренных прутьев для скота, примененных по отношению к мирным демонстрантам, и знаки над фонтанами для питья, утверждающие «Только для белых», появля-

лись каждый вечер в новостях. Так же, как с отсутствующей главной предпосылкой энтимемы, аудитория Кинга подала свои собственные живые образы.

Этическое доказательство: воспринимаемая достоверность источника

Согласно Аристотелю, для речи недостаточно содержать весомые аргументы. Оратор тоже должен *казаться* достойным доверия. Многие впечатления аудитории формируются до того, как оратор даже начнет говорить. Как предупреждал поэт Ральф Уолдо Эмерсон более века назад, «Какой бы язык вы ни использовали, вы никогда не сможете сказать более того, что вы есть на самом деле»¹. Некоторые, кто смотрел выступление Мартина Лютера Кинга по телевизору, безусловно, выключили его, потому что он черный. Но, что удивительно, Аристотель мало говорил о происхождении или репутации оратора. Его больше интересовало восприятие аудитории, которое формируется тем, что оратор говорит или не говорит. В «Риторике» он определил три качества, которые создают высокий уровень достоверности источника – *ум, нрав и доброжелательность*.

1. Воспринимаемый ум. Качество ума в большей мере относится к практической мудрости и общим ценностям, чем к обучению в Академии Платона. Аудитория оценивает ум по совпадению их убеждений с идеями оратора. («Приятный собесед-

ник в моем представлении – это тот, кто соглашается со мной»). Кинг цитировал Библию, Конституцию Соединенных Штатов, патриотичный гимн «Страна моя, это от тебя», трагедию Шекспира «Король Лир» и негритянскую духовную песню «Мы преодолеем». За исключением жестоких террористов и расистских фанатиков, сложно представить кого-то, с кем он не установил прочное отождествление ценностей.

2. Добродетельный нрав. Нрав – это образ оратора как хорошего и честного человека. Даже хотя он и другие чернокожие стали жертвами «неописуемых ужасов полицейской жестокости», Кинг предостерегал против «недоверия со стороны всех белых людей» и против того, чтобы «вкусать из чаши горечи и ненависти». Было бы сложно сохранить образ оратора как злобного расиста, когда он был снисходителен к своим врагам и оптимистичным относительно будущего.

3. Доброжелательность. Доброжелательность – это положительное суждение о намерениях оратора по отношению к аудитории. Аристотель считал, что оратор может обладать необыкновенным умом и безукоризненным нравом, но в сущности все же не добиться интереса слушателя. Кинг явно не пытался убеждать «злых расистов» Алабамы, но ни у кого не было причин полагать, что Кинг желает им зла. Его мечта включала «черных и белых, евреев и язычников, протестантов и католиков».

Хотя Аристотель прокомментировал *этос* в нескольких кратких предложениях, никакая другая часть его

¹ Приписано Ральфу Уолдо Эмерсону Дейлом Карнеги в книге Dale Carnegie, *How to Win Friends and Influence People*, Pocket Books, New York, 1982, p. 29.

«Риторика» не была так тщательно изучена. Результаты замысловатой проверки установок аудитории показывают, что его теория достоверности источника, включающая три фактора, удивительным образом подтверждается¹. Слушатели определенно думают в терминах компетентности (ума), надежности (нравы) и внимания (доброжелательности). Когда Мартин Лютер Кинг выступал перед Мемориалом Линкольна, большинство слушателей считали, что он силен во всех трех этих факторах.

Этос

Этическое доказательство, которое основывается на уме, нраве и доброжелательности оратора по отношению к аудитории, по мере того как эти личностные характеристики проявляются через сообщение.

¹ James McCroskey and Jason Teveri, "Goodwill: A Reexamination of the Construct and Its Measurement," *Communication Monographs*, Vol. 66, 1999, pp. 90-103.

Эмоциональное доказательство: задеть чувствительную струну

Согласно последним исследованиям, Аристотель довольно скептически относился к эмоционально заряженной публичной риторике, типичной для его эпохи². Он предпочитал логически обоснованную дискуссию, более характерную для сравнительно небольших советов и исполнительных совещательных органов. Но он понимал, что публичная риторика, если она практикуется этично, приносит пользу обществу. Поэтому Аристотель выдвигает теорию *пафоса*. Он предлагает ее не для того, чтобы извлекать выгоду из пагубных эмоций аудитории, но как корректирующую меру, которая могла бы помочь оратору в создании эмоционального

² Jeffrey Walker, "Pathos and Katharsis in 'Aristotelian' Rhetoric: Some Implications," in *Rereading Aristotle's Rhetoric*, Alan Gross and Arthur Waizer (eds.), Southern Illinois University, Carbondale, 2000, pp. 74-92.

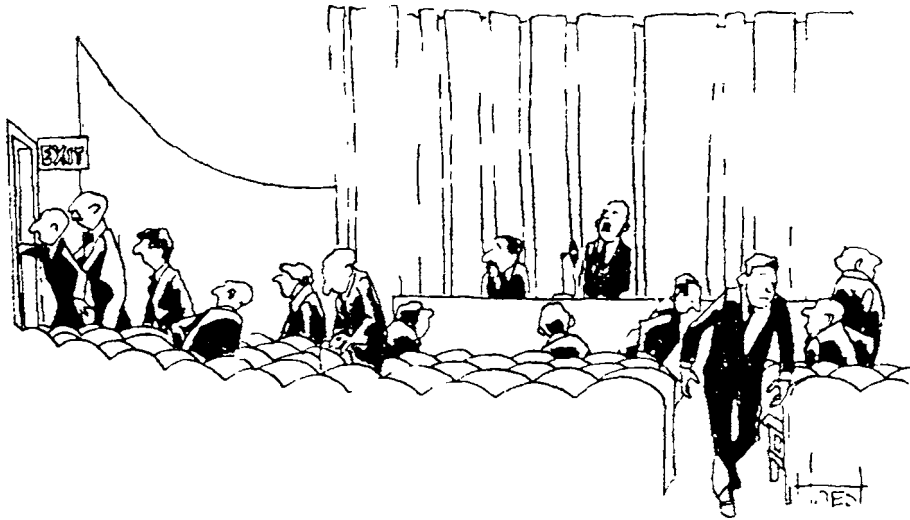


Рисунок 21.1.³

«Я смотрю, наш следующий выступающий не нуждается в представлении...»

³ © 2008, перепечатано с любезного разрешения Банни Хостет.

призыва, который вдохновляет на обоснованное общественное принятие решений. С этой целью он составил перечень противоположных чувств, затем объяснил условия, при которых каждое чувство испытывается, и наконец описал, как оратор может вызвать эти чувства у аудитории. Ученый и переводчик трудов Аристотеля Джордж Кеннеди утверждает, что этот анализ пафоса является «самым ранним систематичным обсуждением человеческой психологии»¹. Если советы Аристотеля кажутся знакомыми, это может быть признаком того, что человеческая природа не сильно изменилась за 2300 лет.

Пафос

Эмоциональное доказательство, основанное на чувствах, которые вызывает речь у тех, кто ее слушает.

Гнев в противоположность снисхождению. Дискуссия Аристотеля о гневе была ранней версией гипотезы фрустрации-агрессии Фрейда. Люди сердятся, когда препятствуют их попытке удовлетворить потребность. Напомните им о межличностном неуважении, и они разгневаются. Покажите им, что обидчик сожалеет, заслуживает похвалы или обладает большой властью, и аудитория успокоится.

Любовь или дружба в противоположность ненависти. В соответствии с современным исследованием влечения, Аристотель считал сходство ключом к взаимной теплоте. Оратор должен указать на общие цели, опыт, установки и желания. При отсутст-

вии этих положительных сил для достижения солидарности может быть использован общий враг.

Страх в противоположность уверенности. Страх берет начало из мысленного образа потенциальной опасности. Оратор должен нарисовать живую словесную картину трагедии, показывая, что ее воплощение в жизнь вполне вероятно. Уверенность можно придать, описав опасность как нечто далекое.

Стыд в противоположность бесстыдству. Мы чувствуем себя смущенно или виновато, когда потеря вызвана нашей собственной слабостью или пороком. Эта эмоция особенно сильна, когда оратор рассказывает о наших промахах в присутствии семьи, друзей или тех, кем мы восхищаемся.

Возмущение в противоположность сожалению. Все мы обладаем врожденным чувством справедливости. Как доказывают каждую неделю продюсеры программы «60 минут», легко вызвать чувство несправедливости, описывая произвольное использование силы на тех, кто беспомощен.

Восхищение в противоположность зависти. Люди восхищаются нравственной добродетелью, властью, богатством и красотой. Демонстрируя, что человек приобрел жизненный багаж посредством тяжелого труда, а не простой удачи, можно усилить восхищение.

ПЯТЬ КАНОНОВ РИТОРИКИ

Хотя организация «Риторика» Аристотеля довольно запутанная, ученые и практики объединяют его слова в четыре отдельных стандарта для

¹ Aristotle, p. 122.

оценки качества оратора: построение аргумента (изобретение), упорядочивание материала (систематизация), выбор языка (стиль) и методы передачи. Позже писатели добавили память в список навыков, которыми должен обладать настоящий оратор. Как говорилось во введении к этому разделу по публичной риторике, пять канонов риторики составили программу обучения по публичному выступлению, которая использовалась более 2000 лет. Советы Аристотеля поражают большинство студентов, изучающих публичное выступление, своей удивительной актуальностью и на сегодняшний день.

Каноны риторики

Основные разделы искусства убеждения, определенные древними риториками – изобретение, систематизация, стиль, передача и память.

Изобретение. Чтобы составить эффективные энтимемы и привести примеры, оратор использует и специализированные знания по данной теме, и процесс обоснования, общий для всех типов речей. Представьте ум в виде хранилища мудрости или информационного ландшафта. Аристотель называл эти стандартные аргументы *topoi*, греческим термином, который можно перевести как «темы» или «места». Как объясняет профессор литературы Лейн Купер из Корнельского университета, «в этих определенных регионах оратор охотится за аргументами, как охотник охотится за дичью»¹. Когда Кинг утверждает, «мы отказываем-

ся верить, что в огромных хранилищах возможностей нашего государства недостает средств», он вводит конкретную американскую тему или предпосылку, что Соединенные Штаты – это земля возможностей. Когда он заявляет, что «многие из наших белых братьев осознали, о чем свидетельствует их присутствие здесь сегодня, что их судьба тесно связана с нашей судьбой», он устанавливает причинно-следственную взаимосвязь, которая позаимствована из общих тем причины/следствия и мотива Аристотеля.

Изобретение

«Охота» оратора за аргументами, которые будут эффективными в конкретной речи.

Систематизация. Согласно Аристотелю, Вы должны избегать сложных схем организации. «Речь делится на две части, т.к. необходимо сначала объявить тему, а потом продемонстрировать ее»². Вступление должно завладеть вниманием, установить Вашу надежность и четко определить цель речи. Вывод должен напомнить Вашим слушателям, что Вы сказали, и оставить их с расположением к Вам и Вашим идеям. Как учителя ораторства сегодня, Аристотель был против того, чтобы начинать с шуток, которые не имеют отношения к теме, придерживаться планов, состоящих из трех пунктов, и раскрывать главный вопрос только в конце речи.

Стиль. О стиле Аристотель говорит в «Риторике», описывая метафору. Он считал, что «легкое обучение есте-

¹ Lane Cooper, *The Rhetoric of Aristotle*, Appleton-Century-Crofts, New York, 1932, introduction.

² Aristotle, p. 258.

ственно приятно для всех людей», и что «метафора лучше всего способствует обучению»¹. Более того, он учил, что «метафора в высокой степени обладает ясностью, и приятно-стью, и своеобразием»². Но для Аристотеля метафоры не просто способствуют пониманию или вызывают эстетическое восхищение. Метафоры помогают аудитории рисовать в воображении – процесс мысленного представления, который побуждает их к действию³. Кинг был мастером в использовании метафоры:

Негр живет на *пустынном острове бедности* посреди *огромного океана материального процветания*.

Выйти из *темной и пустынной долины сегрегации* и вступить на *заливаемый солнцем путь* расовой справедливости.

Используя метафоры, Кинг не ограничился картинками, которые он позаимствовал из природы. Возможно, его самым убедительным образом была расширенная аналогия, изображающая марш по Вашингтону как цветных людей, идущих в федеральный банк, чтобы обналичить чек, выписанный Отцами-основателями. Америка оказалась не в состоянии выплатить по многообещающему векселю, и отослала чек назад с пометкой «нехватка средств». Но марширующие отказались верить, что банк справедливости обанкротился, что хранилища возможностей пусты. Эти убедительные образы собрали знания слушателей о расовой дискриминации в мощный поток обоснования:

¹ Aristotle, p. 244.

² Aristotle, p. 223.

³ Sara Newman, "Aristotle's Notion of 'Bringing-Before-the-Eyes': Its Contributions to Aristotelian and Contemporary Conceptualizations of Metaphor, Style, and Audience," *Rhetorica*, Vol. 20, 2002, pp. 1-23.

Пусть справедливость струится, подобно водам, а праведность уподобится мощному потоку⁴.

Память. Студенты Аристотеля не нуждались в напоминании, что хорошие ораторы способны использовать коллекцию понятий и фраз, которые хранятся в уме. Но римские учителя риторики считали необходимым подчеркивать важность памяти. В нашем современном веке обработки слова и телесуфлеров запоминание кажется потерянным искусством. Но волнующая литания «У меня есть мечта» в конце речи Кинга отклонилась от его заготовленного текста и эффективно собрала вместе строчки, которые он использовал раньше. В отличие от Кинга и многих афинских ораторов, большинство из нас не выступает на публике каждый день. Для нас современным эквивалентом памяти является повторение.

Передача. Аудитория отрицает передачу, которая кажется запланированной или заранее срежиссированной. Естественность убедительна; искусственность – нет. Любая форма презентации, которая привлекает внимание к себе, отвлекает внимание от доказательств оратора.

ЭТИЧЕСКИЕ РАЗМЫШЛЕНИЯ: ЗОЛОТАЯ СЕРЕДИНА АРИСТОТЕЛЯ

«Риторика» Аристотеля – это первый известный систематичный трактат по анализу аудитории и адаптации к ней. Следовательно, его труд затрагивает тот же вопрос, обсуждаемый во введении к этому разделу по

⁴ Amos 5:24, Revised Standard Version of the Bible.

публичной риторике: «*Этично ли изменять сообщение, чтобы сделать его более приемлемым для конкретной аудитории?*»

То, как я сформулировал вопрос, отражает западную тенденцию связывать мораль с поведением. Принесит ли действие пользу или наносит вред? Правильно или неправильно делать определенное дело? Однако Аристотель говорил об этике в терминах характера, а не поведения, внутреннего характера вместо внешнего поведения. Он захватил греческое восхищение своей умеренностью и развил ее в теорию добродетели.

Когда Барри Голдуотера выбрали в качестве кандидата на пост президента от Республиканской партии в 1964 году, он смело заявил: «Экстремизм в защиту свободы – не зло... умеренность в стремлении к справедливости – не добродетель»¹. Аристотель был бы совершенно не согласен с этим. Он предполагал, что добродетель стоит между двумя пороками². Аристотель видел мудрость в том человеке, который избегает чрезмерности в любом ее проявлении. Умеренность лучше всего: добродетель развивает привычки, которые стремятся идти средним путем. Этот средний путь известен как *золотая середина*. Это потому, что из четырех главных добродетелей – мужество, справедливость, сдержанность и практическая мудрость – сдержанность – та, что объясняет три остальных.

¹ Theodore White, *The Making of the President, 1964*, Atheneum, New York, 1965, p. 288

² Aristotle, *Nicomachean Ethics*, H. Rackham (trans.), Harvard University, Cambridge, MA, 1934, book 4, chapter 7.

Золотая середина

Добродетель умеренности; добродетельный человек развивает привычки, избегая крайностей.

Что касается адаптации к аудитории, Аристотель не советовал бы рассказывать людям только то, что они хотят услышать, угождать толпе или «труситься», не говоря того, что мы думаем в действительности. Он был бы в равной степени против того, чтобы пренебрегать чувствами аудитории, не считаться с убеждениями слушателей или перенимать бескомпромиссную, беспощадную риторическую агрессивность. Золотая середина лежала бы в приятном откровенном разговоре, спокойной уверенности в себе и соответствующей адаптации.

Если вопрос состоит в том, говорить ли правду, самораскрываться или идти на риск при принятии решения, золотая середина Аристотеля предполагает другие умеренные коммуникативные практики:

Крайность

Ложь

Скрытность

Трусость

Золотая середина

Правдивые утверждения

Самораскрытие

Мужество

Крайность

Беспощадная честность

Обнажение души

Безрассудство

Золотая середина зачастую оказывается лучшим способом убеждения остальных. Но для Аристотеля это не является вопросом морали. Аристотель отстаивает средний путь, потому что это проторенный путь добродетельных людей.

КРИТИКА: ПРОВЕРКА ВРЕМЕНЕМ

Для многих преподавателей ораторского искусства критиковать «Риторику» Аристотеля – все равно, что сомневаться в теории относительности Эйнштейна или недооценивать «Короля Лира» Шекспира. Все же стиль греческого философа зачастую кажется не таким четким и ясным, каким должен быть по его словам. Ученых приводит в замешательство то, что Аристотель не определил точное значение *энтимемы*, его запутанная система классификации метафоры в соответствии с типом и расплывчатые различия, которые он проводит между совещательным (политическим) и эпидейктическим (церемониальным) выступлением. В начале «Риторики» Аристотель обещал систематическое изучение *logos, ethos, и pathos*, но он отклонился от этого плана, состоящего из трех частей. Вместо этого он, по-видимому, группировал материал в порядке речь-аудитория-оратор. Даже те, кто заявляет, что теории Аристотеля присуще концептуальное единство, признают, что книга представляет собой «редакционную путаницу»¹.

Тем не менее, мы должны помнить, что «Риторика» Аристотеля состоит из лекционных записей, а не является трактатом, подготовленным для публики. Чтобы воссоздать смысл, который вкладывал Аристотель, ученые должны обратиться к его другим работам по философии, политике, этике, драме и биологии. Такая детективная работа сама по себе неточная.

Некоторые современные критики недовольны точкой зрения «Риторики» на аудиторию как пассивную. Складывается впечатление, что ораторы в мире Аристотеля способны достичь любой цели, если они подготавливают свои речи, тщательно их обдумывая и проводя точный анализ аудитории. Другие критики хотели бы, чтобы Аристотель рассмотрел четвертый компонент риторики – ситуацию. Любой анализ обращения Кинга отдельно от контекста марша по Вашингтону будет, определенно, неполным.

Обращаясь к рукописи Аристотеля в редкие моменты искреннего восхищения, французский скептик Вольтер заявлял, то, чему многие учителя коммуникации вторили бы сегодня: «Я не верю, что есть хоть одна тонкость искусства, которую он не рассмотрел»². Несмотря на недостатки и нестыковки в его работе, она остается фундаментальным текстом нашей дисциплины – отправной точкой как для социологов, так и для риториков.

¹ Alan Gross and Marcelo Dasgal, «The Conceptual Unity of Aristotle's Rhetoric,» *Philosophy and Rhetoric*, Vol. 34, 2001, p. 288.

² Voltaire, *Dictionnaire Philosophique*, «Aristotle,» *Oeuvres Complètes de Voltaire*, Vol. 17, Librairie Garnier, Paris, p. 372.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. У многих людей сегодня термин «*риторика*» вызывает отрицательные ассоциации. Какой синоним или фраза передает то, что имел в виду Аристотель, но не несет при этом отрицательного оттенка?
2. Какие *энтимемы* имеют сторонников с каждой стороны вопроса об абортах, которые используются ими в публичной *совещательной риторике*?
3. Аристотель разделил *этос* на аспекты *ума, нрава и доброжелательности*. Какое качество самое важное для Вас, когда Вы слышите обращение какой-либо кампании, проповедь или другую публичную речь?
4. Большинство ученых, которые считают себя риториками, идентифицируют себя с гуманитарными, а не с точными науками. Можете ли Вы поддержать утверждение, что Аристотель применял *научный подход к риторике*?

Объективная

Интерпретативная

Риторическая традиция

Американская аудитория хочет услышать честное мнение кинокритиков. Роджер Эберт и ныне покойный Джин Сискел создали успешное телешоу «*Sneak Previews*», в котором описывали сюжет фильма, показывали краткий отрывок, комментировали качество игры актеров и рекомендовали людям посмотреть фильм или пропустить его. Природа их суждения в виде знака одобрения или неодобрения не давала возможности разглядеть цель писателя или мотивацию режиссера. В этом смысле Сискел и Эберт были *обозревателями*, а не *критиками*.

Кеннет Бёрк, с другой стороны, был критиком. Вместе с символическими теоретиками, которых мы уже обсуждали (Борманн, Мид, Пирс и Кронен, Гирц и Пакановски), Бёрк считал, что язык – это стратегическая человеческая реакция на конкретную ситуацию. «Вербальные символы – это значимые действия, из которых можно вывести мотивы». Он рассматривал группы слов как «танцы» установок. Согласно Бёрку, работа критика заключается в выяснении, почему писатель или оратор

выбрал те слова, которые были скоординированы в сообщении. Задача в итоге – оценить мотивы.

Вплоть до своей смерти в 1993 году в возрасте 96 лет Бёрк пробирался сквозь человеческие «мотивационные джунгли», используя инструменты философии, литературы, психологии, экономики, лингвистики, социологии и коммуникации. Он провел свою молодость в *Greenwich Village*, богемном сообществе Нью-Йорка, куда входили Е.Е. Каммингс и Эдна Сент-Винсент Миллей. Как многие интеллектуалы во время депрессии 30-х годов XX века, Бёрк обдумывал идеи коммунизма, но был разочарован нетерпимостью и жестокостью Сталина. Хотя он не получил диплом об окончании колледжа, он преподавал в течение 15 лет в Беннингтонском колледже в Вермонте и посещал лекции в Гарварде, Принстоне, Северо-Западном университете и Чикагском университете.

Стиль Бёрка демонстрирует интеллектуальную широту и глубину, что дает право его почитателям называть его человеком эпохи Ренессанса. Он

называл себя «цыганским ученым» и отвечал на вопросы о своей области интересов вопросом: «Кто я, как не человек слова?» «Драматизм» был любимым словом Бёрка для описания того, что, как он видел, происходит, когда люди открывают свои рты, чтобы осуществлять коммуникацию.

Как считал Бёрк, жизнь – не как драма, жизнь и есть драма. Покойный Гарри Чапин (который был внуком Бёрка) передал некоторые из трагедий и комедий повседневной жизни, положив слова на музыку, в песнях, рассказывающих историю. Лично моя любимая – «Кошка в колыбели», вечный рассказ об отце, слишком занятом, чтобы проводить время со своим сыном. Любой представитель мужского пола, который слышит эту песню, осознает, что он участвует в этой драме, а не играет роль пассивного слушателя.

Самая последняя песня в стиле кантри и вестерн «Somebody Done Somebody Wrong Song» дает понять, что навыки критика могли бы быть полезны для понимания человеческой мотивации. Но только в 1952 году риторик Мари Хочмут Никольс из Университета Иллинойса привела эту область коммуникации к виду, соответствующему драматической методологии Бёрка¹. С того времени тысячи ученых, исследовавших коммуникацию, использовали его концепции *идентификации*, *драматической пентады* и *цикла «винаискупление»* как способы анализа публичного обращения.

ИДЕНТИФИКАЦИЯ: БЕЗ НЕЕ НЕТ УБЕЖДЕНИЯ

Хотя Бёрк был большим почитателем «Риторики» Аристотеля, его меньше занимали энтимема и пример, чем общая способность оратора идентифицировать себя с аудиторией.

Ключевым термином для «старой риторики» было *убеждение* и ее акцент на совещательной модели. Ключевой термин для «новой риторики» – *идентификация*, и она может включать отчасти неосознанные факторы в своем обращении².

Идентификация – это точка соприкосновения, которая существует между оратором и аудиторией. Бёрк использовал слово «*сущность*» как комплексный термин для описания физических особенностей, умений, рода деятельности, опыта, личности, убеждений и установок человека. Чем больше расхождение между сущностью оратора и сущностью слушателя, тем больше идентификация. Ученые-бихевиористы использовали термин «*гомофилия*» для описания воспринимаемого сходства оратора и слушателей³, но Бёрк предпочитал религиозный язык научному жаргону. Взяв из описания Мартина Лютера того, что происходит за столом переговоров, Бёрк заявил, что идентификация – это *пресуществование*. Этот теологический термин напоминает о часто цитируемом отрывке из Ветхого Завета, в котором Руфь клянется в солидарности со своей све-

² Kenneth Burke, «Rhetoric—Old and New,» *The Journal of General Education*, Vol. 5, 1951, p. 203.

³ Смолпуме, например, Marshall Prisbell and Janis Anderson, «The Importance of Perceived Homophily, Levels of Uncertainty, Feeling Good, Safety, and Self-Disclosure in Interpersonal Relationships,» *Communication Quarterly*, Vol. 28, 1980, No. 3, pp. 22-33.

¹ Marie Hochmuth Nichols, «Kenneth Burke and the New Rhetoric,» *Quarterly Journal of Speech*, Vol. 38, 1952, pp. 133-144.

кровью Наоми: «куда ты пойдешь, пойду и я, и где ты будешь жить, там буду жить и я; твой народ будет моим, и твой Бог – моим Богом»¹. Это идентификация. Это также часть истории Руфи и Наоми. Мы вернемся к клятве верности Руфи в главе 23, когда будем рассматривать нарративную парадигму Уолтера Фишера.

Идентификация

Обнаруженная точка соприкосновения для оратора и аудитории, которая включает физические особенности, умения, род деятельности, опыт, личность, убеждения и установки человека; *пресуществование*.

Аудитория чувствует объединение интересов через стиль так же, как и через содержание. Бёрк говорил, что эффективный коммуникатор может продемонстрировать *пресуществование*, подавая знаки в языке и при передаче информации, что его качества такие же, что и у них. Стиль типичного проповедника, возможно, наскучит жителям многонационального Нью-Йорка больше, чем содержание сообщения. Настрой и манера проповедования в стиле духовного пробуждения сигнализируют о глубоко расхождении между проповедником и городскими слушателями. Если оратор может изменить лингвистическую стратегию, чтобы соответствовать искушенному стилю слушателей, они будут думать, что оратор «говорит по делу».

Бёрк говорил, что идентификация работает в обоих направлениях.

¹ Ruth 1:16, Revised Standard Version of the Bible.

Адаптация к аудитории не только дает проповеднику возможность убедить аудиторию, но и помогает ему влиться в основное течение культуры. Но идентификация в любом направлении не будет полной. Если больше нечему, то «теннисный» локоть² или забитые гайморовы пазухи постоянно напоминают нам о том, что каждый из нас отличается от остальных представителей человечества. Но вообще без разногласий не было бы потребности в идентификации. А без идентификации нет убеждения.

ДРАМАТИЧЕСКАЯ ПЕНТАДА

Бёрк рассматривал убеждение как попытку коммуникатора заставить аудиторию принять его взгляд на реальность как правдивый. *Драматическая пентада* – это инструмент для анализа того, как оратор пытается это сделать. Этот метод, состоящий из пяти аспектов, является кратчайшим путем «говорить о том, о чем говорят они». Пентада Бёрка направляет внимание критика на пять основных элементов человеческой драмы – *акт, сцена, агент, цели и средства*.

Драматическая пентада

Инструмент для анализа того, как оратор пытается заставить аудиторию принять его взгляд на реальность, используя пять ключевых элементов человеческой драмы – *акт, сцена, агент, цели и средства*.

² Воспаление локтевого сустава (прим. перев.)

Во всеобъемлющем утверждении о мотивах, Вы должны употребить какое-то слово, которое называет действие (называет то, что произошло, в мыслях или на деле), и еще одно, которое называет сцену (место действия, ситуацию, в которой оно произошло); также Вы должны указать, какой человек (агент) выполнил действие, какие средства или инструменты он использовал (средство) и его цель¹.

Хотя Бёрк был сторонником творчества, он считал, что при выборе названий критик должен ограничиваться языком, который оратор на самом деле выбирает. Бёрк рекомендовал контент-анализ, который определяет ключевые термины на основе частоты и интенсивности их использования. *Божественный термин* оратора – это слово, которому подчинены все другие положительные слова. Когда критики обнаруживают божественный термин, они должны избегать определений из словаря для выявления точного значения. Божественный термин оратора лучше всего понимается посредством других слов, которые собираются вокруг него и известны компании, которая его употребляет. Так же и *дьявольский термин* вбирает в себя все, что оратор считает плохим, неправильным или пагубным. Согласно гипотезе Сепира-Уорфа, описанной в социокультурной традиции (смотрите главу 4), в анализе Бёрка слова рассматриваются как *терминистические экраны*, которые диктуют интерпретации драмы жизни².

¹ Kenneth Burke, *A Grammar of Motives*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1945, p. xv.

² Kenneth Burke, *Language as Symbolic Action: Essays on Life, Literature, and Method*, University of California, Berkeley, 1966, pp. 44-52.

Божественный термин

Слово, которое использует оратор и которому подчинены все другие положительные слова.

Дьявольский термин

Слово, которое использует оратор и которое вбирает в себя все, что считается плохим, неправильным или пагубным.

Бёрк проиллюстрировал важность серьезного отношения к языку, попросив читателя представить параллельную пентаду с заменяющими терминами:

акт	сцена	агент	средство	цель
реакция	ситуация	субъект	стигмат	объект

Он сказал, что драматическая пентада сверху предполагает мир намеренного действия, а научные термины снизу описывают действие без намерения или цели.

Драматическая пентада обманчиво похожа на стандартную журналистскую практику отвечать на вопросы *кто, что, где, когда, почему и как* во вступительном абзаце истории. Поскольку Бёрк считал себя интерпретатором, а не репортером, он не мог довольствоваться тем, чтобы просто назвать пять категорий. Оценивая соотношение значения отдельных пар (сцена-средство, агент-акт), критик может определить, какой элемент предоставляет лучший ключ к мотивации оратора.

Пентада предоставляет способ для определения того, почему оратор вы-

брал данную риторическую стратегию, чтобы идентифицировать себя с аудиторией. Когда сообщение выделяет один элемент на фоне других четырех, оно раскрывает философию или мировоззрение оратора.

Акт. Это название иллюстрирует то, что было сделано. Речь, которая содержит драматические глаголы, демонстрирует приверженность реализму.

Сцена. Описание сцены дает контекст того, где и когда был выполнен акт. Публичное выступление, которое акцентирует контекст и обстоятельства, умаляет свободную волю и отражает установку ситуационного детерминизма («У меня не было выбора»).

Агент. Агент – это человек или люди, которые выполнили акт. Некоторые ораторы в своих сообщениях много говорят о себе, уме, духе и личной ответственности. Этот акцент на характере и агенте как зачинщике соответствует философскому идеализму.

Средство. Средство – это то, что агент использовал, чтобы совершить акт. Длинное описание методов или техники отражает подход «нужно сделать работу», который происходит от прагматичного склада ума оратора.

Цель. Цель оратора – это определенная или подразумеваемая цель обращения. Расширенное обсуждение цели в рамках сообщения показывает сильное желание единства со стороны оратора или поиск основного смысла в жизни, общий интерес к мистицизму.

Бёрк был недостаточно понятен в своем использовании терминов *цель*

и *мотивация*. Разве интерес к цели (как одной из пяти терминов пентады) можно отделить от поиска подразумеваемой мотивации, для обнаружения которой разработана вся драматическая метафора? Возможно, это разделение между непосредственной локализованной целью и конечным направлением всей человеческой деятельности. Согласно этой точке зрения, пентада дает статичную фотографию одной сцены в человеческой драме. Цикл «вина-искупление», третья концепция, будет сюжетом всей пьесы.

ЦИКЛ «ВИНА-ИСКУПЛЕНИЕ»: ОСНОВА ВСЕЙ РИТОРИКИ

Непосредственная цель речи может меняться, в зависимости от сцены или агента, но Бёрк был убежден, что конечная мотивация любого публичного выступления заключается в том, чтобы избавиться от постоянного, всеобъемлющего чувства вины. Вина – его обобщенный термин, который включает любую форму напряжения, беспокойства, смущения, стыда, отвращения и других пагубных чувств, которые, как он считал, присущи человеку. Его «Определение человека» представляет собой удручающее противопоставление оптимизму Карла Роджерса. (Как большинство писателей того поколения, Бёрк использовал слово «человек» для определения людей обоих полов. Учитывая его рекорд использования слов, которые поражают и вызывают напряжение у читателей, интересно, если бы он писал сегодня, не переработал бы он свое определение исключительно в

женских символах. Но, чтобы передать точно то, что он писал, я не буду изменять его слова, насыщенные гендерными категориями.)

«Человек – это изобретатель негатива, использующий символы, отделенный от своих естественных условий инструментами своего собственного изобретения, побуждаемый духом иерархии и испорченный совершенством»¹.

Вина

Обобщенный термин Бёрка для определения напряжения, беспокойства, смущения, стыда, отвращения и других пагубных чувств, присущих человеку.

Бёрк начал с признания нашей животной природы, но, как Мид (смотрите главу 5), он подчеркнул уникальную человеческую способность создавать, использовать и злоупотреблять языком. Остальная часть его определения дает понять, что способность манипулировать символами – это не чистое благословение. Оставшиеся строчки определяют три лингвистические причины для чувства внутреннего *загрязнения*.

Написав «изобретатель негатива», Бёрк заявил, что только посредством созданного человеком языка возникает возможность выбора. В природе нет «Не делай» или «Ты не должен». Символический интеракционизм – это предусловие всех «не».

Фраза «отделенный от своих естественных условий инструментами

¹ Kenneth Burke, "Definition of Man," in *Language as Symbolic Action*, University of California, Berkeley, 1966, p. 16.

своего собственного изобретения» развенчивает традиционное представление о человеке как о *животном, использующем инструменты*. Опять же, Бёрк утверждал, что наши технологические изобретения не приводят нас ни к чему хорошему (смотрите главу 24). Закон Мерфи утверждает, что все, что может пойти не так, пойдет не так². Что касается межличностных отношений, Бёрк бы сказал, что Мерфи был оптимистом.

Бёрк много писал об иерархиях, бюрократиях и других упорядоченных системах, которые оценивают, насколько люди соблюдают негативные правила общества. Он был убежден, что как бы высоко Вы ни поднялись по исполнительной лестнице, Вы всегда будете ощущать сильное чувство смущения из-за того, что не сделали лучше. Корифеи иерархии, вызывающие чувство вины, являются профессиональными пользователями символов общества – это учителя, адвокаты, журналисты, художники и авторы рекламных текстов.

Последняя фраза «испорченный совершенством» является примером того, что Бёрк называл *перспективой через несовпадение*³. Этот прием привлекает внимание к истине посредством связывания двух несочетаемых слов. Бёрк использует эту технику, чтобы показать, что наше кажущееся замечательным стремление делать все совершенным образом может в процессе нанести вред нам

² Paul Dickson, *The Official Rules*, Dell, New York, 1978, p. 165.

³ Kenneth Burke, *Permanence and Change: An Anatomy of Purpose*, Bobbs-Merrill, Indianapolis, 1965, pp. 69-70, также вся Part II; Burke, *Attitudes Toward History*, Hermes, Los Altos, CA, 1959, pp. 308-314.

самим и остальным. Наша величайшая сила также является нашей величайшей слабостью. И наши успехи, и неудачи усиливают наше желание найти кого-то, на кого мы можем свалить наш груз вины. Бёрк считал, что избавление от вины является основным сюжетом человеческой драмы. В своей основе, риторика – это публичный поиск совершенного козла отпущения.

Искушение через жертвенность

Те, кто отрицал или никогда не имел религиозной приверженности, могут быть недовольны тем, что Бёрк постоянно использует теологические термины. Удивительно, но он никогда не заявлял, что он верующий человек, и не просил читателей верить в Бога. Независимо от того, принимаете ли Вы христианскую доктрину человеческого греха и божественного искупления или нет, Бёрк утверждал, что «чисто социальная терминология человеческих отношений может только кружить вокруг точных и кратких теологических формул»¹. Он рассматривал теологию как область, которая точно отрегулировала свое использование языка, и он советовал социальному критику искать мирские эквиваленты главных религиозных тем вины и очищения. Этот поиск привел его к мысли рассматривать риторику как постоянную модель искупления через жертвенность.

Бёрк говорил, что у оратора есть две альтернативы на выбор. Первый вариант – искупить вину посредством

самоосуждения. Описанный теологически как *смирение*, этот путь требует признания греха и просьбы о прощении. Но даже явным кандидатам (Ричард Никсон, О. Джей Симпсон, Билл Клинтон) мучительно трудно признать публично, что они являются причиной своего собственного горя. Поскольку людям гораздо легче обвинить в своих проблемах кого-то другого – второй вариант, – Бёрк утверждал, что мы должны искать признаки *жертвенности* в каждом риторическом действии. Он был уверен, что мы найдем их.

Смирение

Признание вины и просьба о прощении

Жертвенность – это процесс обозначения внешнего врага как источника всех наших бед. Список кандидатов ограничен только нашим воображением – восточные либералы, Аль-Каида, Колумбийский наркокартель, военно-промышленный комплекс, черные, коммунисты, евреи, шовинисты, гомосексуалисты, религиозные фундаменталисты, полиция, богатые капиталисты и так далее. Со времен терактов 9/11 американцы, возможно, выдвинули бы в качестве кандидата Усаму бен Ладена, чьи массовые жестокие действия являются причиной того, что он кажется воплощением зла. Совершенная вина требует совершенную жертву. Божественные термины мощны настолько же, насколько и дьявольские термины, которым они противопоставляются.

¹ Burke, *Permanence and Change*, p. 283.

Жертвенность

Поиск «козла отпущения» — процесс именованья внешнего злого как источника всех личных или общественных бед.

ся центральной стратегией новой риторики. Самый легкий путь для оратора идентифицировать себя с аудиторией — наброситься на что-то или кого-то, кого люди боятся («Мой друг — тот, кто ненавидит то, что ненавижу я»).

Бёрк не был сторонником искупления через принесение в жертву, но он говорил, что не может игнорировать историческую модель людей, объединяющихся против общего врага («конгрегация через сегрегацию»). Мы уже обсуждали его заявление о том, что идентификация являет-

РИТОРИЧЕСКАЯ КРИТИКА, ИСПОЛЬЗУЮЩАЯ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ПОДХОД

Многие риторические критики в коммуникации переняли методы



Рисунок 22.1.¹

Мир терпел крах. Им нужен был козел отпущения. Они нашли Уэйна.

¹ The Far Side® by Gary Larson © 1986 Farworks, Inc. All Rights Reserved

литературной критики Бёрка, чтобы лучше понять конкретные публичные выступления. Я попросил Кена Чейза, коллегу в Уитоне, и Глен МакКлиш из Государственного университета Сан-Диего провести бёрковский анализ известной речи «Бюллетень или пуля»¹ Малкольма Икс². Следующая критика является результатом их совместного анализа.

Малкольм Икс «Бюллетень или пуля»

Наряду с Мартином Лютером Кингом младшим, Малкольм Икс был одним из самых влиятельных ораторов 60-х годов XX века, выступающих за гражданские права. Хотя риторика Малкольма была более агрессивной, гневной и для многих афроамериканцев более реалистичной, чем идеализм речи Кинга «У меня есть мечта». Малкольм произнес свою известную речь «Бюллетень или пуля» в апреле 1964 года, всего лишь за 11 месяцев до его убийства.

Рассматривая публичную риторику как попытку построить определенный социальный порядок, Кеннет Бёрк помогает раскрыть силу речи «Бюллетень или пуля». Обращение Малкольма изображает Америку как нацию, которая обещает полное равенство, достоинство и свободу для всех ее граждан, но афроамериканцы никогда не получали свое право по рождению. Выражая свою приверженность Черному национализму, Малкольм советует своим братьям и сестрам начать свое собственное дело

¹ Англ. *The ballot or the bullet?*

² Malcolm X, "The Ballot or the Bullet," in *Great Speakers and Speeches*, 2nd ed., John Lucaites and Lawrence Bembo (eds.), Kendall/Hunt, Dubuque, IA, 1992, pp. 277-286.

и выбирать своих собственных лидеров. В то время он набрасывается на белых политиков, которые препятствуют получению гражданских прав. Аудитория в Методистской церкви Корэй в Кливленде, Огайо, прерывала Малкольма Икс аплодисментами и смехом более 150 раз за время его длинного выступления.

Малкольм утверждает, что борьба за гражданские права – это дело не только его собратьев Черных мусульман, но и всех заинтересованных афроамериканцев. Стратегически приравнивая себя к христианским священникам, как Кинг и Адам Клейтон Пауэлл, он минимизирует отчужденность, которую потенциально может создать исламская вера. Он подчеркивает общее наследие всех афроамериканцев: «Наши матери и отцы вложили пот и кровь. Триста десять лет мы работали в этой стране, не получив и 10 центов взамен...». Так Малкольм создает сильное чувство *идентификации*, когда убеждает аудиторию разделить его социальную цель и средства ее достижения.

Название речи «Бюллетень или пуля» относится к средствам, или *средству*, с помощью которых *агенты* – афроамериканцы – могут *действовать* как граждане, чтобы достичь *цели* равенства, достоинства и свободы. Малкольм стратегически позиционирует свою аудиторию в более широком контексте американской истории и международной борьбы за человеческие права. Именно эта *цена* мотивирует агрессивное сообщение, которое будут провозглашать афроамериканцы – «Мы будем бороться, пока не одолеем».

Акцент Малкольма на средствах достижения своей цели («какими бы необходимыми средствами») приводит к высокому соотношению «средство-цель», что является показателем его прагматичной мотивации. Избирательный бюллетень усиливает законность гражданских прав; Пуля защищает черных от жестокости белых. Пуля также предупреждает белое сообщество, что равенство не должно быть задержано: «Дайте его нам сейчас. Не ждите следующего года. Дайте его нам вчера, и это тоже будет недостаточно скоро».

Малкольм критикует своих братьев и сестер за то, что они не показали мужество, знания и зрелость, которые необходимы, чтобы извлечь выгоду из гражданства. Однако именно белый человек поработил, линчевал и подавлял африканцев, живущих на американской земле, и именно он должен нести бремя коллективной вины. Через *жертвенность* белый человек и его общество становятся *козлом отпущения*, которым надо пожертвовать ради *искупления* вины перед черными. В драме афроамериканской жизни «Черный национализм» служит *божественным термином*, который воплощает дух движения. И наоборот, «белый человек» – это *дьявольский термин*, который представляет всех, кто препятствует равенству, достоинству и свободе для всех.

КРИТИКА: ОЦЕНИВАНИЕ АНАЛИЗА, ПРОВЕДЕННОГО КРИТИКОМ

Кеннет Бёрк был, возможно, самым выдающимся риториком двадцато-

го столетия. Бёрк писал о риторике; остальные риторики пишут о Бёрке. Университеты предлагают целые курсы бёркинского анализа. В двух случаях Национальная коммуникативная ассоциация представляла этого человека и его идеи на своей национальной конвенции. Общество Кеннета Бёрка проводит конференции и конкурсы, которые дают его последователям возможность обсудить и насладиться его обширными мыслями. Журнал «КБ» существует только для того, чтобы объяснять, уточнять и критиковать идеи Бёрка. Ему явно было что сказать.

Проблема для начинающего студента заключается в том, что он говорил это иносказательно. Бёрк был тесно связан с символическим интеракционизмом (смотрите главу 5), и сложность, по-видимому, характерна для большинства его работ в рамках этой традиции. Даже сторонники, как Николс, чувствуют, что вынуждены объяснять, почему Бёрк выражался часто не совсем ясно, а иногда и вовсе непонятно: «Отчасти сложность возникает из-за многочисленной лексики, которую он использует. Его слова в отдельности обычно достаточно просты, но он зачастую использует их в новых контекстах»¹. На ясность еще влияет и склонность Бёрка заполнять текст литературными аллюзиями. Если студент не готов постичь «Поэму о старом моряке» Кольриджа, «Исповедь» Августина и «Психопатологию повседневной жизни» Фрейда – все на одной странице, – мыслительные скачки и широта знаний Бёрка покажутся скорее угнетающими, чем информативными.

¹ Nichols p. 144.

Все же энтузиасты настаивают на том, что процесс обнаружения занимателен. Как лучшая энтимема, стиль Бёрка приглашает активного читателя к участию, когда он окружен идеей. И неважно, к какому аспекту риторики относится эта идея, читатель никогда не сможет снова игнорировать слова как «пустую риторику». Бёрк оказал нам всем услугу, прославив дающее жизнь качество языка.

Несомненно, драматическая пентада является характерной особенностью трудов Бёрка, которая получила наибольшее одобрение. Комплексная процедура предоставляет критику пять художественных «ножей для нарезки теста», чтобы с их помощью нарезать человеческое взаимодействие на съедобные кусочки размером «на один укус». Многие посчитали это полезным для определения мотивации оратора и того, как речь служит этой потребности или желанию.

Концепция риторики Бёрка как «идентификации» – главное достижение в области знаний, которую многие ученые считали полностью сформировавшейся. Вместо того, чтобы возражать против определения Аристотеля, он придал ему современного блеска, показав, что общая почва является основой эмоционального призыва. Ученые по коммуникации не могут проверить на практике утверждение Бёрка о том, что неосознанная идентификация вызывает изменение поведения и установок, но они могут подтвердить, что воспринимаемое сходство способствует убеждению.

Из всех мотивационных принципов Бёрка его стратегии искушения са-

мые противоречивые. Возможно, это из-за того, что его «мирская религия» воспринимает Бога слишком серьезно для тех, кто не верит в него, но недостаточно серьезно для тех, кто в него верит. У обоих лагерей возникают затруднения с необоснованным предположением Бёрка, что вина – это основная человеческая эмоция, которая лежит в основе всех публичных обращений. Несомненно, в речи «Бюллетень или пуля» Малкольма Икс использована связь «вина-козел отпущения», но разыгрывается ли та же религиозная драма в каждом важном общественном событии – другой вопрос.

Я высоко ценю приверженность Бёрка этической позиции, согласно которой нельзя оправдывать желаемые цели нечестными средствами. Он советовал ораторам не делать жертву из кого-то, чтобы объединиться с аудиторией. Те, кто истинно верят в драматическую доктрину, утверждают, что неразумно говорить о коммуникации, не понимая Бёрка. Включение этой главы в мою книгу – моя реакция на их заявление.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Бёрк говорит, что без *идентификации* нет убеждения. Некоторые теории из уже рассмотренных нами включают идеи или принципы, подобные идентификации. Можете ли Вы назвать пять?
2. Бёрк побуждает *риторического критика* раскрывать *мотивы* ком-

муникаторов, анализируя *божественные термины* и *дьявольские термины*, которые они используют. На основе этой главы, назовите божественные и дьявольские термины Бёрка.

3. Примените *драматическую пентаду* к невербальной риторике пятничной вечеринки в студенческом

городке. Какие из пяти элементов пентады Вы бы выделили, чтобы передать значение этой человеческой драмы?

4. Бёрк утверждает, что вся риторика в конечном счете *искупает вину через жертвенность*. Если он прав, то искупление чьей вины происходит: оратора, слушателя или жертвы?

Объективная

Интерпретативная

Риторическая традиция

Люди – это животные, рассказывающие истории. Это простое утверждение – ответ Уолтера Фишера на философский вопрос: «Какова сущность человеческой природы?»

Многие теоретики, упомянутые в предыдущих главах, дают разные ответы на этой ключевой вопрос о человеческом существовании. Например, теория социального обмена Тибо и Келли опирается на предположение, что люди являются рациональными существами. Теория снижения неопределенности Бергера предполагает, что люди, по своей природе, любопытны. Более актуальный для студентов, изучающих коммуникацию, символический интеракционизм Мида делает акцент на том, что наша способность использовать символы – это именно то, что делает нас людьми. (Смотрите главы 9, 10 и 5).

Фишер не спорит с любой из этих идей, но он считает, что человеческая коммуникация раскрывает что-то более базовое, чем рациональность, любопытство или даже способность

использовать символы. Он убежден, что мы – нарративные существа, которые «проживают и понимают жизнь как серию непрерывных нарративов, таких как конфликты, характеры, начинания, продолжения и завершения»¹. Если это так, тогда все формы человеческой коммуникации, которые обращаются к нашему разуму, нужно рассматривать по сути как истории².

Уолтер Фишер – профессор в Университете Анненбергской школы коммуникации Южной Калифорнии. На протяжении своей профессиональной жизни его не устраивала распространенная точка зрения, что риторика – это только доказательства, факты, аргументы, обоснование и логика, которые имеют свое высшее выражение в судах, законодательных учреждениях и других совещательных органах. В 1978 году он представил концепцию «*достаточных обоснований*», которая привела к появлению его нарративной пара-

¹ Walter R. Fisher, *Human Communication as Narration: Toward a Philosophy of Reason, Value, and Action*, University of South Carolina, Columbia, 1957, p. 24.

² Walter R. Fisher, *Human Communication as Narration: Towards a Philosophy of Reason, Value, and Action*, University of South Carolina, Columbia, 1957, p. xi.

дигмы в 1984 году¹. Тогда он предполагал, что предоставить достаточные обоснования – значит, скорее, рассказать захватывающую историю, чем собирать доказательства или выдвигать лаконичный и убедительный аргумент.

Вскоре Фишер уже был убежден, что все формы коммуникации, которые затрагивают наш разум, лучше всего рассматривать как истории, сформированные историей, культурой и характером. Когда мы слышим слово «история», большинство из нас думают о романах, пьесах, фильмах, телевизионных комедиях положения и байках, рассказанных ночью, сидя вокруг костра. Некоторые из нас также вспоминают рассказы о нашем прошлом – истории, которые мы рассказываем другим, в которых мы являемся главным героем. Но, за исключением шуток, приветствий «Привет, как ты?» и других форм *фатической коммуникации*, Фишер считает почти все типы коммуникации историей. Очевидно, что он проводит различия в форме между поэмой Роберта Фроста, романом Энн Тайлер или исполнением на сцене «Короля Лира», с одной стороны, и философским эссе, историческим докладом, политическими дебатами, теологической дискуссией или научным трактатом – с другой. Но, как утверждает Фишер, если мы хотим узнать, должны ли мы считать «правдой» то, что провозглашает каждый из этих жанров, мы можем и должны рассматривать как narra-

тив все из них. Он использует термин «*нарративная парадигма*», чтобы подчеркнуть свое убеждение в том, что не существует коммуникации, передающей идеи, которая является исключительно описательной или нравоучительной.

Фатическая коммуникация

Коммуникация, направленная на поддержание отношений, а не на то, чтобы передать информацию или сказать что-то новое.

РАССКАЗЫВАЯ ЗАХВАТЫВАЮЩУЮ ИСТОРИЮ

Большинство религиозных традиций передаются из поколения в поколение посредством пересказывания историй. Верующим рекомендуется «рассказывать старую, старую историю», чтобы побудить верующих и убедить тех, кто находится в сомнениях. Американский писатель Фредерик Бучнер применяет новый подход к передаче религиозной истории. В своей книге «*Peculiar Treasures*» он пересказывает библейскую историю 12 столетия до н.э. о преданности Руфи Наоми, своей свекрови в стиле двадцать первого столетия². Рассказ Бучнера об истинной дружбе служит примером для изучения нарративной парадигмы Фишера в остальной части этой главы. История начинается после смерти мужа и двух сыновей Наоми:

Руфь была моавитской девушкой, которая вышла замуж и попала в семью израильских переселенцев, живущих в Моаве, потому что у них

¹ Walter R. Fisher, "Toward a Logic of Good Reports," *Quarterly Journal of Speech*, Vol. 64, 1978, pp. 376-334; Walter R. Fisher, "Narration as a Human Communication Paradigm: The Case of Public Moral Argument," *Communication Monographs*, Vol. 51, 1984, pp. 1-22.

² Смотрите сказание о Руфи в *Ветхом Завете*.

дома свирепствовал голод. Когда ее молодой муж умер, ее свекровь Наоми решила сняться с места и направиться обратно в Израиль, который был ей родным. К тому времени голод прошел, и больше ничего не удерживало ее там, где она жила, поскольку ее собственный муж умер в то же время, что и муж Руфи. Она посоветовала Руфи остаться на месте в Моаве и попытаться найти другого мужчину среди ее собственного народа.

Она была волевой старой женщиной, и когда Руфь сказала, что хочет пойти в Израиль с ней, она попыталась ее отговорить. Даже если по счастливой гинекологической случайности ей удастся родить еще одного сына для того, чтобы Руфь вышла замуж, сказала она, к тому времени, когда он будет достаточно взрослым, Руфь будет готова к гериатрической опеке. Но у Руфи было свое собственное мнение, кроме того, они многое пережили вместе, и дом для нее был там, где была Наоми: «Куда ты пойдешь, пойду и я, и где ты будешь жить, буду жить и я, – сказала ей Руфь, – и если твой Бог – Яхве, тогда и мой Бог тоже Яхве» (Руфь 2:10–17). Так что Наоми сдалась, и когда они прибыли в Вифлеем, родной город Наоми, то на вокзале их встречали с духовым оркестром.

У Руфи была энергичная походка и очаровательный моавитский акцент, и вскоре она привлекла внимание состоятельного фермера по имени Боаз. Он был немного староват, но все еще разбирался в хороших девушках и вскоре по-отечески взял ее под свое крыло. Он сказал работникам не причинять ей никакого вреда. Он помогал ей в полях. Он приглашал ее к своему столу. И когда однажды она спросила его в своей обезоруживающей моавитской манере, почему он так мил с ней, он сказал, что слышал, как хорошо

она относилась к Наоми, которая была его дальней кузиной, и из того, что он может дать, она заслуживает только самое лучшее.

Наоми была не глупа и увидела, куда дует ветер, задолго до того, как поняла Руфь. Она твердо решила помочь Руфь устроить выгодную партию для себя, и поскольку было очевидно, что она уже подцепила старого Боаза, осознавала она это или нет, все, что ей было нужно сделать, – найти правильный способ, как его захомутать. Наоми дала ей указания. Когда Боаз съест хороший ужин и пропустит стаканчик или два, он пойдет в амбар и завалится спать. Около полуночи, сказала она, Руфь должна проскользнуть в амбар и тоже заснуть. Если ноги Боаза окажутся непокрыты, и если она окажется достаточно близко, чтобы их согреть, возможно, это также не будет самой худшей вещью на свете (Руфь 3:1–5). Но она не должна заходить слишком далеко. Отправленная обратно в Иерихон, мать Боаза Раав имела довольно темную репутацию за то, что зашла слишком далеко в профессиональном плане, и что все, что напоминает ему об этом, может надолго его отпугнуть.

Руфь в точности последовала советам своей свекрови, и все сработало, как по волшебству. Боаз был так ошеломлен, что она обратила внимание на такого старика, как он, когда вокруг было так много молодых парней в облегающих джинсах, что он зпозался на ее крючок, и после того, как были улажены некоторые юридические формальности, сделал ее своей законной женой.

Через некоторое время у них появился сын по имени Овид, и Наоми пришла, чтобы присмотреть за ним, и осталась на всю жизнь. Затем со временем у Овида появился свой собственный сын по имени Иессей, и у Иессея в свою очередь было семе-

ро сыновей, седьмой из которых был назвал Давидом и стал величайшим королем, которого только видел Израиль. С такой великой бабушкой, как Руфь, и няней его бабушки Наоми это было не удивительно¹.

ПОВЕСТВОВАНИЕ И ПАРАДИГМА: ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ

Фишер определяет *повествование* как «символические действия – слова и/или поступки, – которые имеют последовательность и значение для тех, кто проживает, создает или интерпретирует их»². Жизнь Руфь и пересказ Бучнера явно можно назвать нарративом. Но определение Фишера широкое и особенно примечательно тем, что оно не исключает. На основе его дальнейшего уточнения³ я предлагаю это расширенное перефразирование его определения:

Повествование – это коммуникация, укоренившаяся во времени и пространстве. Она покрывает каждый аспект нашей жизни и жизни других людей в отношении характера, мотива и действия. Этот термин также относится к каждой вербальной или невербальной попытке заставить человека думать или действовать определенным образом. Даже когда сообщение кажется абстрактным – лишенным образа, – это повествование, потому что оно вплетено в непрерывную историю оратора, которая имеет начало, середину и конец, и приглашает слушателей интерпретировать его смысл и оце-

нить его значение для их собственной жизни.

С точки зрения этого расширенного определения, заявление Руфь «мой бог – Яхве» – в такой же степени история любви и доверия, как и провозглашение веры. Но рассматриваемая в контексте генеалогии короля Давида, она также является ранним эпизодом *Величайшей истории, из когда-либо рассказанных*. Те, кто отождествляет себя с человеческой любовью, доверием, верностью и преданностью, описанными в этом рассказе, не могут не чувствовать солидарности с расширенной семьей веры.

Повествование

Символические действия – слова и/или поступки, – которые имеют последовательность и значение для тех, кто проживает, создает или интерпретирует их.

Фишер использует термин «*парадигма*», говоря о *концептуальной модели*. Вы помните из главы о конструктивизме Делия, что восприятие людей относится не столько к физике зрения и звука, сколько к интерпретации (смотрите главу 8). Значение не заложено в событиях; оно прикреплено к рабочему месту мозга. Парадигма – это универсальная модель, которая призывает людей рассматривать события через общие интерпретативные линзы.

Парадигма

Концептуальная модель; универсальная модель, которая призывает людей рассматривать события через общие интерпретативные линзы.

¹ Frederick Buechner, *Peculiar Treasures*, HarperCollins, New York, 1979, pp. 166-168.

² Fisher, *Human Communication as Narration*, p. 58.

³ Walter R. Fisher, "Clarifying the Narrative Paradigm," *Communication Monographs*, Vol. 56, 1989, pp. 55-58.

В «Структуре научных революций» Томас Кун утверждает, что принятая парадигма – это признак зрелой науки¹. Отвечая на этот вызов, ученые, изучающие коммуникацию в 70-х годах XX века, стремились обнаружить универсальную модель, которая объяснила бы коммуникативное поведение. Нарративная парадигма Фишера – это интерпретативный аналог их попыток. Фишер предлагает путь для понимания всей коммуникации и направления риторических исследований. Он не рассматривает нарративную парадигму как конкретную риторику. Вместо этого, он рассматривает ее как «основу, на которой должна быть построена вся риторика. Эта структура обеспечит всестороннее объяснение процесса создания, адаптации, презентации и принятия символических сообщений»².

ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАДИГМЫ: ОТ ПАРАДИГМЫ РАЦИОНАЛЬНОГО МИРА К НАРРАТИВНОЙ ПАРАДИГМЕ

Фишер начинает свою книгу «Человеческая коммуникация как повествование», ссылаясь на первую строчку Евангелия от Иоанна: «В начале было слово (*logos*)». Он отмечает, что греческое слово *logos* изначально включало в себя историю, причину, обоснование, концепцию, дискурс, мысль – все формы человеческой коммуникации. Между воображением и мыслью пока не проводили различие. Так что история Наоми и Руфь была *logos*.

¹ Thomas Kuhn, *The Structure of Scientific Revolutions*, University of Chicago, 1962.

² Fisher, *Human Communication as Narration*, p. 194.

Согласно Фишеру, труды Платона и Аристотеля отражают раннюю эволюцию от общего до конкретного использования *logos* – от истории до утверждения. *Logos* уже стал обозначать только философский дискурс, возвышенное занятие, которое низводило воображение, поэзию и другие эстетические вопросы на второсортное положение. Риторика находилась где-то между *logos* и *mythos*. В противоположность абстрактному дискурсу философии, это была практическая речь – мирское сочетание чистой логики, с одной стороны, и эмоциональных историй, которые возбуждают страсти, с другой. Греческие граждане, интересующиеся только правдой, должны были избегать риторики и консультироваться с экспертом по мудрости – философом.

Фишер говорит, что 2000 лет спустя научная революция свергла короля-философа. В течение последних нескольких столетий считалось, что все, что следует знать в научном сообществе, – только знания, которые можно получить из физического мира. Человек, который хочет понять положение вещей, должен проконсультироваться с доктором, ученым, инженером или другим техническим экспертом. Несмотря на возвышение технологии и низвержение философии, оба способа принятия решений похожи своей элитистской тенденцией «помещать то, что не является *формально* логичным или не характеризуется подтвержденным опытом, в какие-то недостойные человека рамки поведения»³. Фишер рассматривает философское и техническое обсуждение как стандартный

³ Fisher, *Human Communication as Narration*, p. 20.

подход ученых к знаниям. Он называет этот тип мышления *парадигмой рационального мира*. Функциональный подход Хирокавы и Гурана к групповому принятию решений является прекрасным тому примером (смотрите главу 17).

Парадигма рационального мира

Научный или философский подход к знаниям, который предполагает, что люди логичны и принимают решения на основе доказательств и цепочки аргументов.

Фишер перечисляет пять предположений доминирующей парадигмы рационального мира. Посмотрите, соответствуют ли они тому, чему Вас все время учили в школе¹.

1. Люди, по своей природе, рациональны.
2. Мы принимаем решения на основании доводов.
3. Тип разговорной ситуации (юридической, научной, законодательной) определяет направление нашего обсуждения.
4. Рациональность определяется тем, сколько мы знаем и как хорошо мы спорим.
5. Мир – это набор логических загадок, которые мы можем разгадать посредством рационального анализа.

Рассмотренная сквозь парадигму рационального мира, история Руфи подозрительна. Руфь игнорирует аргумент Наоми, который основан на бесспорных биологических фактах жизни. Также Руфь не дает разумного объяснения тому, чтобы покинуть Моав или восхвалять Яхве. Когда они возвращаются в Израиль, схема

Наоми, как Руфи «захомутать» Боаз, не имеет ничего общего с логикой и основана только на эмоциональных связях. Кроме отрывка из Ветхого Завета, автор не предоставляет никаких доказательств того, что Наоми и Руфь являются историческими персонажами, что существует какой-либо бог, или что книга о дружбе, родстве и романтических чувствах заслуживает место в каноне Ветхого Завета. Таким образом, с точки зрения рационального мира, история не имеет никакого смысла.

Фишер убежден, что предположения парадигмы рационального мира слишком ограничены. Он призывает обратить внимание на новую концептуальную основу (изменение парадигмы), чтобы лучше понимать человеческую коммуникацию. Его *нарративная парадигма* построена на пяти предположениях, которые по форме похожи на парадигму рационального мира, но совершенно разные по содержанию².

Нарративная парадигма

Теоретическая система взглядов, согласно которой нарратив – это основа всей человеческой коммуникации.

1. Люди, по своей сути, рассказчики историй.
2. Мы принимаем решения на достаточных основаниях, которые изменяются в зависимости от коммуникативной ситуации, средств и жанра (философский, технический, риторический или художественный).
3. История, биография, культура и характер определяют то, что мы считаем достаточными основаниями.

¹ Fisher, *Human Communication as Narration*, pp. 59-62.

² Fisher, *Human Communication as Narration*, pp. 62-69.

4. Нарративная рациональность определяется связностью и точностью наших историй.

5. Мир – это набор историй, из которых мы выбираем и таким образом постоянно воссоздаем нашу жизнь.

Отношение к людям как к рассказчикам, которые по-разному аргументируют свои мысли, – главное концептуальное изменение. Например, в логической системе ценности являются эмоциональной ерундой. Однако с нарративной точки зрения, ценности являются «начинкой» историй. Со строго логической позиции, эстетическое доказательство нерелевантно, но в нарративной системе взглядов стиль и красота играют центральную роль в определении того, затрагивает ли нас история. Возможно, самое большое изменение в мышлении связано с тем, кто имеет право оценивать качество коммуникации. Тогда как модель рационального мира утверждает, что только эксперты способны представлять или распознавать веские аргументы, нарративная парадигма утверждает, что вооруженный долей здравого смысла, почти любой из нас может увидеть смысл хорошей истории и судить о ее достоинствах как об основе для убеждения и действия. Фишер сказал бы, что каждый из нас может вынести свое суждение о рассказе Бучнера о Руфи (или любой истории), основываясь на *нарративной рациональности*.

НАРРАТИВНАЯ РАЦИОНАЛЬНОСТЬ: СВЯЗНОСТЬ И ТОЧНОСТЬ

Согласно Фишеру, не все истории хороши в равной степени. Даже хотя

нет гарантии, что люди не примут плохую историю, он считает, что все применяют одни и те же стандарты *нарративной рациональности* к любым историям, которые слышат. Примем ли мы межкультурную историю о безоговорочной преданности молодой вдовы своей свекрови и полных энтузиазма стараний Наоми помочь Руфи снова выйти замуж и иметь детей от другого мужчины? Фишер считает, что наш ответ зависит от того, проходит ли рассказ Бучнера двойную проверку по *нарративной связности и нарративной точности*. В совокупности, они являются мерой правдивости и гуманности истории.

Нарративная рациональность

Способ оценивать ценность историй, основываясь на двойных стандартах нарративной связности и нарративной точности.

Нарративная связность: связная ли история?

Нарративная связность отражает то, насколько вероятной звучит история для слушателя. Нарратив *связный*? Люди и события, которые он изображает, образуют единое целое? Они часть органичного целого? Персонажи действуют последовательно?

Нарративная связность

Внутреннее соответствие между персонажами, действующими правдоподобно; история связная.

Версия Бучнера о взаимоотношениях Руфи и Наоми переводит эту

древнюю историю о межличностной преданности в современные условия. Поскольку его современные выражения о духовом оркестре на вокзале, о том, чтобы пропустить стаканчик на ночь, и о молодых парнях, бегающих вокруг в облегающих джинсах, последовательно изображают настоящее, то история имеет структурную целостность. Фишер рассматривает внутреннюю связность нарратива как цепочку аргументов в парадигме рационального мира. В этом смысле, его *нарративная парадигма не игнорирует и не заменяет логику*. Вместо этого, Фишер называет проверку обоснования одним, но не единственным, из факторов, которые влияют на связность нарратива.

Истории являются связными, когда мы убеждены, что рассказчик не упустил важные детали, не подтасовал факты или не проигнорировал другие правдоподобные интерпретации. Мы часто оцениваем связность нарратива, сравнивая его с другими историями, которые мы слышали и которые относятся к этой же теме. Как выглядит рассказ Бучнера о женских хитростях, используемых для того, чтобы подтолкнуть пожилого человека к браку, не заходя «слишком далеко», по сравнению со сценами соблазнения в фильме «Сердцеедка»? Если замысел Руфи кажется более правдоподобным, чем вульгарная тактика героинь Дженнифер Лав Хьюитт и Сигурни Уи-



Рисунок 23.1.¹

«Я знаю, что ты думаешь,

но позволь мне предложить тебе конкурирующий нарратив».

¹ © The New Yorker Collection 2004 Harry Bliss from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

вер, то мы припишем обновленной версии библейской истории Бучнера связность.

Для Фишера основная проверка нарративной связности заключается в том, можем ли мы рассчитывать, что персонажи будут поступать правдоподобно. Мы подозрительно относимся к рассказам, в которых герои ведут себя «нехарактерно». Мы склонны верить историям людей, в которых прослеживается связность мысли, мотива и действия. Считаете ли Вы Наоми Бучнера мудрой свахой или свекровью, которая слишком все контролирует, ее постоянная забота о том, чтобы Руфь нашла мужчину, за которого бы она вышла замуж, — это нить, которая обеспечивает материи истории тугое плетение.

Нарративная точность: история звучит правдоподобно и гуманно?

Нарративная точность — это качество истории, при котором слова задевают ответную струну в жизни слушателя. История обладает точностью, когда она кажется правдоподобной по опыту слушателей; она соответствует историям, которые они могли бы рассказать о себе¹.

Нарративная точность

Соответствие между ценностями, которые содержатся в сообщении, и тем, что слушатели считают правдоподобным и гуманным; история задевает ответную струну.

Оказывали ли мы, как Боаз, особое расположение человеку, которого

¹ Fisher, *Human Communication as Narration*, pp. 105-123.

мы считали особенно привлекательным? Как Наоми, выходили ли Вы за рамки благопристойности, чтобы помочь заключить союз? Или как Руфь, были ли Вы связаны с родственником больше, чем того требовало обязательство перед семьей? Если подробности этой 3000-летней истории изображают мир, в котором мы живем, то нарратив обладает точностью.

Книга Фишера «Человеческая коммуникация как повествование» имеет подзаголовок «По направлению к философии причины, ценности и действия». Он считает, что история обладает точностью, когда в ней есть достаточные основания для того, чтобы руководить нашими действиями в будущем. Когда мы верим истории, мы верим тому типу персонажа, которым мы должны быть. Таким образом, ценности — это то, что отделяет логику достаточных оснований нарративной парадигмы от простой логики причин парадигмы рационального мира.

Логика достаточных оснований основана на пяти аспектах, связанных с ценностями. Фишер говорит, что нас заботят (1) ценности, содержащиеся в сообщении, (2) релевантность ценностей принятым решениям, (3) последствия того, что мы будем придерживаться этих ценностей, (4) совпадение с мировоззрением аудитории и (5) соответствие тому, что участники аудитории считают «идеальной основой поведения»². Последние два аспекта — соответствие ценностям слушателей и действиям, которые они считают лучшими, — формируют основу для идеи Фишера о том,

² Fisher, *Human Communication as Narration*, p. 109.

что люди склонны предпочитать рассказы, которые соответствуют тому, что они считают правдоподобным и гуманным. Какими конкретно ценностями руководствуется аудитория, когда оценивает истинность или точность истории? Фишер утверждает, что существует *идеальная аудитория* или постоянная публика, которая определяет гуманные ценности, содержащиеся в хорошей истории:

По-видимому, существует постоянная публика, реальное сообщество, существующее в любые времена, которое верит в ценности истины, добра, красоты, здоровья, мудрости, мужества, терпимости, справедливости, гармонии, порядка, общности, дружбы и единства со Вселенной – так же по-разному, как можно определять или практиковать эти ценности в «реальной» жизни¹.

Идеальная аудитория

Реальное сообщество, существующее в любые времена, которое верит в ценности истины, добра, красоты, здоровья, мудрости, мужества, терпимости, справедливости, гармонии, порядка, общности, дружбы и единства со Вселенной.

Фишер признает, что возможно существование и других сообществ – тех, что основаны на жадности или власти, например. Но он утверждает, что когда люди сталкиваются с «лучшей частью себя», эти менее идеалистические системы ценностей не будут «полностью соответствовать всей их жизни или жизни, которую они, скорее всего, проживут»². Таким

¹ Fisher, *Human Communication as Narration*, p. 187-188.

² Fisher, *Human Communication as Narration*, p. 188.

образом, Фишер считает, что гуманные ценности идеальной аудитории формируют нашу логику достаточных оснований. Если мы убеждены, что эта аудитория хороших людей будет осмеивать защиту, предоставленную Боазом Руфи, или испытывать неловкость, слушая о ее ночном визите в амбар, версия Бучнера библейского рассказа не будет обладать точностью. Но если мы считаем, что эти идеальные оценщики одобряют редкую преданность Руфи Наоми, – в то же время оценив практичный подход пожилой женщины к ухаживаниям, – слова Бучнера будут звучать правдоподобно и гуманно.

Согласно Фишеру, когда мы оцениваем, обладает ли история точностью, мы не просто подтверждаем общие ценности. Мы в конечном счете открываем для себя возможность, что эти ценности повлияют на наши убеждения и действия. Например, многие обрученные пары, для которых любовь Руфи кажется правдоподобной, приняли ее слова к Наоми как модель для своих свадебных клятв:

Я пойду туда, куда бы ты ни пошла, и буду жить там, где бы ни жила. Твой народ будет моим народом, и твой Бог будет моим Богом»³.

Хорошая история – мощное средство убеждения.

КРИТИКА: ОБЛАДАЕТ ЛИ ИСТОРИЯ ФИШЕРА СВЯЗНОСТЬЮ И ТОЧНОСТЬЮ?

Нарративная парадигма Фишера является новой версией анализа

³ Ruth 1:16, *New Living Translation of the Bible*.

Аристотеля, который преобладал в риторическом мышлении в области коммуникации. Его подход очень демократичен. Когда коммуникация рассматривается как нарратив, людям обычно не требуется специальное обучение или умения, чтобы выяснить, является ли история связанной, или есть ли в ней достаточные основания для того, чтобы поверить в ее правдивость. Для экспертов остается возможность предоставить информацию и объяснения в специализированных областях, но когда дело касается оценивания связности и точности, люди с обычным здравым смыслом являются компетентными риторическими критиками.

В книге «Человеческая коммуникация как повествование» Фишер применяет принципы нарративной связности и нарративной точности для анализа различных типов коммуникации. Он объясняет, почему иногда нелогичный президент Рональд Рейган был, тем не менее, известен как «Великий коммуникатор». Он изучает ошибочные ценности Вилли Ломана, которые привели к его гибели в пьесе «Смерть коммивояжера». И он изучает последствия принятия конкурирующих философий, содержащихся в историях двух греческих мыслителей – Сократа и Калликла. Согласно Фишеру, сам факт того, что нарративную парадигму можно применить к этому широкому спектру жанров коммуникации, является сильным доказательством ее валидности.

Разумеется, теория Фишера сама по себе является историей, и, как Вы можете ожидать, не все принима-

ют его рассказ. Например, многие критики порицают его за то, что он слишком оптимистичен, когда, подобно Аристотелю, утверждает, что люди имеют естественную склонность предпочитать истинное и справедливое. Оспаривая оптимистичный взгляд Фишера на человеческую природу, риторический критик Барбара Уорник из Вашингтонского университета обращает внимание на большую коммуникативную силу зла или ошибочных историй, таких как «Моя борьба» Гитлера. Фишер заявляет, что опус Гитлера «должен быть расценен как плохая история»¹, но, как замечает Уорник, она «затронула струну у отчужденных, разрозненных и отчаявшихся людей»². То, что Гитлер успешно выставил козлом отпущения евреев, расценивается как один из самых печально известных актов риторики в истории, но в свое время и место он достиг и связности, и точности. Фишер считает, что Уорник путает *эффективный* дискурс Гитлера с *хорошим* дискурсом, который люди склонны предпочитать. Но он допускает, что зло может подавить эту склонность, и считает, что это еще одна причина для определения и продвижения гуманных ценностей, представленных в нарративной парадигме.

Уорник еще больше обеспокоена силой, присущей историям, рассказанным теми, кто контролирует СМИ. Влияние привилегированных историй резко усиливается, когда их постоянное повторение заглушает или очерняет альтернативные версии.

¹ Fisher, *Human Communication as Narration*, p. 76.

² Barbara Warnick, «The Narrative Paradigm: Another Story,» *Quarterly Journal of Speech*, Vol. 73, 1987, p. 176.

Эта проблема не опровергает нарративную парадигму Фишера, но она предполагает, что он – и мы – должны обратить больше внимания на потенциально подавляющую силу историй, которые поддерживают «статус-кво». Этот вопрос лежит в основе *культурных исследований*, которые будут рассмотрены в разделе «Средства массовой коммуникации и культура» (смотрите главу 26).

В слегка насмешливой манере Фишер воздает должное своим очернителям за подтверждение валидности нарративной парадигмы:

Я хочу поблагодарить своих критиков, поскольку они только подтверждают правильность моей позиции. Они делают это двумя способами: какую бы линию нападения они ни выбрали, они в конечном счете критикуют или связность, или точность моей позиции, или и то, и другое. И какие бы возражения они ни высказывали, основанием для их возражений будет конкурирующая история, которая, как они, разумеется, полагают, является связной и обладает точностью¹.

Является ли большая часть коммуникации историей, и оцениваем ли мы каждое сообщение, которое слышим, на основе его кажущейся связности и правдоподобия в соответствии с нашими ценностями? Если Вы

относитесь к идеям Фишера серьезно, Вам не нужно, чтобы я или знающий риторик сказал Вам последнее слово. Как и все остальные, Вы можете сами провести различие между хорошей и плохой историей.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Используя определение «*повествования*» Фишера, можете ли Вы назвать какие-либо типы коммуникации, кроме шуток или фатической коммуникации, которые не соответствуют *нарративной парадигме*?
2. Фишер заявляет, что *парадигма рационального мира* доминирует в западном образовании. Можете ли Вы перечислить курсы, которые Вы проходили и в которых используются предположения этой концептуальной основы?
3. Какая разница между *нарративной связностью* и *нарративной точностью*?
4. Вы применяете *логику достаточных оснований* к историям, которые Вы слышите. Какие *ценности* лежат в основе истории Бучнера о Руфи? Какая Вас больше всего восхищает? Какие *ценности*, которыми Вы обладаете, заставляют Вас в конечном счете принимать или отрицать его нарратив?

¹ Walter R. Fisher, "The Narrative Paradigm: An Invitation, Not a Demand; A Proposal, Not a Panacea," paper presented at the Speech Communication Association Annual Meeting, San Francisco, 1989.

Раздел IV

Массовая КОММУНИКАЦИЯ

Раздел 1. Средства массовой коммуникации и культура

Студенты, которые начинают изучать взаимосвязь между средствами коммуникации и культурой, вскоре сталкиваются с многочисленными ссылками на *постмодернизм*. Хотя большинство из нас понимает, что этот термин относится ко многим элементам современного западного общества, нам может быть трудно объяснить конкретные ценности или практики, которые отличают постмодернистскую культуру от другой. Поскольку выражение средств коммуникации лежит в основе постмодернизма, я проиллюстрирую его определяющие особенности, ссылаясь на «Бегущий по лезвию», фильм, который канадский социолог Дэвид Лион называет «вершиной постмодернистских фильмов»¹.

Лос-Анджелес, 2019 год н.э., является местом действия «Бегущего по лезвию». Группа «репликантов», искусственных людей, созданных с помощью биотехнологий, которые обычно живут «за пределами мира», вернулась, чтобы встретиться со своими создателями, корпорацией высоких технологий *Tyrell*. Их жалоба проста; понятно, что они против своей четырехлетней продолжительности жизни и хотят продления до полного человеческого статуса. Декард, «бегущий по лезвию», получил незавидное задание выследить этих сбежавших репликантов и уничтожить или «отправить их в отставку»².

¹ Blade Runner, The Ladd Company, 1982.

² David Lyon, Postmodernity, 2nd ed., University of Minnesota, Minneapolis, 1999, p. 1.

1. Постмодернизм описывает период времени, когда обещания модернизма больше не кажутся обоснованными. В «Бегущий по лезвию» Лос-Анджелес представляет собой унылое место городского упадка и загрязнения. Обычные горожане, по-видимому, не имеют никакой надежды и не видят смысла в своем ежедневном существовании. Декард не испытывает энтузиазма по поводу своего задания в качестве бегущего по лезвию; он отправляется уничтожать репликантов, только чтобы спасти свою собственную кожу.

Модернистские идеологии, которые отрицают постмодернизм, включают промышленную революцию, националистический империализм, рациональность Просвещения, веру в науку и любое чувство, что мир движется по восходящей траектории. Хотя европейские интеллектуалы начали критиковать западную культуру вскоре после Второй мировой войны, только в 80-х годах XX столетия те социальные идеи начали получать поддержку в Америке.

В своем эссе «О нигилизме» Жан Бодрийяр, ведущий французский постмодернист, заявляет, что он со своими коллегами настроен ни оптимистично, ни пессимистично. Но отсутствие смысла, которое он описывает, кажется большинству читателей лишенным надежды.

У меня сложилось впечатление от постмодернизма, что мы наблюдаем

попытку заново обнаружить определенное удовольствие в иронии вещей. Прямо сейчас можно впасть в полную безнадежность – все определения, все, все уже было сделано. Что можно сделать? Кем можно стать? И постмодерн – это попытка... достичь точки, где можно жить с тем, что осталось. Это скорее выживание среди оставшихся, чем что-либо другое¹.

В отличие от банка «Merrill Lynch», Бодрийяр не «возлагает надежды на Америку».

2. Мы стали инструментами наших инструментов. В футуристическом мире «Бегущего по лезвию» компания, занимающаяся биотехнологиями, создала человеческих репликантов, которые превосходят «реальное», чтобы они могли выполнять опасную, грязную работу колонизации космоса. Чтобы обеспечить контроль над этими андроидами, их создатели встраивают в них короткую продолжительность жизни, а затем ограничивают их деятельность вземным местоположением. Но, поступив, как Франкенштейн, один из шести неконтролируемых репликантов встречается со своим создателем и убивает его.

За двадцать лет до того, как был снят фильм «Бегущий по лезвию», канадец Маршалл Маклюэн изучил историю медиатехнологий и заметил, что *мы формируем наши инструменты, и они в свою очередь формируют нас*. Он утверждал, что все средства являются расширением каких-либо человеческих способностей – психических или физических. Например, колесо – это расширение ноги, книга –

¹ Jean Baudrillard, «On Nihilism», «On the Beach», Vol. 6, Spring 1984, pp. 38-39.

расширение глаза, одежда – расширение кожи и электронная схема – расширение центральной нервной системы². Хотя зрители видели, как высокотехнологичные репликанты в «Бегущем по лезвию» нападают на своих изобретателей, Маклюэн не представлял, что компьютеры задумявают распространить вирус и захватить мир. Он считал, что воздействие средств массовой коммуникации на нас гораздо более незаметное.

Согласно Маклюэну, когда мы постоянно используем коммуникативную технологию, она изменяет наше символическое окружение – социально конструируемый, сенсорный мир значений, который формирует наше восприятие, опыт, установки и поведение. Мы концентрируем внимание на том, чтобы анализировать или противостоять содержанию сообщений, передаваемых средствами массовой коммуникации, но мы упускаем из виду тот факт, что само средство коммуникации на самом деле является сообщением. Он утверждал, что средства коммуникации лучше понимать с экологической точки зрения. В главе 24 представлена теория медиаэкологии Маклюэна.

3. В постмодернистском мире любое заявление об истине или моральной определенности подозрительно. Нигде в фильме «Бегущий по лезвию» человек не стремится оправдать действие на основе универсального принципа справедливости или приверженности высшему добру. После того, как репликант Рейчел спасает жизнь Декарду, она спрашивает

² Marshall McLuhan and Quentin Fiore, *The Medium Is the Massage*, Random House, New York, 1967, pp. 26-40.

его, продолжит ли он свои попытки убить ее. Основываясь на своем собственном личном кодексе, он отвечает: «Нет. Потому что я тебе должен». Но он продолжает преследовать и «отправлять в отставку» остальных. Что касается истины, репликанты отчаянно цепляются за надежду, что они – люди, но фотографии семей и имплантированные воспоминания не дают никакой определенности. К концу этого «черного кино» зритель задается вопросом, есть ли какая-либо разница между теми, кого называют «людьми», и остальными.

В своей книге «Состояние постмодерна» соотечественник Бодрийяра Жан-Франсуа Лиотар был первым, кто популяризировал использование термина «постмодерн» для описания нашей культуры. «Упрощая до крайности, – писал Лиотар, – я определяю «постмодерн» как скептицизм по отношению к метанарративам»¹. Он имел в виду любую систему мышления, которая считалась истинной для всех людей, такую как марксизм, фрейдизм или христианство. Но относительность знаний применима к любому утверждению истины. В постмодернистском мышлении мы не можем знать что-либо наверняка. Нет фактов, только интерпретации.

С точки зрения постмодернистского скептицизма, все, что кажется веским, растворяется в воздухе. Это главная причина, по которой кинокритики относят «Матрицу» и «Мemento» к постмодернистскому искусству. Успех телевизионного шоу «Сайнфелд» указывает на то,

что даже беспечная комедия может иметь то же недолговечное качество. Как его создатель часто заявлял, «это шоу ни о чем».

4. Образы становятся важнее того, что они представляют. В начале фильма «Бегущий по лезвию» различие между людьми и репликантами четкое. Люди реальные; репликанты – простая симуляция – идеальные «skin-jobs». Но по мере того, как разворачивается история, различие между ними становится размытым. Репликанты умнее, сильнее и быстрее, чем люди, и они испытывают человеческие эмоции, несмотря на то, что их изобретатель это отрицает. К концу фильма разницы больше не существует. На самом деле, Рейчел может жить неограниченно, а вот Декард может быть репликантом. Никогда нельзя быть уверенным.

Постмодернисты убеждены, что повторяющиеся образы в СМИ приобретают *гиперреальность* – они более реальны, чем реальные. Наши мысленные представления об идеальном теле, доме, еде, отпуске и сексуальных отношениях были созданы под воздействием постоянно повторяющихся изображений в СМИ, которые на самом деле не имеют основания – но именно эти образы создают наши ожидания. Как утверждает Бодрийяр, «не телевидение является зеркалом общества, а как раз наоборот: *это общество является зеркалом телевидения*»². Для постмодернистов вопрос не стоит в том, искажают ли средства коммуникации реальность. В современном мире средства коммуникации стали

¹ Jean-Francois Lyotard, *The Postmodern Condition: A Report on Knowledge*, University of Minnesota, Minneapolis, 1984, p. xxiv.

² Jean Baudrillard, *America*, Verso, London, 1988, p. 166.

реальностью – единственной, которая у нас есть.

Исследование взаимосвязи между образами и тем, что они обозначают, называется *семиотикой*. В главе 25 представлена теория семиотики французского литературного критика Ролана Барта, который анализирует образы средств массовой коммуникации и то, как они ассимилируются, чтобы служить альтернативным целям.

5. С помощью средств массовой коммуникации мы можем смешивать и сочетать различные стили и вкусы, чтобы создавать уникальную индивидуальность. Фильм «Бегущий по лезвию» является примером сочетания жанров кино – это научная фантастика, романтический, боевик, мистический триллер. Фильм показывает Лос-Анджелес, который представляет собой зашумелые улочки, готическую архитектуру, квартиру, декорированную, как дворец Майя, и 700-этажное офисное здание в форме египетской пирамиды с современным интерьером. Главные герои такие же разные, но все стремят-

ся дать удовлетворительные ответы на три вопроса: «Откуда я? Куда я иду? Сколько у меня есть времени?»

Лиотар считает этот вид эклектики нормой для постмодернистской культуры. «Кто-то слушает рэги, смотрит вестерн, ест еду из Макдональдса на ланч и местную кухню на обед, душит парижскими духами в Токио и носит «ретро» одежду в Гонконге; знания – это вопрос для телевизионных игр»¹. Возможности для построения индивидуальности бесконечны в городских условиях, где сотни кабельных каналов и высокоскоростное Интернет-соединение обеспечивает безграничное разнообразие. Постмодернизм – это эпоха индивидуализма, а не общности.

6. Постмодернизм также можно рассматривать как новый вид экономического порядка – потребительское общество, основанное на многонациональном капитализме. Мир «Бегущего по лезвию» управляется не нацией или политическим альянсом, а высокотехнологичным конгломератом – корпорацией «Tyrell». В таком

¹ Lyotard, *The Postmodern Condition*, p. 76.



– Искусство касается не идей, а стиля.

– Самое важное карьерное решение заключается в том, чтобы подобрать хороший «визм», чтобы все знали, как тебя категоризовать, не понимая твоей работы.



– Ты рисуешь глупые рисунки на асфальте.

– Правильно. Я провинциальный постмодернист.



– Разве не все мы.

– Я собираюсь стать неодеконструктивистом, но мама не позволит.

Рисунок².

мире информация, а не производство, является ключом к прибыли. Деньги особенно важны в потребительском обществе, потому что люди представляют собой то, что они потребляют.

Работая в рамках неомарксистской перспективы, профессор по литературе Фредерик Джеймисон из Университета Дьюк является выдающимся постмодернистом, который разделяет экономическую точку зрения. Он видит в нашей нынешней эре «появление нового типа социальной жизни и нового экономического порядка»¹, а именно – позднюю стадию капитализма. Его не удивляет стирание различий между высокой культурой и так называемой популярной культурой. В отсутствие эстетических стандартов, прибыль стала величиной измерения качества искусства. Таким образом, медиа-агломераты, такие как *Disney* и *Time Warner*, не могут не работать в

интересах тех, кто уже обладает финансовым контролем.

В культурных исследованиях Стюарта Холла, представленных в главе 26, применяется похожий неомарксистский подход. Цель Холла – разоблачить роль средств коммуникации в сохранении «статуса-кво» отношений власти в обществе. Таким образом, Холл является защитником людей, которых систематически низводят до дна общества.

Маклюэн, Барт и Холл не считают себя именно постмодернистскими теоретиками. Но результаты исследований, которые они предоставляют, стали частью постмодернистского анализа взаимосвязи между средствами коммуникации и культурой. И, как и у общепризнанных постмодернистских ученых, их методологический подход в высокой степени интерпретативный, а не эмпирический. Медиа теоретики, которые используют научный подход, фокусируют внимание больше на измеримых эффектах, и будут представлены в следующем разделе (главы 27-29).

¹ Fredric Jameson, "Postmodernism and Consumer Society," in *The Anti-Aesthetic: Essays on Postmodern Culture*, H. Foster (ed.), Bay Press, Port Townsend, WA, 1983, p. 113.

Объективная

Интерпретативная

Социокультурная традиция

Успех, который фильм «Неудобная правда» имел среди критиков и публики, стал почти для всех неожиданностью. Даже преданные специалисты по вопросам окружающей среды не ожидали, что лекция со слайдами о глобальном потеплении бывшего вице-президента Альберта Гора привлечет такое внимание, и что Гор будет награжден Нобелевской премией мира 2007 года за свои старания. Но фильм «Неудобная правда» стал одним из самых высокооплачиваемых документальных фильмов за все время, получил «Оскар» 2006 года за лучший кинофильм в этой категории и, видимо, стал переломным моментом в проблеме воздействия глобального потепления, волнующей американцев.

Конечно, не всем понравился этот фильм. Некоторые люди избегали его, потому что они знали, что увидят и услышат (смотрите главу 16). Другие яростно оспаривали заявления Гора. Наука может доказать, что климат нагревается на данный момент, но климат динамичен, утверждали они, и нынешнее повышение температуры может просто быть

скачком в цикле, и позднее она понизится. Эти скептики также спрашивали, как можно узнать, являются ли люди непосредственно ответственными за происходящие климатические изменения¹.

Споры о глобальном потеплении затрагивают нашу установку по отношению к взаимосвязи между современной цивилизацией и окружающей средой. Действительно ли имеют значение человеческие изобретения и действия, когда дело касается стабильности глобальных температур? Воздействуем ли мы на нашу атмосферу, и, если так, воздействует ли она на нас в ответ?

В 60-х годах XX века английский профессор Маршалл Маклюэн из Университета Торонто внезапно появился на публичной сцене, задавая подобные вопросы о взаимосвязи между *медиа* и культурой. Как и «Неудобная правда», «Понимание медиа» Маклюэна имело неожиданный успех, который вызвал и восхищение, и несогласие. Его теория

¹ Смпомуме Richard S. Lindzen, «There Is No 'Consensus' on Global Warming.» *The Wall Street Journal*, June 26, 2006, p. A14.

утверждает, что медиа нужно понимать с экологической точки зрения. Изменения в технологии изменяют *символическое окружение* – социально конструируемый, сенсорный мир значений, который в ответ формирует наше восприятие, опыт, установки и поведение.

Медиа

Общий термин для любой технологии, изобретенной человеком, которая расширяет диапазон, скорость или каналы коммуникации.

Символическое окружение

Социально конструируемый, сенсорный мир значений.

СРЕДСТВО КОММУНИКАЦИИ ЯВЛЯЕТСЯ СООБЩЕНИЕМ

Теория медиаэкологии Маклюэна лучше всего сформулирована в его известном афоризме «Средство коммуникации является сообщением». Это лаконичное утверждение предназначено для того, чтобы расстроить наши ожидания. Мы привыкли рассматривать сообщение отдельно от самого средства коммуникации. *Средство коммуникации* отправляет сообщение. Маклюэн, однако, разрушил различие между сообщением и средством коммуникации. Они рассматривал их как одно и то же.

Тем не менее, рассматривая культурное воздействие *медиа*, нас обычно вводит в заблуждение иллюзия *сохранения*. Маклюэн писал: «Что касается «содержания» средства коммуникации, это как сочный кусок

мяса, которым вор отвлекает собаку, стерегущую разум»¹. Мы фокусируем внимание на содержании и не замечаем *средство коммуникации* – даже несмотря на то, что содержание не существует вне того пути, по которому оно опосредуется. «Моби Дик» – это книга. «Моби Дик» – это фильм. «Моби Дик» – это устный рассказ. По этой причине мы не должны жаловаться, что фильм не как книга, потому что фильм никогда не может быть как книга. Фильм может быть только фильмом.

Средство коммуникации

Конкретный тип медиа; например, книга, газета, радио, телевидение, телефон, фильм, веб-сайт или электронное письмо.

О чем бы ни была телепередача – о касатках, текущих событиях, расследованиях на месте преступления или раскрытии таланта следующей американской поп-звезды, сообщение – это всегда телевидение. Именно опыт телевидения изменяет символическое окружение. С точки зрения медиаэкологии, реклама MasterCard рекламного агентства Diehard Peyton, рассмотренная в главе 2, важна не из-за ее содержания, а из-за ее телевизионных особенностей, таких как присущий ей юмор и 10 кадров за 30-секундную рекламу. Медиаэкологи могут указать на то, что ни Гленн, ни Марти даже не упомянули эти особенности в своем анализе.

¹ Marshall McLuhan, *Understanding Media: The Extensions of Man*, Gingko, Corte Madera, CA, 2003, p.31.

ВЫЗОВ МЕДИАЭКОЛОГИИ

Любое понимание социального и культурного изменения невозможно без знания о том, как медиа функционирует в качестве окружающей среды¹. Но оценка *экологии медиа* – трудная задача, потому что все виды окружающей среды, по сути, неосознаемы и взаимосвязаны. Окружающая среда – это не вещь, которую можно определить; это скорее замысловатая ассоциация многих вещей. По определению, эти вещи являются частью фона. Они всё и ничего. Маклюэн отмечал, что «их основные принципы, всепроникающая структура и общие паттерны делают невозможным легкое восприятие»².

Медиаэкология

Исследование разных личных и социальных окружающих сред, созданных с использованием разных коммуникативных технологий.

Невидимость окружающих сред

Маклюэн любил цитировать лозунг антропологов: «Мы не знаем, кто открыл воду, но мы совершенно уверены, что это была не рыба». Так точно и мы затрудняемся распознать «то, как медиа функционирует в качестве окружающей среды», потому что мы настолько погружены в нее.

Теория Маклюэна отличается от традиционных предупреждений против технологических достижений. Та-

кие истории, как «Франкенштейн», «Парк юрского периода» и «Матрица», постулируют технологию так, что она стала работать неправильно и повернулась против своего создателя. Эти фантастические угрозы оказываются ужасно очевидными. Пока наши технологии не преследуют нас, мы предположительно в безопасности от последствий наших творений.

Согласно Маклюэну, не технологическая аномалия требует нашего внимания, поскольку тяжело не заметить нового и отличного. Вместо этого, мы должны сфокусировать наше внимание на повседневном использовании *технологии*. Средство коммуникации формирует нас, потому что мы используем его снова и снова, пока оно не становится расширением нас самих. Поскольку каждое средство коммуникации выделяет разные органы чувств и стимулирует разные привычки, использование средства день за днем приучает чувства воспринимать определенные стимулы и не замечать другие вещи. Средство, которое делает акцент на ухе, а не на глазе, изменяет соотношение сенсорного восприятия. Как слепой, у которого обостряется слух, общество формируется в соответствии с доминирующим на сегодняшний день средством.

Именно обычность медиа делает их невидимыми. Когда новое средство коммуникации появляется в обществе, то в течение определенного времени мы осознаем его новизну. Только когда оно растворяется в фоне нашей жизни, мы действительно подвергаемся воздействию его паттернов – т.е. воздействию окружающей

¹ Marshall McLuhan and Quentin Fiore, *The Medium Is the Massage: An Inventory of Effects*, Touchstone, New York, 1989, p. 26.

² Marshall McLuhan and Quentin Fiore, *The Medium Is the Massage: An Inventory of Effects*, Touchstone, New York, 1989, pp. 84-85.

среды. Таким же образом девочка, выросшая в Калифорнии, может неосознанно впитать установку Западного побережья, мальчик, выросший в наш электронный век, может неосознанно впитать цифровую установку.

Сложность окружающих сред

В фильме «Неудобная правда» Гор предоставляет научные доказательства того, что планета переживает критическое изменение климата. Даже когда люди, относящиеся скептически к глобальному потеплению, неохотно признают повышение средней температуры, они утверждают, что нет прямой связи между этим изменением климата и выбросами углекислого газа и других парниковых газов от человеческой деятельности. Поскольку окружающие среды невероятно запутанные, всегда есть ряд других факторов и условий, которые оппоненты могут использовать, заявляя, что именно они влияют на климат. Как мы видели в главе 13, системные теоретики называют это *сверхдетерминация*. Когда дело касается окружающей среды, нет легкой формулы для причинно-следственных взаимосвязи, такой как «глобальное потепление увеличивается на 0,0001 градуса на каждый миллион галлонов сжигаемого газа».

Сверхдетерминация

Эквифинальность; предположение теории систем, что определенный исход может фактически быть вызван любым или многими взаимосвязанными факторами.

Это отсутствие взаимнооднозначного соответствия также является причиной того, почему так легко игнорировать наше содействие глобальному потеплению. Если бы солнце светило ярче и жарче каждый раз, когда мы заполняем наш бак для горючего бензином, мы бы, возможно, нашли альтернативный источник энергии. То же самое, если бы наши уши росли и наши глаза хуже видели каждый раз, когда мы используем сотовый телефон, мы бы точно заметили это. Понимание воздействующей взаимосвязи между медиасредой и обществом является слабой, хотя и решающей, попыткой, которая требует комплексного ощущения одновременно и постепенного, и внезапного изменения. По этой причине Маклюэн отследил главные экологические изменения в медиа за всю историю человечества.

АНАЛИЗ СРЕДСТВ КОММУНИКАЦИИ ЗА ИСТОРИЮ ЧЕЛОВЕЧЕСТВА

Маклюэн критиковал социальных обозревателей, которые анализировали западный мир, но игнорировали воздействие символической среды — устной, печатной или электронной. Особенно он обвинял современных ученых в том, что они «ведут себя, как страусы», отказываясь признавать революционное воздействие электронных средств коммуникации на сенсорный опыт современного общества.

Как показано на Рисунке 24.1, Маклюэн разделил всю человеческую историю на четыре периода или эпо-

хи – племенной век, грамотный век, печатный век и электронный век. Согласно Маклюэну, основные изобретения, которые изменили жизнь на планете, – это фонетический алфавит, печатный станок и телеграф. В каждом случае мир был вырван из одной эры и перенесен в следующую под влиянием медиа технологии. Те из нас, кто родился в двадцатом столетии, проживают один из тех бурных переходных периодов – в самом конце *печатного* века и в самом начале *электронного* века.

1. Племенной век: акустическое место в истории

Согласно Маклюэну, племенная деревня была акустическим местом,

где такие чувства, как слух, осязание, вкус и обоняние, были развиты намного больше, чем способность визуализировать. В диких условиях слух более ценен, чем зрение, потому что он позволяет Вам быстрее познавать Вашу окружающую обстановку. Зрение ограничивает нас по направлению и расстоянию. Мы можем чувствовать только то, что явно находится перед нами. Если хищное животное позади нас или спряталось за дерево, без слуховой или обонятельной чувствительности мы безнадежно пребываем в неведении. Слух и обоняние позволяют почувствовать то, что мы не можем видеть, что является основной способностью в племенном веке.

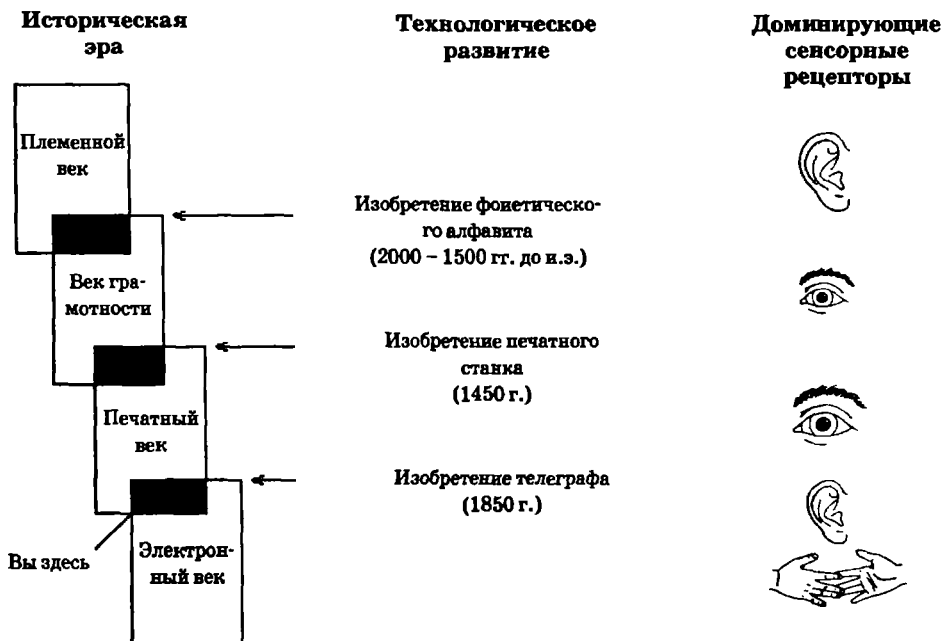


Рисунок 24.1. Медиакарта истории, предложенная Маршаллом Маклюэном.

Племенной век

Акустическая эра; время общности, потому что ухо является доминирующим органом чувств.

Всеаправленность звука также способствует сплоченности. Сказанное слово, главным образом, – коллективный опыт. Чтобы поделиться секретом, нам нужно шептать, или говорить прямо в чье-то ухо, или убедиться, что никто не подслушивает. Слух не способствует конфиденциальности. Слушать того, кто говорит в группе, – объединяющее действие. Каждый слышит одновременно.

Сказанное слово также является непосредственным и живым. Оно существует только в тот момент, когда его слышат. Слово – это не что-то установленное или воплощенное. Сказанным словам не присуща материальность. Чтобы поддерживать жизнь понятия или события, им нужно постоянно делиться, и оно должно пересказываться и передаваться из поколения в поколение. Нематериальность речи не позволяет провести независимый анализ. В племенной век слышать – значит верить.

Маклюэн утверждал, что «примитивные» люди вели более богатую и более насыщенную жизнь, чем их грамотные потомки, потому что ухо, в отличие от глаза, дает более глобальное ощущение мира: более глубокое чувство общности и лучшую осведомленность об окружающем мире. Акустическая окружающая среда также стимулирует больше страстей и спонтанности. В этом мире окружающего звука все более непосредственное и более реальное.

Затем кто-то изобрел алфавит.

2. Век грамотности: визуальная точка зрения

Превращение звуков в видимые объекты радикально изменило символическую среду. Внезапно глаз стал престолонаследником. Слух уменьшился в значении и качестве. Несогласие с этой оценкой просто иллюстрирует убеждение Маклюэна, что частная «точка зрения» левого полушария головного мозга становится возможной в мире, который поощряет визуальную практику чтения текстов.

Век грамотности

Визуальная эра; время частной обособленности в силу того, что глаз стал доминирующим органом чувств.

Слова, зафиксированные на странице, отделяют значение от непосредственности контекста. В акустической окружающей обстановке изъять что-либо из контекста почти невозможно. В век грамотности это реальность. И писатель, и читатель всегда отделены от текста. Слова больше не являются живыми и непосредственными. Их можно прочитать и перечитать. Их можно тщательно проанализировать. Слух больше не вызывает доверия. «Увидеть в письменном виде» становится доказательством того, что это истинно.

Грамота также вырвала людей из коллективного племенного участия в «цивилизованную» частную обособленность. Чтение слов вместо того,

чтобы их слушать, преобразовывает членов группы в индивидуумов. Даже хотя слова могут быть одни и те же, акт чтения текста индивидуален. Он требует единичного фокуса внимания. Племена больше не нужно собираться вместе, чтобы получить информацию. Близость становится менее важной.

Маклюэн также заявлял, что фонетический алфавит определил строку как организационный принцип в жизни. На письме буква следует за буквой в связанной, упорядоченной строке. Логика основывается на этой пошаговой линейной последовательности. Согласно Маклюэну, когда грамотные люди говорят, что «я не могу проследить за ходом Ваших мыслей», они подразумевают, что «я не думаю, что Вы мыслите логично». Он утверждал, что изобретение алфавита вызвало внезапное появление математики, науки и философии в Древней Греции. Он приводил в пример политические беспорядки в колониальной Африке как доказательство 21-го столетия, что грамота вызывает переключение с уха на глаз, которое изолирует читателя. Когда угнетенные люди научились читать, они стали независимыми мыслителями.

3. Печатный век: прототип промышленной революции

Если фонетический алфавит сделал возможной визуальную зависимость, то печатный станок сделал ее распространенной. В «Галактике Гутенберга» Маклюэн утверждал, что самым важным аспектом подвижной литеры является ее способность воспроизводить один и тот же текст снова и снова, и тираж в 100.000 экземпляров книги

«Понимание медиа» подтверждает то, что он был прав. Поскольку печатная революция продемонстрировала массовое производство идентичных продуктов, Маклюэн назвал ее предшественницей промышленной революции.

Печатный век

Визуальная эра; массовое производство книг возвещает наступление промышленной революции и национализма, но люди изолированы.

Он видел и другие непреднамеренные побочные эффекты изобретения Гутенберга. За гомогенизацией подвижных региональных языков в фиксированный национальный язык сразу же последовало возрастание национализма. Одновременно с этим новым чувством унификации возникло противоположное чувство отделения и одиночества.

Печать, копировальное устройство, подтвердило и расширило новый визуальный акцент. Она создала переносную книгу, которую люди могли читать в уединении и в изоляции от остальных¹.

Во многих библиотеках слова «Истина освободит Вас» вырезаны в камне над главным входом². С точки зрения Маклюэна, библиотеки дают читателю свободу отгородиться от остальных и от непосредственности их окружения.

4. Электронный век: возникновение глобальной деревни

С появлением телеграфа сила печатного слова потеряла свое значе-

¹ Marshall McLuhan and Quentin Fiore, *The Medium Is the Message: An Inventory of Effects*, Touchstone, New York, 1989, p. 50.

² John 8:32, *New International Version of the Bible*.

ние. Конечно, изобретение Самюэля Морзе было только первым из новых электронных средств коммуникации, благодаря которым угловой магазин «Radio Snack» оказался бы предыдущим поколениям волшебным.

Электронный век

Эра мгновенной коммуникации; возвращение в глобальную деревню с внезапным звуком и прикосновением.

телеграф телефон радио
кинопроектор фонограф
 телевидение
фотокопировальное устройство
 автоответчик
компьютер видеомэгнитофон
 компакт-диск
сотовый телефон факс
 видеоигра
Интернет DVD
персональный цифровой секретарь
 MP3-плеер

Маклюэн настаивал на том, что электронные средства коммуникации заново объединяют человечество. Мгновенная коммуникация вернула нас к доалфавитной устной традиции, когда звук и прикосновение были важнее зрения. Мы «вернулись обратно в будущее», чтобы стать деревней, отличной от предыдущих деревень. Сейчас мы – «глобальная деревня».

Глобальная деревня

Мировое электронное сообщество, где каждый знает о делах каждого и все как-то несдержанны.

Электронные средства позволяют контактировать мгновенно с каждым

где угодно. Тогда как книга расширила глаз, электронная схема расширяет центральную нервную систему¹. Постоянный контакт с миром становится ежедневной реальностью. Внезапность – наше состояние существования. Закрытые человеческие системы больше не существуют. Урчание пустых желудков в Бомбее и взрывы придорожных бомб в Багдаде звучат в гостиных Бостона. Для нас, первого постграмотного поколения, частная жизнь – или роскошь, или проклятие прошлого. Планета – как универсальный магазин, где шумные люди следят за делами каждого – 12-ти канальная линия связи коллективного пользования или большая колонка «Дорогая Эбби». «Новый племенной строй – такой, где дела каждого – дело каждого, и где все мы как-то несдержанны»². Граждане мира возвращаются обратно в акустическое пространство.

Линейная логика бесполезна в электронном обществе, которое описал Маклюэн. Акустические люди больше не спрашивают: «Вы понимаете мою мысль?» Вместо этого мы спрашиваем: «Какое впечатление на тебя это производит?» То, что мы чувствуем, важнее того, что мы думаем.

5. Цифровой век? Новая электрификация глобальной деревни

Когда «Wired», журнал по цифровой культуре, был запущен в 1992 году, редакторы объявили Маршалла Маклюэна «святым покровите-

¹ McLuhan and Fiore, *The Medium Is the Masseur*, p. 40.

² Maurice Charland, "McLuhan and the Problematic of Modernity: Riding the Maelstrom of Technological Media-tion," неопубликованная рукопись.

лем» журнала. Было ощущение, что грядет еще одна революция, и многие обращались к словам Маклюэна за руководством. Однако цифровая технология не перекрывает кислород электронному веку, потому что, честно говоря, она все еще нуждается в своем источнике питания. *Цифровой век* полностью электронный.

Цифровой век

Вероятная пятая эра специализированных электронных племен, спорящих по поводу различных убеждений и ценностей.

Учитывая все сказанное, нет сомнений, что введение цифровой технологии изменяет электронную окружающую среду. Массовый век электронных средств коммуникации становится все больше персонализированным. Вместо одного единого электронного племени мы имеем возрастающее количество цифровых племен, формирующихся вокруг самых специализированных идей, убеждений, ценностей, интересов и фетишей. Вместо массовой сознательности, к которой Маклюэн относится довольно благосклонно, у нас появляется племенная военная ментальность. Несмотря на спорную природу этой трибализации¹ различий, многие видят преимущества в результирующей децентрализации власти и контроля.

Если бы Маклюэн был бы жив сегодня, он, безусловно, заметил, как еще цифровые средства коммуникации изменяют нашу нынешнюю окружающую

¹ Процесс перехода этнической общности на уровень племени (прим. перев.)

среду. И он, возможно, поразмышлял бы над тем, является ли электронная окружающая среда судьбой человечества, или существует ли другая медиа-сила, которая ждет, чтобы разрушить экологию предыдущего века.

ЭТИЧЕСКИЕ РАЗМЫШЛЕНИЯ: ФАУСТОВСКАЯ СДЕЛКА ПОСТМАНА

Исследования Маклюэна вызвали размышления по поводу того, являются ли конкретные окружающие медиа-среды полезными или вредными для тех, кто находится в них. Нейл Постман запустил программу по медиаэкологии в Нью-Йоркском университете, и многие считали его преемником Маклюэна. Как и Маклюэн, Постман считал, что формы медиа регулируют и даже диктуют, какой тип содержания может иметь форма данного средства коммуникации². Например, признаки курения неявно препятствуют философской дискуссии.

Клубы дыма недостаточно сложны для выражения идей о природе существования, и даже если бы они были, философу из племени чероки не хватило бы или дров, или одеял задолго до того, как он дошел бы до своей второй аксиомы. Вы не можете использовать дым, чтобы философствовать. Его форма исключает содержание³.

Все же, в отличие от Маклюэна, Постман считал, что основная задача медиаэкологии заключается в формировании моральных суждений. «Честно говоря, — однажды заявил

² Neil Postman, *Amusing Ourselves to Death*, Penguin, New York, 1985, p. 6.

³ Neil Postman, *Amusing Ourselves to Death*, Penguin, New York, 1985, p. 7.

он, — я не вижу смысла в изучении медиа, если оно не происходит в нравственном или этическом контексте»¹.

¹ Neil Postman, "The Humanism of Media Ecology," Keynote Address, Inaugural Media Ecology Association Convention, Fordham University, New York, June 2000. Доступно на сайте http://www.media-ecology.org/publications/proceedings/v1/humanism_of_media_ecology.html.

Согласно Постману, новая технология всегда представляет нам *фаустовскую сделку* — потенциальную сделку с дьяволом. Как любил говорить Постман, «технология дает и технология забирает... Новая технология иногда создает больше, чем



Рисунок 24.2².

«Видишь ли, папа, профессор Маклюэн говорит, что окружающая среда, которую создает человек, становится средством определения его собственной роли в ней. Изобретение печатного шрифта создало линейную или последовательную мысль, отделяя мысль от действия. Сейчас с телевидением и народными песнями мысль и действие ближе и социальная вовлеченность больше. Мы снова живем в деревне. Понимаешь?»

² © The New Yorker Collection 1966 Alan Dunn from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

разрушает. Иногда она разрушает больше, чем создает. Но она никогда не действует в одном направлении»¹. Его подход к медиаэкологии задает вопросы: «Каковы моральные последствия этой сделки?», «Последствия более гуманистические или антигуманистические?», «Мы, как общество, получаем больше, чем теряем, или мы теряем больше, чем получаем?»

Фаустовская сделка

Сделка с дьяволом; Вы продаете свою душу за временные земные блага.

Постман утверждал, что телевидение вредно для общества, потому что оно привело к исчезновению серьезного публичного дискурса. Телевидение изменяет форму информации «из дискурсивной в недискурсивную, из пропозициональной в презентационную, из рационалистической в эмоциональную»². Телевизионные шоу *Sesame Street*, *60 Minutes* и *Survivor* – все имеют один и тот же характер – развлечение. Окружающая среда телевидения превращает все в развлечение и каждого – в подростка. Несерьезность превосходит серьезность.

Незадолго до президентских выборов в США 2004 года комик Джон Стюарт из «Daily Show» шокировал телевизионную аудиторию, обвинив ведущих программы «Crossfire» за

преследование публичного дискурса в Америке. Он утверждал, что их программа превратила дебаты в театр и «партизанское хакерство». Некоторые сравнивали критику Стюарта с мнением Нейла Постмана, которое он выразил в своей книге «Развлечение себя до смерти». Критика Стюарта казалась оправданной, но она значительно отличалась от критики Постмана телевизионных информационных программ. Тогда как Стюарт утверждал, что такие передачи, как «Crossfire», должны быть более ответственными, Постман считал, что на телевидении участники дискуссии не способны отвечать серьезно. В программе «Crossfire», которая больше не выходит в эфир, был плохой публичный дискурс, потому что в течение некоторого времени она была хорошей телепередачей – глупой и поверхностной.

Как и Маклюэн, Постман предпочитал вопросы ответам, так что неудивительно, что его наследие определяется тремя вопросами, которые он советовал нам задавать по отношению к любой новой технологии:

1. Решением какой проблемы является эта технология?
2. Чья это проблема на самом деле?
3. Если здесь решается обоснованная проблема, какие другие проблемы появляются при использовании этой технологии?

С этой целью Постман выразил беспокойство по поводу наступающего века компьютерной технологии. Он спрашивал, не слишком ли легко мы поддались «власти» вычислений и ценностям эффективности и квантификации. Он задумывался, не ста-

¹ Neil Postman, "Informing Ourselves to Death," German Informatics Society, Stuttgart, Germany, October 11, 1990. Доступно на сайте http://www.eff.org/Net_culture/Criticisms/informing_ourselves_to_death.paper.

² Neil Postman, *The Disappearance of Childhood*, Vintage, New York, 1994, p. 73.

новится ли поиск технологического прогресса более важным, чем стремление быть гуманным. Он интересовался, является ли информация приемлемой заменой мудрости. Хотя Постман, в основном, занимался экологией телевидения, его работы создали прецедент для рассмотрения нравственных последствий всех символических сред.

КРИТИКА: КАК ОН МОГ БЫТЬ ПРАВ? НО ЧТО, ЕСЛИ ОН ДЕЙСТВИТЕЛЬНО БЫЛ?

Маклюэн сравнивал себя с «Луи Пастером, рассказывающим врачам, что их злейший враг совершенно им не видим и не известен»¹. Конечно, главное отличие заключается в том, что Пастер был ученым, который в конечном счете предоставил вещественные доказательства своей микробной теории. Проблема теории Маклюэна заключается в том, что она утверждает объективность без научных доказательств. Другими словами, он использовал субъективный подход для того, чтобы делать объективные заявления.

Маклюэн подвергся жесткой критике научного сообщества. Он был одним из первых академических суперзвезд эры телевидения, поэтому, возможно, его огромная популярность дала дополнительный стимул критикам для отрицания его методов и общения. Страницы коллекций эссе «McLuhan: Hot & Cold» и «McLuhan: Pro & Con», которые критикуют его идеи, полны осуждения:

[Маклюэн] предпочитает насилловать наше внимание, вместо того, чтобы соблазнять наше понимание². Он заграбастал всю культуру от наскальных рисунков до журнала «Mad», чтобы ее фрагментами укрепить свою систему от разрушения³. Стил... липкий туман, сквозь который проглядываются спотыкающиеся метафоры⁴.

Джордж Гордон, в то время занимающий должность заведующего кафедрой коммуникации в Фордхемском университете, назвал исследования Маклюэна «Маклюэнством» и отверг их как ничего не стоящие. Гордон утверждал: «На сегодняшний день ни одно подтвержденное и повторенное научное доказательство, индуктивное или дедуктивное, не обосновало какое-либо из самых известных слоганов, метафор или афоризмов Маклюэна»⁵. В самом деле, трудно узнать, как можно доказать, что фонетический алфавит создал греческую философию, что печатный станок стимулировал появление национализма, или что телевидение является тактильным средством коммуникации.

Также сложно сказать, что он был неправ, потому что сложно быть уверенным в том, что он говорил. Как писатель, Маклюэн часто отрицал линейность и порядок, которые он считал наследием печатной технологии. Как оратор, он прекрасно составлял незабываемые фразы и 10-секундные звуковые фрагменты, но его истины были непостижимы и

² Dan M. Davin in *McLuhan: Hot & Cool*, Gerald Stearn (ed.), Dial, New York, 1967, p. 185.

³ Dwight Macdonald in *McLuhan: Hot & Cool*, p. 203.

⁴ Christopher Ricks in *McLuhan: Hot & Cool*, p. 211.

⁵ George N. Gordon, "An End to McLuhanacy," *Educational Technology*, January 1982, p. 42.

¹ *McLuhan, Understanding Media*, p. 17.

редко соединялись в комплексную систему. Он предпочитал предоставлять теоретические концовки, чтобы люди принимали или отрицали по нарицательной ценности.

Тем, кто считает опровержимость признаком хорошей теории, сложно воспринимать идеи Маклюэна всерьез из-за его «скачков веры». Однако история изобилует теориями, которые опережали свое время и которые нельзя было проверить сразу же. Том Уолф задает обратный вопрос: «Что если он прав? Предположим, что он тот, кем кажется, – самый значимый мыслитель со времен Ньютона, Дарвина, Фрейда, Эйнштейна и Павлова?»¹

Исторический анализ Маклюэна повысил осознанность возможных культурных эффектов новых медиатехнологий. Другие ученые были более сдержанны в своих утверждениях и более неумолимы в своих трудах, но никто не поднимал медиасознательность до уровня, которого достиг Маклюэн с помощью своих легко запоминающихся утверждений и драматических метафор.

Если критику Маклюэна применить к его собственной системе, можно ли рассмотреть действительный «эффект» его исследований? Не способствуют ли его вязкие идеи поверхностной сознательности, как хорошая рекламная кампания? Не макдональдизировал ли Маклюэн важную идею? Может ли слоган или концовка действительно иметь важное значение?

Покойный экономист Кеннет Булдинг, который возглавлял Институт

¹ Tom Wolfe in McLuhan: Hot & Cool, p. 31.

поведенческих наук в Университете Колорадо, передал и положительные, и отрицательные реакции на Маклюэна, используя свою собственную метафору: «Возможно, это типично для очень креативных умов – стараться забивать большие гвозди, но при этом не попадать по шляпке»².

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Что бы сказал Маклюэн о влиянии Интернета на *глобальную деревню*? Подумайте над тем, что в Америке снижается уровень гражданского, политического и религиозного участия³. Усилила ли социальную сплоченность *электронная технология*?
2. Как портативные медиа устройства, такие как персональный цифровой секретарь, сотовые телефоны, MP3-плееры и карманные видеоигры, изменяют *медиасреду*? Как эти устройства формируют чувствительность?
3. Кроме изменений содержания, какие еще существуют различия между прочтением книги и ее переводом в формат фильма или на телевидение?
4. Можете ли Вы предложить какой-либо способ, чтобы можно было доказать, что идея Маклюэна о *медиаэкологии* ошибочна?

² Kenneth Boulding in McLuhan: Hot & Cool, p. 57.

³ Robert Putnam, "Bowling Alone: America's Declining Social Capital," Journal of Democracy, Vol. 6, No. 1, 1995, pp. 65-78.

Объективная

Интерпретативная

Семиотическая традиция

Во время войны в Персидском заливе в 1991 году, когда США инициировали операцию «Буря в пустыне» против Ирака Саддама Хусейна, студенты Техасского колледжа гуманитарных наук участвовали в странном соревновании по декорированию на открытом воздухе. Оно началось, когда члены обслуживающей организации¹ привязали большие желтые ленточки практически на каждое дерево в студенческом городке. Незадолго до прекращения огня другая группа студентов в ответ разместила черные ленточки на многие из тех же деревьев. Совместная символическая деятельность студентов вызвала недоумение, разочарование и изумление в сообществе студенческого городка.

Как должен ученый, изучающий коммуникацию, рассматривать эти продуманно размещенные, конкурирующие полоски ткани? По мнению французского литературного критика и семиолога Ролана Барта, эти публичные объекты представля-

¹ Любое муниципальное или частное предприятие, оказывающее услуги населению, напр., предприятие общественного транспорта, предприятие коммунального обслуживания, музей, парк отдыха и т. д. (прим. перев.).

ют собой замысловатые, многогранные знаки, которые ждут, чтобы их прочитали. Знаки, которые можно интерпретировать, являются целью семиологии; в 1980 году Барта сбил насмерть грузовик с бельем, на тот момент он заведовал кафедрой литературной семиологии в Коллеж де Франс. В своей книге «Мифология», получившей высокую оценку, Барт пытался расшифровать культурное значение визуальных знаков – от пота на лицах актеров в фильме «Юлий Цезарь» до фотографии молодого африканского солдата, отдающего честь французскому флагу, из журнала.

В отличие от большинства интеллектуалов, Барт часто писал для популярной прессы и время от времени появлялся на телевидении, чтобы прокомментировать слабости французского среднего класса. Его ученые коллеги считали его утверждения остроумными, волнующими, броскими, преувеличенными или глубокими, но глупыми – никогда. Он явно заставлял их думать. За исключением Аристотеля, в четырехтомной «Международной энци-

клопедии коммуникации» упоминаний о Барте больше, чем о любом другом теоретике, о котором мы говорили в этой книге¹.

Семиология (или семиотика, как она более известна в Америке) изучает все то, что может символизировать что-то другое. Итальянский семиолог и романист Умберто Эко остроумно выражает суть этого объекта изучения. Семиотика, говорит он, – это «это такая дисциплина, которая изучает все, что может быть использовано для лжи. Если что-то не может быть использовано для провозглашения ложных данных, то напротив, оно не может быть использовано для того, чтобы сказать правду. Фактически само слово «сказать» не может быть применимо»². Барта интересовали знаки, которые кажутся очевидными, но при этом незаметно передают идеологическое или коннотативное значение и увековечивают доминирующие ценности общества. Как таковые, они обманчивы.

Семиотика (семиология)

Исследование процесса социального производства значения из систем знаков; анализ всего, что может символизировать что-то еще.

Барт как мыслитель не отличался постоянством, и за свою карьеру не раз менял мнение о том, как функционируют знаки. Но большинство нынешних практиков семиотики придерживаются основных аналитических концепций его оригиналь-

¹ James R. Beniger, «Who Are the Most Important Theorists of Communication?» *Communication Research*, Vol. 17, 1990, pp. 698-715.

² Umberto Eco, *A Theory of Semiotics*, Indiana University, Bloomington, 1976, p. 7.

ной теории. Его подход дает хорошее представление об использовании знаков, особенно тех, которые передаются посредством средств массовой коммуникации.

БОРЬБА СО ЗНАКАМИ

Барт изначально описывал свою семиотическую теорию как объяснение мифа. Позже он заменил этот термин на «коннотацию», чтобы обозначить идеологический багаж, который знаки несут с собой, куда бы они ни пошли, и большинство студентов, изучающих работы Барта, считают коннотацию лучшим выбором слова, которое передает его фактический объект изучения.

Миф

Коннотативное значение, которое всегда несут знаки; миф делает культурное естественным.

Тем не менее, теория коннотативного значения Барта не будет для нас иметь смысла, если мы сначала не проанализируем, как он рассматривал структуру знаков. На его взгляды существенно повлияли исследования швейцарского лингвиста Фердинанда де Соссюра, который изобрел термин «семиология» и выступал в пользу его изучения³. Чтобы проиллюстрировать основные принципы Барта, я процитирую отрывки из его эссе по профессиональной борьбе а-ля Халк Хоган⁴. Так у нас появ-

³ Ferdinand de Saussure, *Course in General Linguistics*, Wade Baskin (trans.), McGraw-Hill, New York, 1966, p. 16.

⁴ Халк Хоган (англ. Hulk Hogan); настоящее имя Терри Джин Боллеа (англ. Terry Gene Bollea); 11 августа 1953, Огаста, Джорджия, США — рестлер, актёр и шоумен (прим. перев.).

вятся семиотические ресурсы, чтобы интерпретировать провокационную силу ленточек на деревьях во время «Бури в пустыне».

1. Знак – это комбинация его означающего и означаемого

Различие между означающим и означаемым можно увидеть у Барта в его красочном описании тела борца, выбранного промоутером, потому что он воплотил образ мерзкого типа:

Не успели противники подняться на ринг, как публика уже прониклась очевидностью их ролей. Как и в театре, в каждом физическом типе с чрезмерной четкостью выражается амплуа данного борца. Товен, тучный и рыхлый пятидесятилетний мужчина, из-за своей уродливой бесполости вечно получающий женские клички, самым своим телом демонстрирует все характерные черты низменности, ибо роль его — воплощать ту органическую омерзительность, что содержится в классическом понятии «мерзавца» (ключевом понятии всякого поединка по кетчу). Я знаю с самого начала, что ни один поступок Товена, изобличающий его предательство, жестокость и подлость, не будет идти вразрез с изначальной гнусностью его образа... Итак, внешность кетчистов образует базовый знак, в котором как в зачатке содержится вся схватка¹.

Согласно Барту, образ внешности борца является *означающим*. Понятие подлости или несправедливости является *означаемым*. Сочетание этих двух – отвратительное тело – это *знак*.

Знак

Неразрывное сочетание означающего и означаемого.

Означающее

Физическая форма знака, воспринимаемая нами посредством органов чувств; образ.

Означаемое

Значение, которое у нас ассоциируется со знаком.

Определение знака отличается от нашего обычного использования слова. Мы бы, возможно, сказали, что тело борца *является знаком* его подлости – или того, что приходит на ум. Но Барт рассматривал тело борца как только *часть* общего знака; это означающее. Другая часть – это понятие отвратительной подлости. Означающее – не знак означаемого. Наоборот, они работают вместе в неразрывной связи, формируя единый знак.

Свое описание знака как соотношения означающего и означаемого Барт позаимствовал непосредственно у Соссюра. Швейцарский лингвист представлял знак как лист бумаги, исписанный с обеих сторон – означающее на одной стороне, означаемое – на другой. Если Вы отрежете часть от одной стороны, одновременно столько же автоматически пропадет и с другой стороны.

Существует ли какая-либо логическая взаимосвязь между образом означающего и содержанием означаемого? Соссюр настаивал на том, что

¹ Roland Barthes, "The World of Wrestling," in *Mythologies*, Annette Lavers (trans.), Hilland Wang, New York, 1972, p. 17.

взаимосвязь условная – скорее корреляционная, чем причинно-следственная. Барт не был в этом уверен. Он охотно принимал утверждение Соскура (и И.А. Ричардса), что слова не имеют «врожденного» значения. Например, в слове «*рефери*» нет ничего, что указывает на то, что оно означает третью сторону на ринге, которая не может заставить Товена соблюдать правила. Но невербальные означющие, видимо, имеют естественное сходство со своими означаемыми. Барт заметил, что тело Товена было такое отвратительное, что вызывало тошноту. Он классифицировал взаимосвязь между означающими и означаемыми как «квази-произвольную». В конце концов, Товен действительно показался толпе олицетворением мерзости.

2. Знак не сам по себе: он – часть системы

Барт озаглавил свое эссе «Мир, где состязаются в кетче», поскольку, как и все остальные семиотические системы, борьба создает свой собственный отдельный мир взаимосвязанных знаков:

Каждый момент кетча — это словно алгебраическая формула, мгновенно раскрывающая отношение между причиной и ее образом воплощенным следствием. Любители кетча, несомненно, испытывают своего рода интеллектуальное удовольствие, *видя* столь безупречное действие нравственной механики... Кетчисты, люди опытные, прекрасно умеют подчинять любые случайные эпизоды поединка тому образу, который творит себе публика из волшебных мотивов мифологии. Борец может возбуждать раздражение или

же отвращение, но ни в коем случае не разочарование, ибо он всякий раз до конца выполняет запросы публики, делая все более плотными создаваемые им знаки¹.

Барт заметил, что роли борцов четко определены. Мало пространства для новшеств; мужчины на ринге работают в рамках закрытой системы знаков. Реагируя на конкретное ожидание толпы, борцы являются такими же зрителями, как и болельщики, которые подбадривают или освистывают их в должное время.

Борьба – только одна из многочисленных семиотических систем. Барт также изучал культурное значение дизайнерской одежды, французской кухни, автомобилей, японской традиции дарить подарки, домашней мебели, плана города и публичных проявлений сексуальности. Он пытался определить и классифицировать особенности, общие для всех семиотических систем. Этот вид структурного анализа называется *таксономией*, и книга Барта «Элементы семиологии» является «сущим безумием классификаций»². Позже Барт признал, что его таксономия «рисковала выглядеть скучной», но этот проект укрепил его убеждение в том, что все семиотические системы функционируют одинаково, несмотря на их внешнее различие.

Барт считал, что значимые семиотические системы культуры заблоки-

¹ Roland Barthes, «The World of Wrestling,» in *Mythologies*, Annette Lavers (trans.), Hilland Wang, New York, 1972, p. 19, 24.

² Смотрите использование Бартом этой фразы в *The Semiotic Challenge*, p. 85. Барт использовал это слово для описания усилий риториков систематизировать фигуры речи – аллитерацию, гиперболу, иронию и т.д. Эта фраза даже еще более уместна, чтобы характеризовать «Элементы семиологии».

рованы в «статусе-кво». Мифология, которая окружает основные знаки общества, показывает мир таким, какой он есть сегодня, – каким бы хаотичным и несправедливым он ни был, – *естественным, неизбежным и вечным*. Функция мифа заключается в том, чтобы благословлять беспорядок. Сейчас мы обратимся к теории коннотации, или мифа, Барта, которая предполагает, как на первый взгляд нейтральный или неодушевленный знак может так многого достичь.

ТРАНСФОРМАЦИЯ ЖЕЛТОЙ ЛЕНТОЧКИ: ОТ ПРОЩЕНИЯ ДО ГОРДОСТИ

Согласно Барту, не все семиологические системы являются мифическими. Не каждый знак несет идеологический багаж. Как же так получается, что один знак может оставаться эмоционально нейтральным, в то время как другие знаки приобретают мощные оттенки и коннотации, которые навязывают людям определенное мировоззрение? Барт утверждал, что мифическая или коннотативная система является *вторичной семиологической системой* – построенной из существовавшей до этого системы знаков. Знак первой системы становится означающим второй. Конкретный пример поможет нам понять объяснение Барта.

В статье «Американского журнала семиотики» Дональд и Вирджиния Фрай из Колледжа Эмерсон исследовали широко распространенную в Америке практику носить желтые ленточки во время кризиса с залож-

никами в Иране 1980 года¹. Они проследили трансформацию этого простого желтого символа в идеологический знак. Обильная демонстрация желтых ленточек среди американцев во время операции «Буря в пустыне» десятилетие спустя приносит новый элемент в анализ Фрайев. Я обновлю их пример о желтой ленточке, чтобы проиллюстрировать семиотическую теорию Барта.

«Завяжи желтую ленточку вокруг старого дуба» – в 1972 году это была самая популярная песня в Соединенных Штатах². В исполнении группы «Tony Orlando and Dawn» песня выражала мысли заключенного в тюрьме, который пишет женщине, которую он любит. После трех лет, проведенных в тюрьме, этот мужчина будет скоро освобожден и поедет домой на автобусе. Боясь ее возможного отказа, он разрабатывает план, который даст ей возможность сообщить о своих намерениях, не испытывая потенциального смущения при встрече лицом к лицу.

Поскольку он сможет увидеть огромный дуб, посаженный перед ее домом, когда автобус будет проезжать по городу, он просит ее использовать дерево как доску для сообщений. Если она все еще любит его, хочет, чтобы он вернулся, и может простить прошлое, она должна повязать желтую ленточку вокруг ствола дерева. Он узнает, что все прощено, и присоединится к ней, чтобы заново стро-

¹ Donald Fry and Virginia Fry, "Continuing the Conversation Regarding Myth and Culture: An Alternative Reading of Barthes," *American Journal of Semiotics*, Vol. 6, No. 2/3, 1989, pp. 183-197.

² Irwin Levine and L. Russell Brown, "Tie a Yellow Ribbon Round the Ole Oak Tree," Levine and Brown Music, Inc., 1973.

ить жизнь вместе. Но если этого яркого знака согласия там не будет, он останется в автобусе, примет на себя вину за разрушенные отношения и попытается преуспеть в своей жизни без нее.

Очевидно, что желтая ленточка – знак согласия, но которое дали не случайно. На отношениях есть пятно, раны, которые нужно лечить. Дональд и Вирджиния Фрай назвали первоначальное значение желтой ленточки в песне «прощением позора».

Желтые ленточки в 1991 году продолжали нести сообщение: «мы хотим, чтобы вы вернулись», когда вооруженные силы США сражались в операции «Буря в пустыне». Привязанные к деревьям, вплетенные в волосы или приколотые к лацканам, желтые ленточки все еще заявляли: «Добро пожаловать домой». Но больше не было чувства постыдных действий, которые нужно прощать, или позор, который нужно смыть. Вьетнам был уже старой историей, и Америка была лидером «нового мирового порядка». Приветствуем героев-победителей.

Настроение, сопровождавшее желтую ленту, стало триумфальным, полным гордости и даже высокомерия. В конце концов, разве не мы перехватили ракеты Р-11 в воздухе, направили корректируемые авиабомбы в вентиляционные шахты и «надрали задницу Саддаму Хусейну через пустыню»? Люди были увлечены волной «желтой лихорадки». Более 90% граждан США одобрили действия Америки в Персидском заливе. Простая желтая ленточка личного примирения сейчас служит кричащим знаком национализма.

То, что изначально обозначало прощение позора, сейчас символизирует гордость за победу.

КАК СОЗДАЕТСЯ МИФ: ЛИШЕНИЕ ЗНАКА ЕГО ИСТОРИИ

Согласно теории Барта, изменение от «прощения позора» до «гордости за победу» происходило по типичному семиотическому паттерну. На Рисунке 25.1 показано, как это происходит.

Барт утверждал, что каждый идеологический знак является результатом двух взаимосвязанных систем. Первая система строго описательная – образ означающего и понятие означаемого в совокупности создают денотативный знак. Эти три элемента знаковой системы, основанные на тексте песни «Завяжи желтую ленточку...», отмечены арабскими цифрами в верхней левой части рисунка. Три сегмента коннотативной системы отмечены римскими цифрами. Обратите внимание, что знак первой системы выполняет двойную функцию как означающее коннотативной системы войны в Персидском заливе. Согласно Барту, это боковое изменение, или коннотативный шаг в сторону, является ключом к преобразованию нейтрального знака в идеологический инструмент. Давайте проследим его размышления шаг за шагом по рисунку.

Денотативная система знаков

Описательный знак без идеологического содержания.

Означающее (1) *денотативной системы знаков* – это образ желтой ленточки, который формируется в уме у человека, который слышит песню 1972 года. Содержание означаемого (2) включает позор, вызванный осуждением за преступление и сроком в тюрьме, готовность заключенного взять на себя ответственность за трехгодичную разлуку и мгновенное снятие напряжения, когда пассажиры автобуса «Greyhound» радостно восклицают при виде дуба, покачивающегося в желтых ленточках. Соответствующий денотативный знак (3) – это «прощение позора». Для тех, кто слышал песню по радио, знак желтой ленточки говорил сам за себя. Это был знак, полный сожаления и облегчения.

Нынешнее использование перенимает знак денотативной системы и делает его означающим (I) вторичной (коннотативной) системы. Желтая ленточка «добро пожаловать домой» сочетается с мифическим содержанием означаемого (II), которое кричит миру: «Наша технология может побить Вашу технологию». Но поскольку символ желтой ленточки экспроприрован, чтобы поддерживать миф американского национализма, этот знак теряет свои исторические корни.

Как простое означающее *коннотативной системы знаков*, желтая ленточка больше не основывается на деталях песни. Она перестает означать три года тяжелого времени в тюрьме, раскаяние, проступок или

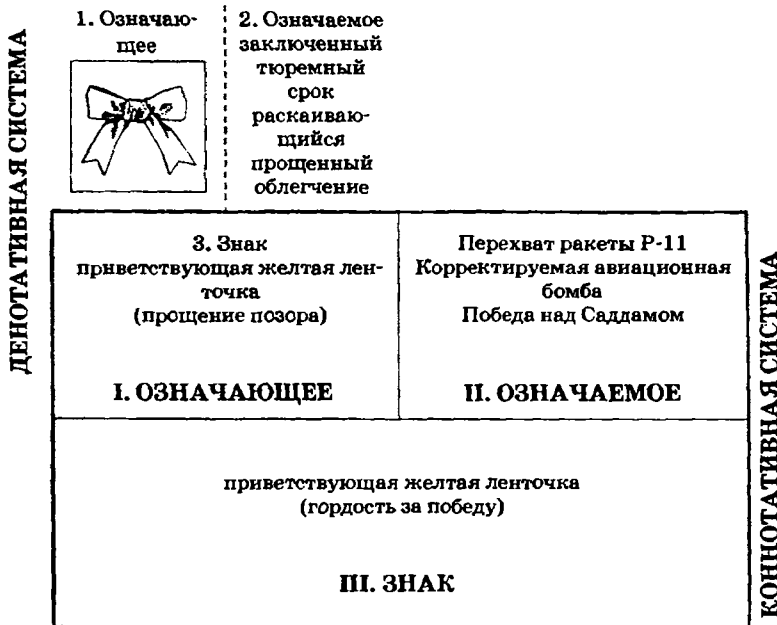


Рисунок 25.1. Коннотация как вторичная семиотическая система¹.

¹ Адаптировано с книги Barthes, "Myth Today".

прощение, которое приобретает значение, потому что столько нужно простить. Сейчас в рамках мифической семиотической системы желтая ленточка становится пустой и безвременной, формой без содержания. Согласно Барту, это не означает, что значение первоначального денотативного знака утрачено:

Основная суть всего этого заключается в том, что форма не уничтожает смысл, а лишь обедняет, дистанцирует, держит в своей власти. Смысл вот-вот умрет, но его смерть отсрочена: обезцениваясь, смысл сохраняет жизнь, которой отныне и будет питаться форма мифа¹.

Коннотативная система знаков

Мифический знак, который утратил свой исторический обозначаемый объект; форма без сущности.

В коннотативной системе общий образ желтой ленточки сейчас сопровождается означаемым содержанием победы в войне в Персидском заливе, как она рассматривается по *CNN*. Но поскольку означаемое не может напомнить об историческом или культурном прошлом, мифический знак (III), частью которого оно является, имеет некий «налет ложности»². Например, нет смысла обвинять Америку в том, что она поставляла оружие Саддаму Хусейну, до того, как он вторгся в Кувейт. И поскольку мифическая коммуникация не способна представить что-либо чуждое, новое или другое, знак отмечает вторичные соображения о

гражданских смертях в Багдаде. Преобразованная желтая ленточка сейчас является возвышенным знаком, который не оставляет места для придиричливых сомнений в том, что стремление к нефти могло быть основным мотивом нашей страны, которым мы руководствовались, когда добивались «гуманитарного» вторжения ООН.

Сейчас, когда я пересматриваю эту главу для нового издания, Америка продолжает участвовать во второй войне в Ираке, продолжительном и кровавом столкновении. Миллионы магнитов с желтыми ленточками и надписью «Поддержим наши войска» прикреплены к багажникам легковых автомобилей и грузовиков. Влияет ли нападение Аль-Каиды 11 сентября или слова на ленточке на то, как Барт анализировал бы эту мифическую систему знаков? Возможно, нет. Был бы он жив, Барт, безусловно, указал бы на то, что этот знак все еще скрывает историю проступка или чувство стыда, – и это несмотря на историю о жестоком обращении с заключенными в Абу-Грейбе или Гуантанамо, недостаточное бронирование «хаммеров» и отсутствие плана сохранения мира после того, как Саддам Хусейн был отстранен от власти.

Как семиолог, который любил раскрывать идеологический подтекст внешне простых знаков, Барт мог также отметить, что желтая ленточка «поддержим наши войска» – не просто призыв писать ободряющие письма, молиться об их безопасности и восхвалять их за их службу, когда они вернутся домой. На самом деле, из-за этого призыва считается непатриотично открыто критиковать решение президента Джорджа У. Буша

¹ Barthes, «Myth Today,» in *Mythologies*, p. 118.

² W. Thomas Duncanson, «Issues of Transcendence and Value in a Semiotic Frame,» paper presented to a joint session of the Religious Speech Communication Association and the Speech Communication Association Convention, San Francisco, November 19, 1989, p. 29.

вторгнуться в Ирак. Сравнение желтых ленточек с наклейками на бамперах «Буш-Чейни» к выборам 2004 года, так же как с консервативной позицией веб-сайтов, продающих магниты, дает понять, что они не являются нейтральными денотативными знаками.



РАЗОБЛАЧЕНИЕ МИФА ОБ ОДНОРОДНОМ ОБЩЕСТВЕ

Барт был убежден, что только те, кто обладает семиотической сообразительностью, могут заметить живость коннотативных знаков. Для большинства американцев желтая ленточка будет продолжать вызывать бездумное чувство национальной гордости «мы номер один». Конечно, само собой разумеется, что люди будут любить свою страну. Но как раз в этом и заключается проблема мифических знаков. Они *сами собой разумеющиеся*. Они не объясняют, они не защищают, и они, безусловно, не поднимают вопросов. Так что семиологу решать – разоблачать или деконструировать мифическую систему.

Деконструкция

Процесс вскрытия противоречий в тексте; разоблачение.

Такое же деконструктивное стремление вдохновило студентов, сторонников левого крыла, из антивоенной

студенческой группы привязать черные ленточки на деревья студенческого городка. По их мнению, знаки желтой ленточки, развешенные студентами-патриотами, просто увековечивали разрушительный национализм, который охватил страну. Действуя, как начинающие семиологи, эти социальные активисты представили конкурирующий знак, чтобы разоблачить то, что они считали шовинистической коннотативной системой, поддерживаемой деревьями, украшенными желтыми ленточками.

Идеология

Знания, представленные как здравый смысл или естественные, особенно когда их социальная конструкция игнорируется или подавляется.

На протяжении своей жизни Ролан Барт расшифровывал и давал названия *идеологиям*, навязываемым навивным потребителям образов. Хотя исходные означающие менялись, Барт пришел к выводу, что коннотативное манипулирование обществом всегда заканчивается одинаково. *Мифические знаки укрепляют ценности их культуры*. Например, матч по кетчу, который мы анализировали ранее, на первый взгляд кажется не более, чем безвредным развлечением субботним вечером. Однако под пристальным взглядом Барта он стал местом опасного создания мифа. Он объяснил, что финальный триумф честного борца над негодяем, нарушающим правила, означает воображаемую идеологию

чистой «справедливости». Простота представления «хорошие парни побеждают» дает ложное утешение аудитории, которая живет в мире неоднозначной морали и врожденного неравенства:

Итак, в кетче изображается абсолютная постижимость вещей, эйфорическая радость людей, на какое-то время вознесшихся над сущностной неоднозначностью житейских ситуаций и созерцающих панораму однозначной Природы, где знаки, наконец, обрели соответствие причинам, без всяких помех, недомолвок и противоречий¹.

Согласно Барту, идеологические знаки заручаются поддержкой для сохранения «статуса-кво», преобразуя историю в природу – притворяясь, что нынешние условия являются естественным порядком вещей. Как и с ленточками, и с кетчем, все, что является личным, условным, культурным и временным, исчезает. Нам оставляют знак, который создает видимость неизбежного и вечного мира. Анализ Барта заставляет вспомнить последние слова «Gloria Patri», хоровой ектеньи, которую многие христиане поют при богослужении:

Как было в начале,
и ныне, и присно, и во веки веков.
Amen. Аминь.

Для верующих пять эти слова о чем угодно или о ком угодно, кроме Бога, было бы немислимо. Барт не согласился бы даже на это исключение. Все его семиотические усилия были направлены на разоблачение того, что он считал ересью тех, кто контролирует образы общества, – против натурализации истории.

¹ Barthes, «The World of Wrestling,» p. 25.

СЕМИОТИКА МАССОВОЙ КОММУНИКАЦИИ: «Я БЫ ХОТЕЛ БЫТЬ КАК МАЙК»

Как борцы и ленточки, большинство семиотических знаков приобретают культурную известность, когда распространяются посредством электронных и печатных средств коммуникации. Поскольку знаки – так же, как вопросы власти и доминирования – неотъемлемая часть массовой коммуникации, семиотический анализ Барта стал конструктивной медиа теорией. Как резюмирует Кионг Ким, автор книги по семиотике,

информация, распространяемая средствами массовой коммуникации, больше не является информацией. Это товар, насыщенный фантазийными темами. Массовая аудитория – не более, чем потребители таких товаров. Не следует забывать, что, в отличие от природы, реальность медиа всегда политическая. Массовое значение, возникающее в ответ на знаки, льющиясь из средств массовой коммуникации, – не естественный процесс. Это искусственный эффект, рассчитанный и вызванный средствами массовой коммуникации для достижения чего-то еще².

Рекламные ролики, которые делают коммерческое телевидение таким прибыльным, также создают слои коннотации, которые подтверждают «статус-кво». Во время финальной серии игр Национальной баскетбольной ассоциации США в 1998 году одна из самых часто транслируемых реклам демонстрировала, как суперзвезда из команды Chicago Bulls Майкл Джордан закладывает мяч в

² Kyong Kim, *Caged in Our Own Signs: A Book about Semiotics*, Ablex, Norwood, NJ, 1996, p. 189.

корзину в прыжке, обойдя беспомощных защитников. Затем он проглатывает продукт фирмы «Gatorade»¹, в то время, как толпа знаменитостей и обычные поклонники осыпают его похвалами. Самый запоминающийся из этих преклоняющихся фанатов – афроамериканец дошкольного возраста, который смотрит с благоговением на возвышающегося Джордана. «Иногда я мечтаю», – слышим

¹ Товарный знак «спортивных» напитков и порошков производства компании Quaker Oats (прим. перев.).

мы, как он поет, – «что он – это я». Он действительно хочет быть как Майк!

Очевидно, что реклама разработана для того, чтобы продать продукты фирмы «Gatorade», связывая их с практически безграничными достижениями величайшего баскетболиста. Выпить эту жидкость – значит достичь звезд. В этом смысле, маленький мальчик, а не сам ЭмДжи, становится ключевым знаком этой



Рисунок 25.2.
Деконструирование ланча²

рекламы. В рамках денотативной системы, восхищенный взгляд ребенка является означающим, а его мечта стать известным спортсменом – означаемым. Результирующий денотативный знак – выражение сильного желания – имеет потенциал, чтобы сдвинуть картонные коробки «Gatorade» с полки. Но как означающее вторичной коннотативной системы, он оказывает большее культурное воздействие.

На коннотативном уровне первоначальное «выражение сильного желания» указывает на новое вторичное означаемое – более общую мечту о чем-то будущем, в котором рекламную аудиторию приглашают поучаствовать. Зрителей воодушевляют на то, чтобы желать карьеры и целей, которые практически недостижимы, даже при лучшем стечении обстоятельств. Генеральный директор компании «Microsoft», дирижер Нью-Йоркской филармонии, самый обаятельный талант Голливуда, президент Соединенных Штатов и ведущий мировой исследователь СПИДа являются воплощением возвышенных высот, обозреваемых взглядом, который подразумевает коннотативное изменение. Со своим привлекательным видеоматериалом, радостным саундтреком и добродушным юмором, реклама функционирует как прославление *неисполненного желания*, самой сути ее вторичного знака. Это Америка, в конце концов, так что думайте широко, ставьте высокие цели и не довольствуйтесь ничем, кроме лучшего. Делайте то, что требуется, – и покупайте то, что необходимо, – будьте самыми лучшими. С идеологической точки зрения,

именно этот вид натурализованного желания поработает среднестатистического гражданина и питает капиталистическую систему. Хотя эта реклама вызывает теплую, смутную реакцию у зрителя, она незаметно подкрепляет наши фундаментальные культурные мифы о неограниченных возможностях успеха, мифы, которые – согласно Барту – поддерживают господство тех, кто держит бразды коммерции и власти.

Более того, Барт, несомненно, стремился бы разоблачить семиотическую ловкость рук, которые незаметно истощают вторичную коннотативную систему исторической реальности, заложенной в изначальном знаке. На этом денотативном уровне одержимость афроамериканского мальчика ЭмДжи вплетена в долгую историю расовой несправедливости и экономических трудностей. Достижения Майкла Джордана, так же, как и мечта его маленького фаната, существуют в мире, в котором афроамериканцы должны прилагать большие усилия, чтобы преуспеть. Как прекрасно показывает документальный фильм «Мечты о баскетболе», наполненные желанием лица подростков, которые населяют грубые баскетбольные площадки городской Америки, также отражают бедность, злоупотребление алкоголем или наркотиками, разбитые семьи и суровые окрестности большого города, которые постоянно грозят поглотить их. Тем не менее, желание, подразумеваемое вторичной системой, созданной рекламой, полностью обнажает эту довольно мрачную социальную реальность. Мальчик, его жизнь и его мечта искусно ассимилированы

системой. По крайней мере, так бы утверждал Барт.

КРИТИКА: ВСЕГДА ЛИ МИФИЧЕСКИЕ ЗНАКИ ПОДТВЕРЖДАЮТ «СТАТУС-КВО»?

Интерпретации культурных знаков Барта очень интересны и зачастую убедительны. Но всегда ли коннотативные системы являются идеологическими, и действительно ли они неизбежно подтверждают ценности господствующего класса? Возможно, существуют значимые семиотические системы, которые предлагают другие перспективы или поддерживают альтернативные мнения. Для некоторых студентов единый марксистский подход к созданию мифа напоминает теорию заговора. Эти интерпретаторы не хотят принимать идею, что любая репрезентация является капиталистическим заговором, или что визуальные знаки не могут быть использованы, чтобы способствовать сопротивлению господствующим культурным ценностям, как черные ленточки.

Исследователь политики Энн Нортон из Университета Пенсильвании расширяет семиотический подход Барта, чтобы объяснить другие возможности. Например, она утверждает, что имидж Мадонны на MTV обозначает самостоятельную, независимую сексуальность, которая вдохновляет девушек контролировать — а не быть под контролем — их окружение. Фактически, «конструирование себя как «материальной девушки» низ-

вергает иерархии и практики, обнаруженные его плотной материей референций»¹.

Аналогичные идеи находим и у ученого, исследующего медиа в Калифорнийском университете Лос-Анджелеса, Дугласа Келлнера, который пишет, что сознательное манипулирование Мадонны стереотипами и образами поддерживает ее поклонниц «в их борьбе за *индивидуальную* идентичность». Хотя на первый взгляд может показаться, что ее провокационные наряды и бессовестный эгоизм укрепляют традиционно патриархальные взгляды на женщин, ее сценический образ изображает ее тело как «средство для достижения ее богатства» и перерабатывает ее сексуальность как «форму женской власти»². Таким же образом те черные ленточки иллюстрировали коннотативную систему контркультуры, которая оспаривала «статус-кво». Вешая черный креп на деревья, протестующие напоминали студенческому городку, активно поддерживающему операцию «Буря в пустыне», что война всегда означает ужасную смерть для людей с обеих сторон. Фильм Стивена Спилберга «Спасти рядового Райана» передает такое же не приукрашенное коннотативное ощущение.

Возможно, правда где-то посередине. В своем анализе британского рабочего класса, величиной с книгу, социолог Дик Хэбдидж проанализировал

¹ Anne Norton, *Republic of Signs: Liberal Theory and American Popular Culture*, University of Chicago Press, Chicago, 1993, p. 60.

² Douglas Kellner, «Cultural Studies, Multiculturalism, and Media Culture,» in *Gender, Race and Class in Media: A Text-Reader*, Gail Dines and Jan M. Humez (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, 1996, p. 15.

внешность и стиль стилияг, панков, хипстеров, пижонов и других групп контркультуры. Он утверждает, что, хотя их семиотическая деятельность в конечном счете ассимилируется основным обществом, их девиантный стиль часто приобретает подрывное значение на короткое время. На некоторое время одежда, прически и гитарные рифы группы Sex Pistols означали стилистический вызов этой панк-рок группы символическому порядку основного общества, но те знаки неприятия вскоре стали клише «статус-кво»¹.

Принимаем мы заявление Барта о том, что все коннотативные знаки укрепляют господствующие ценности, или нет, его семиотический подход к образам остается основной теоретической перспективой для широкого круга ученых, изучающих коммуникацию, особенно для тех, кто придает особое значение медиа и культуре. Например, гуру культурных исследований Стюарт Холл строит свою критику «гегемонных» эффектов массовой коммуникации непосредственно на анализе мифа Барта². Хотя инновационный анализ

¹ Dick Hebdige, *Subculture: The Meaning of Style*, Methuen, London, 1979, p. 130.

² Stuart Hall, "The Work of Representation," in *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices*, Stuart Hall (ed.), Sage, London, pp. 13-74.

Холла заслуживает своей собственной главы.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Какое *означающее* и *означаемое* у любимого предмета одежды или драгоценности? Можете ли Вы сказать, как этот знак уже был лишен *истории*?
2. Почему Барт считал, что важно *раскрыть* или *деконструировать* изначальное значение знака?
3. Определите два или больше отдельных *невербальных означающих* из разных телевизионных реалити-шоу, которые имеют по сути одно и то же *означаемое* – «Тебе здесь не место».
4. «Не суди о музыке, пока не закончился концерт»: каковы *денотативное означающее*, *означаемое* и *знак*, к которым изначальное относится это утверждение? Говоря о бейсбольной игре, какой *коннотативный сдвиг* изменил значение изначального знака?

Объективная

Интерпретативная

Критическая традиция

Культурные исследования улавливают то, что семиотика упускает. По этой причине я продолжу использовать пример войны в Персидском заливе 1991 года, чтобы проиллюстрировать медиа теорию Стюарта Холла. В то время, когда семиологи-любители боролись вокруг стволов деревьев с помощью желтых и черных ленточек, подобный, но гораздо большего масштаба конфликт происходил на телевидении, посредством печати и в умах американских медиа потребителей. Эта медиа война была идеологической, с обеих сторон она велась с помощью грозного оружия пропаганды, прямых репортажей, национализма и цензуры. Но Холл сказал бы, что семиотический спор в студенческом городке колледжа был миниатюрной версией того, что происходило в СМИ. Желтые ленточки численно намного превосходили черные. СМИ поддерживали «статус-кво» в том, что они незаметно привлекали людей к идеологической позиции большинства, которые одобряли вторжение в Ирак.

Стюарт Холл – почетный профессор социологии, рожденный на Ямайке,

из Открытого университета, Милтон-Кейнс, Англия. На предыдущих страницах Вы читали об идеях социологов Франкфуртской школы, Стэнли Дитца и Ролана Барта (смотрите главы 4, 20 и 25). Холл присоединяется к этой группе критических ученых, критикующих «основные» течения в исследованиях коммуникации, которые являются эмпирическими, количественными и направленными узко на выявление причинно-следственных взаимосвязей. В частности, Холл ставит под сомнение способность этих социологов находить полезные ответы на важные вопросы о воздействии медиа. Он отказывается от принципа «подсчета убитых по головам» в исследовании-опросе, в котором происходит «последовательное преобразование вопросов, имеющих отношение к смыслу, значению, языку и символизации, в голые поведенческие признаки». Для Холла вопрос стоит не в том, сколько процентов американцев поддержали участие и лидерство США в борьбе 1991 года против Садада Хусейна. А основной вопрос – как СМИ создали единую поддержку

для вторжения в Ирак среди общест-венности, которая ранее не была еди-нодушной по этому вопросу.

Хотя теоретики, которые занимают-ся культурными исследованиями, выбирают разные коммуникативные темы для изучения, они схожи в том, что на всех оказывает сильное влия-ние *марксистская интерпретация* общества, в которой звучит недове-рие к любому анализу, который не учитывает отношения власти. Те-оретики, как Холл, воспринимают эпитафию Маркса как главную цель своей работы: «Философы только *ин-терпретировали* мир различными путями; тем не менее, главное – *из-менить* его». Это изменение, которое Холл и большинство критических те-оретиков хотят совершить, заключа-ется в том, чтобы поддержать людей, которые находятся на дне общества, людей, которые не имеют права го-лоса касательно направления своей жизни, и которые борются, только чтобы выжить.

Культурные исследования

Неомарксистская критика, кото-рая выдвигает на первый план идею того, что СМИ производят согласие для доминирующих идеологий.

СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ КАК МОЩНЫЕ ИДЕОЛОГИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Холл считает, что средства массо-вой коммуникации поддерживают господство тех, кто уже находится у власти. Радио-/телевизионные про-

граммы и выпуски печатной продук-ции служат биллам гейтсам, стивам форбсам и тедам тернерам мира. А вот бедных и бесправных СМИ ис-пользуют. Холл осуждает то, что область коммуникации «упорно» продолжает быть «социологически невежественной». Он относится с «глубоким недоверием и враждеб-но к эмпирическим исследованиям, у которых нет идей, потому что это просто означает, что они не знают, какие идеи у них есть»¹. Некрити-ческие исследователи представляют свою работу как чистую науку без предположений, но каждая медиа теория по своей природе имеет идео-логическое содержание. Холл опре-деляет *идеологию* как «те образы, концепты и предпосылки, которые обеспечивают модель, посредством которой мы представляем, интерпре-тируем, понимаем и «производим смысл» из какого-либо аспекта соци-ального существования»².

Идеология

Модели, посредством которых мы интерпретируем, понимаем и про-изводим смысл из социального су-ществования.

Что касается основного течения в исследованиях массовой коммуни-кации в Соединенных Штатах, Холл считает, что оно служит мифу о *де-мократическом плюрализме* – ви-

¹ Stuart Hall, «Ideology and Communication Theory,» in *Rethinking Communication Theory, Vol. 1: Paradigm Issues*, Brenda Dervin, Lawrence Grossberg, Barbara J. O'Keefe, and Ellen Wartella (eds.), Sage, Newbury Park, CA, 1989, p. 52.

² Jorge Larrain, «Stuart Hall and the Marxist Concept of Ideology,» in *Stuart Hall: Critical Dialogues in Cultural Studies*, David Morley and Kuan-Hsing Chen (eds.), Routledge, New York, 1996, p. 49.

димости, что общество сплачивают общие нормы, включая равные возможности, уважение к различиям, один человек – один голос, индивидуальные права и верховенство закона. Обычные данные, что медиа-общения не оказывают воздействия, подтверждают политическое заявление, что демократия работает. Такие исследования утверждают, что американская мечта была эмпирически подтверждена, и наука привлекает развивающиеся страны становиться «полноправными, платящими членские взносы членами клуба консенсуса».

Демократический плюрализм

Миф о том, что общество сплачивают общие нормы, такие как равные возможности, уважение к различиям, один человек – один голос, индивидуальные права и верховенство закона.

Холл заявляет, что типичное исследование индивидуального избирательного поведения, лояльности бренду или реакции на драматичную жестокость не раскрывает борьбу за власть, которую скрывают СМИ. Он считает, что рассматривать коммуникацию как отдельную научную дисциплину является ошибкой (мнение, которое Ваш преподаватель может разделять или не разделять). Академическая изоляция отделяет сообщения от культуры, которую они заполняют:

Любое повторение и заклинания с помощью облагоустроенного термина «информация» с его очистительными кибернетическими свойствами не может смыть или стереть гряз-

ный, семиотический, семантический, дискурсивный характер медиа в их культурных измерениях¹.

Следовательно, Холл называет свои исследования *культурными исследованиями*, а не *медиа-исследованиями*, и в течение десятилетия в 70-х годах XX века он руководил Центром современных культурных исследований (ЦСКИ) в Университете Бирмингема. Под руководством Холла преподавательский состав и аспиранты в ЦСКИ стремились артикулировать свое восприятие культурной борьбы между имущими и неимущими. Холл использует термин «артикулировать» в двойном смысле – *высказываться* по поводу угнетения и *связывать* это подчинение со СМИ как средствами коммуникации, потому что они предоставляют территорию, где формируется значение. Он говорит, что не стремится быть «чревоугодником» для масс, но желает «завоевать немного пространства», где голоса могут быть услышаны. Стремление спорить, чтобы освободить людей от их закрепившихся позиций власти, зачастую требует жестких слов, но «приятная беседа между учеными, которые согласны между собой» не разрушит идеологию, которая является клеем, связывающим большинство исследований коммуникации.

Артикулировать

Процесс проговаривания ситуации подавления и увязывание такого подчинения с медиа-репрезентациями; фокус культурных исследований.

¹ Jorge Larraín, "Stuart Hall and the Marxist Concept of Ideology," in *Stuart Hall: Critical Dialogues in Cultural Studies*, David Morley and Kuan-Hsing Chen (eds.), Routledge, New York, 1996, p. 48.

Язык, который использует Холл, отражает его приверженность широкой марксистской интерпретации истории. Поскольку одна из изложенных целей Холла – разоблачить дисбаланс власти в обществе, он говорит, что подход культурных исследований валиден, если он «деконструирует» существующую структуру организации медиа-исследований, которые не принимают во внимание идеологию. Так же, как Дитц хочет дать значимый голос заинтересованным сторонам, которых затрагивают корпоративные решения (смотрите главу 20), Холл хочет освободить людей, не ведающих о своей уступке господствующей идеологии культуры. Очевидно, что *критическая теория и культурные исследования* – близкие родственники. Однако Холл делает меньше акцента на рациональности и больше на сопротивлении. По его мнению, истина культурных исследований определяется их способностью поднимать нашу сознательность касательно роли медиа в сохранения «статуса-кво».

ПЕРВЫЕ КУЛЬТУРНЫЕ КРИТИКИ

Культурные исследования – комплексное движение. Чтобы усвоить теорию Холла, мы должны сначала понять ее корни. Холл основывался на экономическом детерминизме ученых-марксистов из франкфуртской школы (смотрите главу 4), глубоко текстовом анализе семиотики (смотрите главу 25) и философско-лингвистической критике французского теоретика, которого я раньше

не упоминал, Мишеля Фуко. Все эти европейские ученые знали и влияли на исследования друг друга.

К концу Второй мировой войны стало ясно, что восстание *пролетариата*, которое Маркс прогнозировал, не приводило к эгалитарным обществам, свободным от подавления, не разрушались и господствующие капиталистические экономики мира. Вопрос стоял просто: «Почему нет?»

Пролетариат

Рабочий класс, у которого нет капитала или средств производства, он вынужден продавать свой труд, чтобы жить.

Теоретики франкфуртской школы были первыми, кто рассматривал этот вопрос. Они пришли к выводу, что, то, что Маркс не смог спрогнозировать, – это захват публичного дискурса частной промышленностью в современную эпоху. Они утверждали, что рабочие классы еще не восстали, потому что средства массовой коммуникации, принадлежащие корпорациям, эффективно составляли сообщения, которые поддерживали капиталистическую систему¹. И информационные, и развлекательные средства коммуникации представляют картину мира, в которой капитализм является естественным, вечным и неизменным.

Как и традиционные марксисты, теоретики франкфуртской школы придерживались жесткого кур-

¹ Theodor W. Adorno, «The Culture Industry: Enlightenment as Mass Deception,» in *The Dialectic of the Enlightenment, Max Horkheimer and Theodor W. Adorno (eds.)*. Continuum, New York, 1995, pp 120-167.

са *экономического детерминизма*. Когда Маркс говорит о «средствах производства», владельцы которых господствуют в обществе, теоретики франкфуртской школы пишут о «средствах производства культуры», владельцы которых оказывают чрезмерное влияние на идеологию и политическую власть. Понятие «*индустрии культуры*» более тяжело-весное, чем анализ Холла 30 лет спустя, но он утверждает, что корпоративный контроль публичной коммуникации способствует сохранению «статуса-кво», ограничивая свободу выражения. Он также считает, что среднестатистический гражданин пребывает в блаженном неведении относительно этого факта.

Экономический детерминизм

Убеждение, что человеческое поведение и отношения, в конечном счете, определяются различиями в финансовых ресурсах и неравенстве власти, которое создают эти различия.

Индустрии культуры

Производители культуры; телевидение, радио, музыка, кинематограф, мода, журналы, газеты и т.д.

Холл применяет термин «*гегемония*», когда говорит о культурной роли медиа¹. На международной арене *гегемония* обычно означает преобладающее влияние или господство одной нации над другой. Это слово мало используется американцами,

¹ Antonio Gramsci, *Selections from the Prison Notebooks of Antonio Gramsci*, ed. and trans. by Quintin Hoare and Geoffrey Nowell Smith, International Publishers, New York, 1971.

возможно, потому что оно описывает, как многие страны видят Соединенные Штаты. В конкретном культурном контексте Холл использует этот термин, чтобы описать незаметное влияние *имущих* в обществе над *неимущими*. Он подчеркивает, что гегемония медиа – это не умышленный заговор, она не является открыто принудительной, и ее воздействие не тотально. Телевизионные и печатные средства коммуникации представляют разные идеи, но затем они стремятся поддержать «статус-кво», выделяя уже принятую интерпретацию реальности. В результате, роль СМИ оказывается *производством согласия*, а не *отражением консенсуса*, который уже существует.

Гегемония

Незаметное влияние имущих в обществе над неимущими.

Вспомните, что Стэн Дитц использовал термин «*согласие*», чтобы описать, как работники невольно исполняют желания руководства в ложной попытке преследовать свои собственные интересы. Они сами участвуют в принесении себя в жертву (смотрите главу 20). Так же и Холл считает, что функция создания согласия СМИ заключается в том, чтобы убедить читателей и зрителей, что они разделяют те же интересы, что и те, кто держит бразды правления. Также отметьте, что я не привел конкретных примеров индустрий культуры или гегемонии. В этом состояла проблема франкфуртской школы. Они были сильны в абстрактном анализе, но провели мало конкретных исследо-

ваний, которые подтвердили бы их заявления. Вот где семиотика Барта доказала свою ценность.

Ролан Барт показал, как начать исследовать конкретные медиа-образы и систематически деконструировать их изменение значения. Вспомните, что одной из повторяющихся тем Барта были мифические знаки, которые укрепляют господствующие ценности культуры. Семиотический анализ в главе 25 показал нам, как «всепрощающая» желтая ленточка была ассимилирована, чтобы стать мифическим знаком, который подтверждал американскую власть и полную победу. Так что мы можем ценить то, что семиотика стала источником четких примеров того, как общественная власть сохраняется и передается через повседневные объекты и символы.

Тем не менее, одна из проблем семиотики заключается в ее неспособности отделить идеологические или мифические знаки от неидеологических или знаков сопротивления. Например, в какой момент тот факт, что человек носит футболку с названием группы *Sex Pistols*, трансформируется из знака сопротивления антиистеблишмента¹ в знак ностальгии среднего возраста и корпоративной распродажи? Семиотика не давала адекватного объяснения, почему определенные сообщения закрепляются за определенными символами в определенные исторические времена. Поскольку у Барта не было ответа, Холл обратился к идеям ради-

кального и эксцентричного французского философа Фуко.

Мишель Фуко заявлял, что и марксисты и семиологи упускают главную суть взаимосвязи между общественной властью и коммуникацией. Он считал, что ошибочно рассматривать знаки и символы отдельно от сообщений, передаваемых средствами массовой коммуникации. Микроуровень семиотики желтых ленточек и макроуровень телевизионных прямых репортажей из Багдада по *CNN* объединяет их общая дискурсивная природа. Фуко имел в виду то, что они оба требуют системы интерпретации, чтобы иметь смысл. Он считал, что система взглядов, которую используют люди, формируется посредством господствующего дискурса дня².

Понятие «дискурс» Фуко создало мост между семиотикой и экономическим детерминизмом. Его конструкция может объяснить изменяющуюся со временем природу значения, при этом постоянно учитывая отношения власти. Холл описывает вклад исследований Фуко в изучение коммуникации с революционным пылом: «Дискурсивный поворот» в социальных и культурных науках — одно из самых значительных изменений направления в наших знаниях об обществе, которое происходило за последние годы»³. Когда я буду рассматривать основные доктрины культурных исследований Холла, помните, что Вы будете постоянно слышать голос Фуко, как фон.

¹ Социальные группы, институты, индивиды, противостоящие основным принципам устройства общества и деятельности политической и экономической элиты (прим. перев.).

² Michel Foucault, *The Archaeology of Knowledge*, Tavistock, London, 1982, p. 80.

³ Stuart Hall, *Representations: Cultural Representations and Signifying Practices*: Sage, London, 1997, p. 6.

Дискурс

Структуры интерпретации.

СОЗДАНИЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОСРЕДСТВОМ ДИСКУРСА

В своей книге «Репрезентация» Холл утверждает, что основная функция дискурса заключается в том, чтобы *создавать значение*. Многие студенты, изучающие коммуникацию, согласятся, что слова и другие знаки не содержат заложенного в них значения. Поэтому в семантическом треугольнике И.А. Ричардса линия вдоль основания, которая соединяет слово и обозначаемый объект, пунктирная, а не сплошная (смотрите Рисунок 4.2, глава 4). Легко запоминающая форма этого факта – «слова не имеют значения; его им придают люди». Но Холл просит нас пойти дальше и спросить, *где люди берут свои значения?* В конце концов, люди ведь тоже не приходят с готовыми значениями. Ответ Холла заключается в том, что люди узнают, что обозначают знаки, посредством дискурса – посредством коммуникации и культуры:

Главным образом, культура связана с производством и обменом значениями – «приданием и заимствованием значения» – между членами общества или группы. Сказать, что два человека принадлежат к одной и той же культуре, – значит, сказать, что они интерпретируют мир приблизительно одинаково и могут самовыражаться, выразить свои мысли и чувства о мире так, как будет понятен друг другу¹.

Чтобы проиллюстрировать то, что значение возникает посредством дискурса, Холл задает вопрос своим читателям, откуда они знают, что красный свет означает «стоп», а зеленый свет означает «идти». Ответ звучит так: кто-то, много лет назад, сказал им об этом. Такой же процесс имеет место, когда мы рассматриваем знаки, например, фотографию Усамы бен Ладена, «Золотые арки»² или слово «благополучие». Но нам недостаточно просто обнаружить, что значение создается в ходе дискурса. Мы должны также изучить *источники* этого дискурса, особенно его авторов или «спикеров».

Холл был поражен расширенным исследованием Фуко психических расстройств, сексуальности и преступности в разные исторические эпохи. Фуко концентрировал внимание на том, что люди говорили, что люди *не* говорили, и кто *должен* был это сказать. Как Вы можете видеть, он обнаружил, что за всю историю никогда не было такого, чтобы все в обществе имели равное право голоса или власть. Это, безусловно, правда для современной Америки. Несомненно, у основателя CNN Теда Тернера больше дикурсивной власти, чем у меня. Но ввиду того, что я написал учебник для колледжей, я осознаю, что у меня больше власти создавать значение, чем у многих студентов, которые его читают.

Говоря о психической болезни, Фуко обнаружил – определение того, что представляет собой умопомешатель-

² Эмблема компании «Макдоналдс» – желтая неоновая буква «М» с закругленными верхними уголками, по форме напоминающая две соединенные арки; иногда заменяет название компании (прим. перев.).

¹ Stuart Hall, *Representations: Cultural Representations and Signifying Practices*: Sage, London, 1997, p. 2.

ство и что с ним делать, сильно изменилось с течением времени¹. Люди, обладающие властью, провели произвольные линии между нормальным и ненормальным, и эти различия стали *дискурсивными образованиями*, которые оказывали реальное, физическое воздействие на тех, кто, как считалось, принадлежал другой группе². Со временем эти неоспоримые и кажущиеся естественными способы интерпретации мира стали идеологиями, которые затем увековечились посредством дальнейшего дискурса. Право создавать *значение может быть властью* делать других сумасшедшими в буквальном смысле.

Формирование дискурса

Процесс, посредством которого неоспоримые и кажущиеся естественными способы интерпретации мира становятся идеологиями.

КОРПОРАТИВНЫЙ КОНТРОЛЬ МАССОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Холл стремился увести изучение коммуникации от разделенных областей, отраженных в организации этой книги: развитие отношений, влияние, медиа-эффекты, гендер и коммуникация и т.д. Он считает, что мы должны изучать единую *атмосферу*, в которой все они происходят, и из которой они исходят — человеческую культуру. Но в соответствии с марксистской теорией, он также настаивает на том, что исследовате-

ли коммуникации должны изучать отношения власти и социальные структуры. Для Холла отделение исследования коммуникации от культурного контекста, в котором она обнаружена, и игнорирование реалий неравномерного распределения власти в обществе ослабило нашу область науки и сделало ее менее теоретически релевантной.

Холл и другие сторонники культурных исследований хотят направить внимание ученых прямо на то, как медиа-репрезентации культуры воспроизводят *внимательное неравенство* и поддерживают несправедливость среднего человека в большей или меньшей степени, чтобы он не мог сделать ничего, кроме как действовать в корпоративизированном мире, превращенном в товар. По крайней мере, в Соединенных Штатах подавляющее большинство информации, которую мы получаем, производится и распространяется корпорациями. Если Ваш домашний телевизор настроен на канал *CNN*, а на столике под ним лежит экземпляр *Sports Illustrated (SI)*, Ваш дом, в сущности, является рекламой для медиа-конгломерата. *Time Warner* владеет *SI*, *CNN* и, скорее всего, кабельной компанией, которая проводит сигнал в Ваш дом. Если Вы переключите каналы на *HBO*, чтобы посмотреть кинофильм производства самой большой студии «Голливуд», Вы получите двойную дозу значений, которые производит и спонсирует *Time Warner*.

Пока цены на подписку не возрастают, какое значение имеет владение монополией? Холл бы ответил, что корпоративный контроль таких вли-

¹ Michel Foucault, *Madness and Civilization: A History of Insanity in the Age of Reason*, Random House, New York, 1965.

² Foucault, *The Archaeology of Knowledge*, p. 46.

ятельных источников информации препятствует распространению многих историй. Рассмотрим положение людей в Восточном Тиморе. Неудивительно, если несколько лет назад Вы ничего не слышали об «этнической чистке» островной колонии Тихого океана; каким-то образом рассказы о жесткости, санкционированной Индонезией, никогда не появлялись в вечерних новостях или становились темой телевизионной драмы. Но даже если бы история была широко известна, Холл уверен, что она была бы передана с предвзятым оттенком симпатии к западным многонациональным корпорациям. Основной темой культурных исследований является не то, что представляет информация, а чья это информация.

РОЛЬ МЕДИА В ВОЙНЕ В ПЕРСИДСКОМ ЗАЛИВЕ 1991 ГОДА: ВОЙНА КАК ТЕАТР

Желтые ленточки, которые украшали деревья по всей стране в 1991 году, были важной символической активностью для семиологов и тех, кто занимался культурными исследованиями. Но они были только одним кусочком тщательно продуманной мозаики культурной деятельности, которая служила единой идеологической цели, намеренно или нет. Дуглас Келлнер (КУЛА), пионер первых культурных исследований, описывает некоторые из значительных, но часто незамеченных способов, посредством которых можно использовать целый спектр культурных продуктов, чтобы вызвать поддержку господствующей идеоло-

гии среди населения¹. Если бы мы писали сценарий такой попытки, то план регулировал бы и формировал бы дискурс таким образом, чтобы некоторые сообщения сначала кодировались СМИ, затем аудитория их декодировала, интериоризировала и действовала – в то время как другим идеям мы бы «не давали голоса». Холл называет это *гегемонным кодированием*. Келлнер говорит, что этот термин описывает реальную медиа-практику во время войны в Персидском заливе 1991 года.

Согласно Келлнеру, главные телевизионные сети эффективно маскировали войну как театр. Изображение войны средствами массовой коммуникации стерло ужасы конфликта, такие как потери гражданского населения среди иракцев, поскольку война рассматривалась как главное телевизионное событие, полное драмы, героизма и спецэффектов:

СМИ преподнесли войну как волнующий нарратив, как ежевечерний сериал с драматичным конфликтом, экшеном и приключением, опасностью для союзных войск и гражданских лиц, злом, увековеченным зверскими иракцами, и героическими подвигами американских военных стратегов, технологии и войск. И CBS, и ABC использовали лозунг «Решающий поединок в Заливе» во время первых часов войны... кодируя событие как битву между добром и злом. На самом деле, война в Заливе была представлена как военное кино с началом, серединой и концовкой².

¹ Douglas Kellner, *Media Culture: Cultural Studies, Identity and Politics Between the Modern and the Postmodern*, Routledge, New York, 1995, pp. 198-228.

² Douglas Kellner, *Media Culture: Cultural Studies, Identity and Politics Between the Modern and the Postmodern*, Routledge, New York, 1995, pp. 210.

Возможно, ни один образ не ассоциируется с этой войной в Заливе так, как бортовая съемка «корректируемых авиабомб», которые сбрасывали в вентиляционные шахты иракских зданий. По мере того, как этот телесюжет повторялся в течение 100-дневной битвы, визуальная последовательность подчеркивала превосходство военной технологии США и хирургическую точность современной войны. Келлнер указывает, что такие образы имеют многочисленные преимущества для господствующего идеологического кодирования. В первую очередь, съемка такого сенсационного вооружения в действии впечатляет зрителя своей точностью и хитростью, подавляя реальную цель оружия – разрушить вещи и уничтожить людей.

Образ бомбы, которая превращает здание в булыжники, закодирован передавать свойственное американским вооруженным силам превосходство и смешную глупость иракской армии, пытающейся противостоять им. Частые воспроизведения съемки сложного оружия в действии отвлекает внимание от морали войны, фокусируя его вместо этого на тактической эстетике. Келлнер говорит, что гораздо легче хвалить эффективную систему вооружения, чем задавать сложный вопрос, нужно ли вообще использовать это оружие. Когда они взрываются, они смотрятся действительно круто. И они наши.

Избегая существенных этнических вопросов использования военной альтернативы, СМИ может интерпретировать историю так, чтобы продвигать войну. Келлнер говорит,

что вместо того, чтобы давать объективное описание с фронта сражения, американские медиа приняли одну сторону и стали «активными пропагандистами» сил коалиции. Соответствующей нарративной формой был упрощенный решающий поединок «хороших парней против плохих парней». Конечно, эта интерпретация требовала создания героев и злодеев, и индустрии культуры более чем охотно сыграли свою роль.

Холл говорит о тенденции медиа превращать в товар все, что бы они ни представляли, и война в Заливе не была исключением. Келлнер отмечает, что война сама по себе была прибыльным товаром. Высокие рейтинги увеличили доход с рекламы, и футболки, пуговицы, наклейки на бампер, игрушки, видео и желтые ленточки были распроданы за пару недель. Большинство товаров содержали ненавязчивое расовое пренебрежение. Одна футболка изображала араба на верблюде, над головой которого летели военные самолеты. Подпись гласила: «Я бы пролетел 10000 миль, чтобы покурить Camel»¹.

Вместе взятые, эти тексты, изображения и поведение создали дискурс, который интерпретировал неприятие войны как не вариант. Быть «хорошим американцем» – значит поддерживать войска. Холл называет этот медиа процесс *идеологическими дискурсами ограничения*. Практическое воздействие заключается в том, чтобы ограничить ряд альтернатив, а затем сделать так, чтобы этот огра-

¹ Douglas Kellner, *Media Culture: Cultural Studies, Identity and Politics Between the Modern and the Postmodern*, Routledge, New York, 1995, pp. 218.

ниченный выбор казался всем, что только может быть¹.

ОСВЕЩЕНИЕ В СМИ СОБЫТИЙ 9/11: ДАВЯЩЕЕ ЧУВСТВО ОГРАНИЧЕНИЯ

Вечером 11 сентября, спустя десятилетие после войны в Персидском заливе 1991 года, ведущие канала ABC Питер Дженнингс и Тэд Коппел обсуждали вопрос, который был на уме у многих американцев: «Почему неко-

¹ Stuart Hall, "The Whites of Their Eyes: Racist Ideologies and the Media," in *Silver Linings*, George Bridges and Rosalind Brunt (eds.), Lawrence and Wishart, London, 1981, pp. 31-33

торые люди ненавидят Америку так сильно, что они отреагировали с радостью на массовое убийство, устроенное террористами?» Оба комментатора говорили о продолжительных командировках в Азии, Африке и на Среднем Востоке среди людей, живущих в крайней бедности, которые видели только богатство, власть и заносчивость Америки. В течение 15 минут двое ведущих политических комментаторов страны говорили в личной и самокритичной манере о том, что бедные в двух третях мира охвачены чувством разочарования. Они избегали стереотипов «хороший парень/плохой парень», которые я



Рисунок 26.1. Дядюшка Сэм хочет, чтобы ты купил дорогой товар²

²1 © The New Yorker Collection 2001 Lee Lorenz from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

слышал по другим каналам. Это был, определенно, не идеологический дискурс ограничения Холла, который имел место во время войны в Заливе 1991 года.

Оказалось, это позиция только на один вечер. Это был единственный раз, когда эти телеведущие предполагали, что американская политическая и корпоративная политика может быть причиной вражды. Через неделю главный ведущий канала CBS Дэн Рэтер появился на «Позднем шоу с Дэвидом Леттерманом» и заявил о чем-то, похожем на безусловную преданность президенту Джорджу У. Бушу и «Войне против терроризма».

Но я никогда не был более убежден, Дэвид, что пришло наше время – и я не проповедую это – Джордж Буш – президент. Он принимает решения и – Вы знаете, как американец – он хочет, чтобы я присоединился куда бы то ни было, но скажи мне куда конкретно?¹.

Двое менее известных журналиста критиковали Буша сразу же после терактов за его стиль. Один говорил, что он оказался «упрямым и мальчишеским», в то время как другой выражал несогласие с президентской характеристикой реакции Америки на терроризм как «крестовый поход». Но оба комментатора быстро извинились за их откровенность. В следующем месяце *не было слышно ни одного неодобрительного слова*.

Возможно, самым необычным патриотическим призывом после терактов 9/11 было то, что президент Буш

приравнял любовь к стране к трате денег. Он утверждал, что это особенно хорошее время для того, чтобы купить новую машину, – утверждение, которое он разрешил использовать в многочисленных рекламах машин². Из патриотизма или по причине нулевого процента финансирования, продажи новых машин увеличились на 31% за первые два месяца после трагедии. Опять же, ни одна телевизионная информационная программа не подвергала сомнению связь, которую провела администрация между потребительской покупкой и патриотизмом. Но комик Джордж Карлин вызвал смех аудитории Tonight Show, когда невозмутимо заявил: «Идите и купите драгоценности и новую машину. Иначе террористы победят».

Холл считает, что СМИ создают руководящие мифы, которые формируют наше восприятие мира и служат важными инструментами социального контроля³. Это, по-видимому, описывает отношение американских СМИ к оружию массового поражения (ОМП) как к оправданию вторжения в Ирак 2003 года. Хотя теле/радио- и печатные СМИ честно сообщали о том, что главному инспектору ООН по оружию Хансу Бликсу не удалось обнаружить ОМП до вторжения, как представители администрации Буша, они никогда не ставили под сомнение существование химической или ядерной угрозы. Вместо этого, в информационном материале речь шла о том, когда и где ОМП

¹ Цитируется и обсуждается «On the Media,» National Public Radio, September 22, 2001; www.wnyc.org/new/talk/onthemedial/transcripts/jD92201_bob.html.

² Цитируется и обсуждается, «On the Media,» National Public Radio, December 15, 2001; www.wnyc.org/new/talk/on-themedia/transcripts_121501_president.html.

³ Helen Davis, *Understanding Stuart Hall*. Sage, Thousand Oaks, CA, 2004, p. 42.

будет найдено. Создание популярного консенсуса средствами массовой коммуникации было таким убедительным, что даже после того, как Комиссия по событиям 9/11 пришла к выводу, что у Саддама Хусейна нет такого оружия, большие слои населения продолжали верить в его существование. Только в конце 2004 года в выпусках СМИ стал подниматься вопрос, почему они никогда не сомневались в позиции правительства.

Каким образом в многочисленных выпусках СМИ в конечном итоге выражается то, что кажется единым мнением по главному вопросу? Учитывая общие для страны образы самолетов, врезающихся в башни-близнецы Всемирного торгового центра, последующего разрушения здания и 95%-ый рейтинг одобрения реакции президента, каждое решение редактора новостей может показаться легким. Но Холл утверждает, что гегемонное кодирование происходит все время, хотя это не умышленный заговор. История в публицистической статье в *Los Angeles Times*, написанная Александром Кокбурном, заставляет задуматься:

Когда мой отец присоединился к *London Times* в 20-х годах XX века, он спросил своего дядю о том, кто находится в правлении *Times*, и кто действительно определяет политику *Times*. «Мой мальчик, – сказал его дядя, – политика *London Times* определяется комитетом, который никогда не заседает¹.

СТОЙКАЯ АУДИТОРИЯ

Тот факт, что СМИ представляют предпочтительную интерпретацию человеческих событий, – не причина предполагать, что аудитория будет в точности «принимать» предложенную идеологию. Я однажды услышал, как Роберт Фрост читал свое известное стихотворение «Остановившись на опушке леса снежным вечером». Закончив последнюю строфу –

Красив и темен, в глубину
Лес манит, но я не сверну –
И много миль, пока усну,
И много миль, пока усну².

– поэт Новой Англии резко сказал: «Некоторые люди считают, что я говорю здесь о смерти, но это не так». Но стихотворения, как медиа-изображения, живут своей собственной жизнью. Несмотря на его слова, я продолжал считать, что это стихотворение об обязанностях, которые нам надо выполнить перед смертью.

Холл оставляет возможность того, что безвластные могут быть в равной степени стойкими, сопротивляясь господствующей идеологии и воспринимая сообщение таким образом, который бы больше отвечал их собственным интересам. Он выделяет три декодирующие возможности:

1. Действовать в рамках господствующего кода. Медиа составляют сообщение; массы поглощают его. Интерпретация аудитории совпадает с предпочтительной интерпретацией.

2. Применить код, который можно обговорить. Аудитория ассимилирует

¹ Alexander Cockburn, «Redwoods, Tutus and Power,» *Los Angeles Times*, June 21, 2001; www.latimes.com/news/comment/20010621/A000051554.html.

² Robert Frost, «Stopping by Woods on a Snowy Evening,» *Poetry of Robert Frost*, Holt, Rinehart and Winston, New York, 1969, p. 224.

ет ведущую идеологию в общем, но противостоит ее применению в конкретных случаях.

3. Заменить на противоположный код. Аудитория видит, что СМИ отдают предпочтение влиятельным кругам, и предпринимает организованные усилия, чтобы демифологизировать новости.

Учитывая все каналы массовой коммуникации, которые непредумышленно служат господствующей идеологии, Холл не верит, что безвластные могут изменить систему («пессимизм разума»). Но он решительно настроен делать все, что может, чтобы разоблачить и изменить структурирование реальности средствами массовой коммуникации («оптимизм воли»). Холл питает истинное уважение к способности людей сопротивляться господствующему коду. Он не считает массы культурными простофилями, которыми легко манипулируют те, кто контролирует СМИ, но он не может спрогнозировать, когда и где это сопротивление возникнет.

Холл приводит в пример одну маленькую победу активистов в организованной борьбе, направленной на то, чтобы установить, что черные красивые. Настаивая на термине «черный», а не «негр» или «цветной», люди африканского происхождения в 70-х годах XX века начинали гордиться тем, что когда-то было предметом расового пренебрежения. Требование Джесси Джексона афро-американской идентичности – это продолжающееся усилие контролировать использование символов. Это не просто вопрос семантики, как сказали бы некоторые. Хотя любому из этих расовых обозначений не присущ положительный

или отрицательный оттенок, коннотативное различие важно, потому что влияние реально. Идеологическая борьба – это борьба за захват языка. Холл видит, как те, кто находится на дне общества, ведут семантическую борьбу на игровом поле СМИ, которая никогда не будет равной.

КРИТИКА: ВАШЕ СУЖДЕНИЕ БУДЕТ ЗАВИСТЬ ОТ ВАШЕЙ ИДЕОЛОГИИ

В своих ранних работах Маршалл Маклюэн резко критиковал телевидение. Холл обвиняет Маклюэна в том, что в свои последние годы медиа его ассимилировали. Он характеризует окончательную позицию Маклюэна следующим образом: он «лег навзничь и позволил медиа кататься по нему; он прославлял те самые вещи, которые наиболее резко критиковал». Никто никогда не обвинял Стюарта Холла в том, что он продался господствующей идеологии западного общества. Однако многие ученые, изучающие коммуникацию, подвергали сомнению разумность проведения исследований под идеологическим лозунгом.

Неизбежно ли подрывают целостность исследования такие эксплицитные ценностные обязательства? Бывший главный врач государственной службы здравоохранения С. Эверетт Куп сокрушался о том, что исследователи, выступающие против запрета абортов, всегда делают вывод, что аборт не наносит психологического вреда матери, тогда как *возражающие против абортов певич-*

логи неизменно обнаруживают, что аборт оставляет долгосрочные эмоциональные шрамы. Так же и данные экономически консервативного Американского института предпринимательства в области исследований социальной политики в Вашингтоне, округ Колумбия, разительно отличаются от выводов, сделанных Центром современных культурных исследований под руководством Холла. С тех пор, как Коперник помыслил немыслимое, что земля не является центром вселенной, нахождению истины способствовали исследования того, что *есть*, отдельно от того, что, как мы думаем, *должно быть*. Холл, по видимому, размывает эту границу.

Хотя Холл признан основоположником культурных исследований, есть ученые, работающие в этой быстро растущей области, которые критикуют его лидерство. Оценивая поддержку, которую он оказал этническим меньшинствам и беднякам, многие женщины осудили его относительное молчание об их положении как равных жертв гегемонии, против которой он выступал. Холл запоздало стал защитником женщин и уступил их требованию иметь общие права в Бирмингемском центре. Но его известное описание феминистского вхождения в британские культурные исследования показывает, что для него это необходимое изменение было болезненным и неприятным: «Как вор в ночи, оно ворвалось; ему препятствовали, оно наделало неподобающего шума, завладело временем, изгадило стол культурных исследований»¹.

Самая распространенная критика в адрес исследований Холла заключается в том, что он не предлагает конкретных средств для решения проблем, которые определяет. Хотя он действительно не реализовывал никаких великих планов действия для ослабления влияния медиа со стороны влиятельной элиты, все же он старался разоблачить расизм, который укрепляется сообщениями печати. Например, Холл служил главным членом комиссии, которая выпустила влиятельный отчет в 2000 году о будущем мультиэтничной Британии. Следующий отрывок является образцом влияния Холла на призыв комиссии изменить то, как этнические группы представлены в СМИ.

В результате исследования, проведенного газетой *Guardian* относительно освещения ислама в самой же газете *Guardian* в определенный период 1999 года, было обнаружено, что прилагательное «исламский» предшествовало слову «активисты» 16 раз, «экстремисты» 15 раз, «фундаментализм» 8 раз и «терроризм» 6 раз; в тот же период прилагательное «христианский» шло, если оно вообще употреблялось, вместе с положительными словами и явлениями или нейтральными, такими как традиция или вера².

Самый положительный вклад Холла в исследование массовой коммуникации – это его постоянное напоминание о том, что бесполезно говорить о значении, не рассматривая одновременно и власть. Клифф Кристианс, директор Института коммуникативных исследований в Университете

¹ Процитировано Дэвисом, *Understanding Stuart Hall*, p.128.

² Parekh Report of the Commission on the Future of Multi-Ethnic Britain, Profile/The Runnymede Trust, London, 2000, p.169.

Иллинойса и ведущий писатель в области медиа-этики, согласен с Холлом, что существование идеалистической коммуникативной ситуации, где не замешана власть, – миф. Кристианс восхваляет эссе Холла «Идеология и теория коммуникации»: «Его эссе, как Тадж-Махал, является художественным шедевром, зовущим пилигрима»¹.

Стюарт Холл привлёк огромный интерес и имеет большое количество последователей. Самюэль Беккер, бывший заведующий кафедрой коммуникативных исследований в Университете Айова, характеризует себя как эмпирика «в осаде» и отмечает иронию критики Холла. Холл резко критикует господствующую идеологию коммуникативных исследований, но он «сам может быть самой господствующей или влиятельной фигурой в коммуникативных исследованиях на сегодняшний день»².

¹ Clifford Christians, "Normativity as Catalyst," in *Rethinking Communication Theory, Vol. 1: Paradigm issues*, Brenda Dervin, Lawrence Grossberg, Barbara J. O'Keefe, and Ellen Wartella (eds.), Sage, Newbury Park, CA, 1989, p. 148.

² Samuel Becker, "Communication Studies: Visions of the Future," in *Rethinking Communication Theory, Vol. 1*, p. 126.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. *Гегемония* – не распространённое выражение в Соединённых Штатах. Как Вы бы объяснили, что означает этот термин, Вашему соседу по комнате? Можете ли Вы придумать метафору или провести аналогию, которая бы прояснила эту критическую концепцию?
2. Какова природа жалобы Холла на *американские медиа исследования*?
3. Холл говорит, что *медиа кодируют господствующую идеологию нашей культуры*. Если Вы не согласны с его тезисом, то какие *доказательства* он мог бы привести, чтобы убедить Вас в своей правоте? Какие доказательства Вы бы предоставили, чтобы опровергнуть его аргументы?
4. Чем *семиотический подход* Ролана Барта (смотрите главу 25) похож на культурные исследования Холла? Чем они отличаются?

Раздел 2. Медиа-эффекты

В 1940 году, до эпохи телевидения, группа исследователей из Колумбийского университета, возглавляемая Полом Лазарсфельдом, прибыла в округ Эри, Огайо, в область, где проявлялись национальные избирательные паттерны на каждых президентских выборах 21-го столетия. Опрашивая людей раз в месяц с июня по ноябрь, интервьюеры стремились определить, как пресса и радио влияют на выбор людей на предстоящих президентских выборах¹.

В отличие от принятой в то время модели прямого воздействия медиа «игла для подкожных инъекций», исследователи почти не нашли подтверждения тому, что на избирателей оказывало влияние то, что они читали или слышали. Политические разговоры были редкими. СМИ, казалось, просто укрепляли решения тех, кто их уже принял.

Лазарсфельд приписал отсутствие воздействия медиа *селективной экспозиции* (смотрите главу 16). Республиканцы избегали статей и программ, которые симпатизировали президенту Франклину Рузвельту; демократы игнорировали газетные материалы и очерки, симпатизирующие республиканцу Уэнделлу Уилки. Принцип селективной экспозиции не всегда тестировался в лаборатории, где внимание людей, в сущности, гарантировано, но на свободном рынке идей он объяснял ограниченное, краткосрочное влияние массовой коммуникации.

¹ Paul Lazarsfeld, Bernard Berelson, and Hazel Gaudet, *The People's Choice*, Duell, Sloan and Pearce, New York, 1944.

Результаты из округа Эри заставили медиа-аналитиков осознать, что друзья и семья влияют на воздействие медиа-сообщений. Они пришли к выводу, что печатные и электронные медиа воздействуют на людей только посредством косвенного *двухэтапного потока коммуникации*. Первый этап – это прямая передача информации небольшой группе людей, которые остаются хорошо информированными. На втором этапе эти неформальные лидеры передают и интерпретируют сообщения для остальных в непосредственном обсуждении.

Теория двухэтапного потока появилась во время стремительных научных достижений в области медицины и сельского хозяйства. Эта модель точно описывала распространение инноваций среди американских врачей и фермеров в 50-х годах XX столетия, но в нынешний век, насыщенный телевидением и Интернет-новостями, появилась необходимость внести изменения. Первый этап *пересмотренной двухэтапной теории* воздействия медиа – это передача информации массовой аудитории. Второй этап – легитимация сообщения людьми, которых зритель уважает².

В 1953 году книга «Совращение невинных» Фредерика Вертэма документально подтвердила восхваление насилия в комиксах³. С тех пор ис-

² A. W. van den Ban, «A Review of the Two-Step Flow of Communication Hypothesis,» in *Speech Communication Behavior*, Larry L. Barker and Robert Kiebler (eds.), Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1971, pp. 193-205.

³ Fredric Wertham, *Seduction of the Innocent*, Rinehart, New York, 1954.

следователи массовой коммуникации стремились установить взаимосвязь между использованием медиа и агрессией. Специальные исследования дали противоречивые результаты, но две программы исследования, основанные на теории, установили каузальные связи между телевидением и жестоким поведением.

Теория переноса возбуждения исследователя медиа Дольфа Зиллманна из Университета Алабамы раскрывает тот факт, что телевидение обладает властью вызывать сильные чувства¹. Хотя мы используем такие названия, как *страх, гнев, юмор, любовь и возжелание*, чтобы описать эти эмоциональные состояния, повышенное физиологическое возбуждение одинаковое, независимо от вида телевизионной программы, которая вызвала эту реакцию. Легко разомкнуть наши эмоциональные провода, когда передача закончена. Зиллманн говорит, что повышенному состоянию возбуждения требуется некоторое время, чтобы рассеяться, а оставшееся возбуждение может усилить любое настроение, которое мы чувствуем. Если мужчина зол на свою жену, эмоциональная стимуляция, которую он получает от телевизионной агрессии, может перерасти в домашнее насилие. Но Зиллманн говорит, что возбуждение, которое появляется от эротической постельной сцены или оживленной комедии, часто оказывает тот же эффект.

Перенос возбуждения может объяснить насильственные действия, предпринятые сразу же после прос-

мотра телевизора. Но *теория социального научения* стэнфордского психолога Альберта Бандуры идет еще дальше и прогнозирует, что использование силы, смоделированное по телевидению сегодня, через несколько лет может вылиться в антисоциальное поведение². Хотя теория Бандуры может объяснить имитацию во многих контекстах, большинство студентов, изучающих его исследования, применяют ее конкретно к косвенному обучению агрессии посредством телевидения.

Теория социального научения постулирует три необходимых этапа в каузальной связи между телевидением и фактическим физическим вредом, который мы можем причинить другому человеку когда-нибудь в будущем. Трехэтапный процесс – это внимание, сохранение в памяти и мотивация. Видео насилие привлекает наше *внимание*, потому что оно простое, особенное, распространенное, полезное и преподнесено как позитивное. Если Вы сомневаетесь в этом последнем качестве, вспомните, что телевидение привлекает зрителей, размещая привлекательных людей перед камерой. На телевидении очень мало полных тел или прыща-вых лиц. Когда приятная звезда бьет нескольких хулиганов, чтобы спасти хорошенькую молодую женщину, агрессия приобретает должный позитивный оттенок.

Без всякого риска для нас самих, просмотр медиа насилия может расширить наш репертуар поведенческих возможностей намного больше того, что мы бы обнаружили сами

¹ Dolf Zillmann, "Excitation Transfer in Communication-Mediated Aggressive Behavior," *Journal of Experimental Social Psychology*, Vol. 7, 1971, pp. 419-434.

² Albert Bandura, *Social Learning Theory*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1977.

посредством обучения методом проб и ошибок. Например, мы видим, как человек в драке держит пружинный нож, наклоненный под углом 45 градусов, и что он вонзает его вверх, а не погружает вниз. Эта уличная хитрость мысленно записывается как визуальный образ. Но Бандура говорит, что *сохранение в памяти* самое сильное, когда мы также кодируем косвенное обучение в слова: «Держи пистолет обеими руками. Не дергай спусковой крючок, выжми его. Целься на шесть дюймов ниже, чтобы компенсировать отдачу».

Без достаточной *мотивации* мы можем никогда не симитировать насилие, которое увидели и запомнили. Но через несколько лет мы можем почувствовать убежденность, что не хотим в тюрьму после выстрела в грабителя, затаившегося на нашем заднем дворе, или что мы можем повысить статус, вырубив придурка, который донимает нашего друга. Если это так – то, чему мы научились раньше и сохранили в нашем банке памяти, сейчас находится в нашем распоряжении.

Ученые, исследующие коммуникацию, проявили на удивление мало интереса к анализу динамики телевизионной рекламы. Однако практик Тони Шварц делает вывод, что рекламные ролики эффективны, когда они задевают *ответную струну* у зрителя¹. Шварц утверждает, что медиа убеждение касается не столько попытки вложить идею в головы потребителей, сколько стремления вызвать у них эмоциональную реакцию. Лучшие рекламные ролики используют визуальные и аудио образы, чтобы резонировать с прошлым опытом аудитории.

Три теории в этом разделе служат хорошей основой для поддержания мнения о том, что массовая коммуникация оказывает мощное влияние. В главе 27 представлена *теория культивации* Джорджа Гербнера, который устанавливает взаимосвязь между большим количеством времени, проведенным за просмотром телевизора, и мировоззрением людей. Конкретнее, Гербнер утверждает,

¹ Tony Schwartz, *The Responsive Chord*, Doubleday, New York, 1973.



Рисунок².

² CALVIN AND HOBBS © 1995 Watterson. Reprinted with permission of Universal Press Syndicate. All rights reserved.

что огромное количество символического насилия на экране приучает зрителей смотреть на мир как на злое и страшное место. Он не говорит, что зрители будут *совершать* насилие, но он убежден, что заядлые телезрители приобретут чувство нереалистичного страха, что они станут его *жертвами* – и это беспокойство, повлияет на то, что они думают и делают.

В главе 28 представлена теория «*новости дня*» Максвелла МакКомбса и Дональда Шоу. Их теория изначально утверждала, что новостные СМИ не навязывают людям, что думать, но подбор новостей в теле-/радио- и печатных медиа оказывает мощное воздействие на то, о чем общественность будет думать.

В главе 29 представлена теория «*спираль молчания*» Элизабет Ноэль-Нойман. Ее теория описывает сковывающее воздействие общественного мнения на выражение непопулярных взглядов. Она считает, что этот

процесс ускоряется, когда большинство выпусков медиа повторяют одну и ту же идею снова и снова.

Хотя три теории в этом разделе дают разное объяснение влиянию медиа, все они утверждают, что эти эффекты можно объективно измерить. Теория культивации, теория «*новости дня*» и спираль молчания – как раз тот вид поведенческих теорий, против которых выступает Стюарт Холл, потому что он убежден, что они игнорируют вопросы значения, власти и идеологии. Но, если Вы хотите объяснить, спрогнозировать и даже изменить воздействие медиа-сообщений, эти теории послужат хорошей отправной точкой. Каждая сформулирована таким образом, что можно доказать, что она ошибочна, если она действительно такова. Все три собрали впечатляющее количество эмпирических доказательств, чтобы подтвердить свои базовые предположения.

Объективная

Интерпретативная

Социокультурная традиция
Социопсихологическая традиция

Какова вероятность того, что Вы станете жертвой насильственного акта в течение следующей недели? 1 из 10? 1 из 1000? 1 из 10000?

По мнению уроженца Венгрии Джорджа Гербнера, ответ, который Вы дадите, скорее, зависит от того, сколько Вы смотрите телевизор, чем от реального риска, который Вам грозит на следующей неделе. Гербнер, который умер в 2005 году, был почетным деканом Анненбергской школы коммуникации в Университете Пенсильвании и основателем «Движения за сохранение культурной среды». Он утверждал, что люди, которые много смотрят телевизор, развивают преувеличенную веру в *злой и страшный мир*. Насилие, которое они видят на экране, может культивировать социальную паранойю, которая противоречит представлениям о надежных людях или о безопасном окружении.

Как Маршалл Маклюэн, Гербнер считал телевидение господствующей силой в формировании современного общества. Но в отличие от Маклюэна, который рассматривал средство коммуникации как сообщение, Гербнер был убежден,

что власть телевидения исходит из символического содержания реальной драмы, показываемой час за часом, неделя за неделей. По сути, телевидение является институциональным рассказчиком общества, и истории общества создают «отчетливую картину того, что существует, что важно, что к чему относится и что правильно»¹.

До появления радио-/телевещания единственными приемлемыми рассказчиками вне дома были те, кто передавал религиозную традицию. Сегодня телевизор является ключевым членом домашнего хозяйства с практически безграничным доступом к каждому человеку в семье. Телевидение доминирует над средой символов, рассказывая большую часть историй большую часть времени. Гербнер утверждал, что люди сейчас смотрят телевизор так, как они ходили бы в церковь, «только вот большинство людей и телевизор-то смотрят более религиозно»².

¹George Gerbner and Larry Gross, «Living with Television: The Violence Profile.» *Journal of Communication*, Vol. 26, 1976, No. 2, p. 76.

²George Gerbner and Larry Gross, «Living with Television: The Violence Profile.» *Journal of Communication*, Vol. 26, 1976, No. 2, p. 77.

Что они видят в своих ежедневных службах? По мнению Гербнера – насилие. Во время беспорядков в конце 60-х годов XX века Национальная комиссия по причинам и предупреждению насилия утверждала, что насилие такое же американское, как и вишневый пирог¹. Вместо того, чтобы считать физическую силу и ее угрозу девиантным путем к власти, традиционно они являются способами заполучить больший кусок американской мечты. Гербнер писал, что насилие – «это самое простое и дешевое драматическое средство, чтобы показать, кто победитель в игре жизни, и по каким правилам в эту игру играют»². Те, кто погружен в мир телевизионной драмы, усваивают эти «факты жизни» лучше, чем случайные зрители.

Большинство людей, осуждающих насилие по телевидению, обеспокоены тем, что слишком восприимчивые ко всему юные зрители будут имитировать агрессию на экране. Как было отмечено во введении в этот раздел, исследования стэнфордского психолога Альберта Бандуры указывают на то, что эти опасения имеют основания на самом деле, по крайней мере, для меньшинства аудитории³. Однако Гербнера интересовал гораздо более широкий и потенциально более вредный эмоциональный эффект – насилие по телевидению убеждает зрителей в том, что «вокруг действительно джунгли».

¹ Jerome H. Skolnick, *The Politics of Protest*, Simon and Schuster, New York, 1969, pp. 3-24.

² George Gerbner, Larry Gross, Nancy Signorielli, Michael Morgan, and Marilyn Jackson-Beeck, «The Demonstration of Power: Violence Profile No. 10,» *Journal of Communication*, Vol. 29, No. 3, 1979, p. 180.

³ Albert Bandura, *Social Learning Theory*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1977.

Голос Гербнера был только одним из многих, говоривших о взаимосвязи между средствами массовой коммуникации и насилием. Критики публично выступали против хаотичного воздействия комиксов, бандитского рэпа и компьютерных игр, а также телевидения. Но человек, который многие годы был редактором журнала *Journal of Communication*, считал, что телевидение – это особый случай. В течение почти двух десятилетий он возглавлял расширенную исследовательскую программу, которая отслеживала уровень насилия по телевидению, классифицировала людей в соответствии с тем, сколько времени они смотрят телевизор, и накапливала данные о восприятии зрителями потенциального риска и о других социокультурных установках. Его объяснение данных с точки зрения культивации – одна из теорий массовой коммуникации, о которых больше всего говорят и спорят.

ПОКАЗАТЕЛЬ НАСИЛИЯ

Встревоженные родители, учителя и критики телевидения предполагают, что частота появления насилия возрастает. Но возрастает ли уровень драматической агрессии? Как руководитель *Исследовательского проекта культурных показателей*, Гербнер стремился разработать объективную меру, которая позволила бы друзьям и врагам телевидения обсуждать эту тенденцию на основе фактов, а не чувств. Он определил *драматическое насилие* как «открытое проявление физической силы (с оружием или без него, против себя

или других), принуждающее действовать против своей воли под угрозой нанесения увечий и/или смерти как часть сюжета»¹.

Драматическое насилие

Открытое проявление или угроза применения физической силы как часть сюжета.

Это определение исключает устное оскорбление, пустые угрозы и грубую шутку, типа «макнуть кого-нибудь лицом в пирог». Но оно включает физическое жестокое обращение в формате мультфильма. Когда койота, преследующего кукушку-подорожника, давят паровым катком, или Могучие морфы Рейнджеры расправляются со своими врагами, Гербнер называл такие сцены насильственными. Он также включал аварии и природные катаклизмы. С художественной точки зрения, эти события не являются несчастным случаем. Сценарист ввел травмы для драматического эффекта. Персонажи умирают или получают увечья так же эффектно, как если бы они получили пулю в грудь.

Проект культурных показателей

Систематическое отслеживание изменений в информационном наполнении телевидения и того, как эти изменения влияют на восприятие мира зрителями.

В течение более двух десятилетий исследователи культурных показа-

телей случайным образом выбирали неделю осенью и записывали на видео каждую передачу в телевизионный «час пик» (с 20.00 до 23.00). Они также записывали программы для детей в субботу и воскресенье (с 8 до 14 часов). Посчитав случаи, которые соответствовали их описанию, они измеряли общий уровень насилия по формуле, которая включала соотношение программ, демонстрирующих насилие, степени насилия в этих программах и процента персонажей, которым причиняли физический вред и убивали. Они обнаружили, что ежегодный показатель был заметно стабилен и заметно высок.

РАВНОЕ НАСИЛИЕ, НЕРАВНЫЙ РИСК

Гербнер сообщал, что независимо от того, являются ли драмами *Las Vegas*, *The Sopranos*, *Lost*, *CSI* или дюжина незапоминающихся шоу, закрытых после 13-недельного эфира, совокупное изображение насилия не меняется из года в год. Более половины программ, которые показывают в телевизионный «час-пик», содержали реальный физический вред или угрозу насилия. *The Office* и *Everybody Loves Raymond* нетипичны. Драмы, которые включают сцены насилия, в среднем содержат 5 травматических инцидентов за час просмотра. Почти все выходные детские программы специализируются в нанесении увечий. Они составляют в среднем 20 случаев за час. К тому времени, когда типичный телевизионный зритель заканчивал среднюю школу, он наблюдал 13000 насильственных смертей.

¹ George Gerbner, Larry Gross, Michael Morgan, and Nancy Signorielli, "The 'Mainstreaming' of America: Violence Profile No. 11," *Journal of Communication*, Vol. 30, No. 3, 1980, p. 11.

В любую данную неделю две трети главных героев попадают в какую-либо насильственную ситуацию. Герои вовлечены так же, как и злодеи, но существует большое неравенство в возрасте, расе и половой принадлежности тех лиц, которые заканчивают жизнь от применения физической силы. Пожилым людям и детям наносят вред в гораздо большей степени, чем молодым взрослым или взрослым среднего возраста. В неофициальной иерархии «жертвенности» афро-американцев и латиноамериканцев убивают или бьют больше, чем их белых собратьев. Гербнер заметил, что рискованно быть кем-то «другим, кроме чисто белого». Также опасно быть женского пола.

Первая сцена фильма «дама в затруднительном положении» – излюбленный драматургический прием, побуждающий героя к действию. И наконец, производственные рабочие «получают по шее» чаще, чем офисные работники.

Символическая уязвимость членов группы меньшинства довольно поразительна, учитывая вопиющую недостаточную их представленность в телевизионной драме. Анализ Гербнера мира телевидения показал, что 50% людей – белые мужчины среднего класса, и что мужчины численно превосходят женщин в соотношении 3 к 1. Хотя одну треть нашего общества составляют дети и под-



Рисунок 27.1.

«Ты прелестно вышиваешь, бабуль, но...»¹

¹ Воспроизведено с разрешения Punch Limited

ростки, они составляют только 10% персонажей в шоу телевизионного «часа-пик». Две трети рабочей силы Соединенных Штатов имеют производственную или служебную работу, но эта группа составляет только 10% персонажей на телевидении. afroамериканцы и латиноамериканцы – только случайные персонажи, а пожилые люди – самое обделенное меньшинство. Менее 3% драматических ролей играют актеры в возрасте за 65. Если бы страховые компании составляли актуарные таблицы по ожидаемой продолжительности жизни телевизионных персонажей, они бы обнаружили, что шансы бедной пожилой черной женщины избежать вреда за целый час почти нулевые.

В итоге, проект культурных показателей Гербнера обнаружил, что люди, находящиеся на дне американского общества, подвергаются двойной символической опасности. Их существование недооценено, но в то же время их уязвимость к насилию переигрывается. В сценарий они зачастую вводятся для того, чтобы стать жертвой. Неудивительно, что именно эти люди чувствуют самый большой страх перед насилием, когда выключают телевизор.

СОЗДАНИЯ ПРОФИЛЯ ТЕЛЕЗРИТЕЛЯ

Вооруженные надежными знаниями о насильственном содержании телевизионной драмы, Гербнер и его коллеги изучили поведение и установки телезрителя. Хотя позже некоторые исследователи попытались создать насыщенность содержания в экспе-

риментальных условиях, Гербнер сказал, что природа его гипотезы культивации делает невозможным тестирование в лаборатории. Он считал, что эффект от проведения большого количества времени за просмотром телевизора можно увидеть только после нескольких лет медленного накопления. Проникающее присутствие телевидения также исключает возможность использования контрольной группы. Гербнер считал любого человека потребителем. Цель его вопросов заключалась всего лишь в том, чтобы провести разграничение между людьми с «легкой» и «тяжелой» степенью зависимости от телевизора.

В большинстве исследований Гербнера самоотчет о двух часах в день считался верхним пределом легкой степени зависимости. Он называл *телезрителями с тяжелой степенью зависимости, или заядлыми телезрителями*, тех, кто признавал, что смотрит телевизор в течение четырех или более часов. Он также называл телезрителя с тяжелой степенью зависимости «*телевизионным типом*», более мягким термином, чем «*овощ на диване*» (*coach potato*) с намеком на то, что человек сидит на диете, состоящей из просмотра телевизора и картофельных чипсов, или же напоминает своим видом картофелину с множеством глазков. Зрителей с тяжелой степенью зависимости от телевизора численно больше, чем с легкой, но каждая группа составляет около одной четверти от общего населения. Люди, чьи привычки проводить время за просмотром телевизора находятся в диапазоне между двумя и четырьмя

часами, составляют вторую половину, но Гербнер хотел сравнить людей с отчетливо разными паттернами зависимости от телевизора.

Заядлый телезритель

Телезрители, которые говорят, что смотрят телевизор, по крайней мере, четыре часа в день; «телевизионные типы».

Гербнер утверждал, что телевизионные типы не включают телевизор, чтобы посмотреть *ER* или *Friday Night Lights*. Они просто хотят посмотреть телевизор сам по себе. Зрители с легкой степенью зависимости более разборчивы, выключают телевизор, когда любимая программа заканчивается. Причина, по которой Гербнер разделил аудиторию, состояла в том, чтобы проверить, считают ли заядлые телезрители мир более опасным, чем случайные зрители или люди, не имеющие привычки проводить много времени за просмотром телевизора. Теория культивации прогнозирует, что да.

УМЫ, ВСПАХАННЫЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕМ, ВЗРАЩАЮТ СТРАШНЫЕ МЫСЛИ

Гербнер считал, что насилие является основой телевизионной драмы, и знал, что люди отличаются тем, сколько времени они смотрят телевизор. Он хотел вычислить *дифференциал культивации*. Это его термин для определения «разницы в проценте людей, дающих «телевизи-

онный ответ», в сравнимых группах зрителей с легкой и тяжелой степенью зависимости от телевизора»¹. Он употреблял термин «*дифференциал культивации*», а не «*медиа-эффекты*», потому что последний термин подразумевает сравнение между состояниями *до* просмотра телевизора и *после*. Но Гербнер считал, что не существует дотелевизионного состояния. Телевидение входит в жизнь людей в раннем детстве. Целью его исследования были четыре установки.

Дифференциал культивации

Разница в проценте людей, дающих телевизионный ответ, в сравнимых группах зрителей с легкой и тяжелой степенью зависимости от телевизора.

1. *Вероятность попадания в ситуацию насилия*. Вопрос в начале главы относится именно к этой вероятности. Люди с привычкой проводить мало времени за просмотром телевизора прогнозируют, что их еженедельная вероятность стать жертвой составляет 1 из 100; люди с привычкой проводить много времени за просмотром телевизора боятся, что риск составляет 1 из 10. Реальная статистика преступлений показывает, что прогноз 1 из 10000 более реалистичен. Конечно, прогноз людей с привычкой проводить много времени за просмотром телевизора можно объяснить их большей готовностью оправдать физическую агрессию. Дети, которые много смотрят теле-

¹ George Gerbner, Larry Gross, Michael Morgan, and Nancy Signorielli, "Charting the Mainstream: Television's Contributions to Political Orientations," *Journal of Communication*, Vol. 32, No. 2, 1982, p. 103.

визор, согласны с тем, что «почти всегда [ударить кого-то] нормально, если ты злишься на него по веской причине».

2. Страх ходить одному ночью. Неудивительно, что темных улиц боятся скорее женщины, чем мужчины. Но для обоих полов страх стать жертвой соответствует времени, проведенному перед телевизором. Заядлые телезрители склонны переоценивать преступную деятельность, считая, что она в 10 раз хуже, чем есть на самом деле. В действительности же, разбойники на улице представляют меньше физической угрозы, чем травмы от машин.

3. Воспринимаемая деятельность полиции. Заядлые телезрители верят, что 5 процентов общества участвуют в правовом нарушении. Их видео мир населен полицией, судьями и агентами правительства. Прогноз, который делают люди с привычкой проводить мало времени за просмотром телевизора, более реалистичный: 1%. Телевизионный тип Гербнера предполагает, что офицеры полиции используют свое оружие почти каждый день, что не соответствует действительности.

4. Общее недоверие к людям. Заядлые телезрители относятся с подозрением к мотивам других людей. Они подписываются под утверждениями, которые предупреждают людей ожидать худшего:

«Большинство людей заботятся только о себе».

«Имея дело с другими людьми, нельзя быть слишком осторожным».

«Прежде чем люди причинят тебе вред, предупреди это».

Гербнер назвал этот циничный образ мышления «*синдромом злого мира*».

Синдром злого мира

Циничный образ мышления, включающий общее недоверие к остальным людям, приписываемый заядлым телезрителям.

Результаты проекта культурных показателей указывают на то, что умы заядлых телезрителей становятся благоприятной почвой для того, чтобы сеять мысли об опасности. Но Гербнер заметил два механизма, которые прокладывают более глубокие борозды в двух подгруппах заядлых телезрителей, чем в других. *Мейнстриминг* – это процесс, который формирует группы зрителей, чье социально-экономическое положение и образование иначе заставило бы их поддерживать четко либеральную или консервативную политическую позицию. *Резонанс* – это механизм, влияющий на заядлых телезрителей, которые уже стали жертвами насилия.

МЕЙНСТРИМИНГ: РАЗМЫВАНИЕ, СМЕШИВАНИЕ И ПОДЧИНЕНИЕ УСТАНОВОК ТЕЛЕЗРИТЕЛЯ

Мейнстриминг – это термин, используемый Гербнером, чтобы описать процесс «размывания, смешивания и подчинения», которому подвергаются люди с привычкой много смотреть телевизор. Он считал, что посредством постоянного взаимодействия с одними и теми же образами

и названиями телевизионные типы развивают общность мировоззрения, чего не происходит, когда люди слушают радио. Радиостанции разделяют аудиторию до такой степени, что существуют программы для водителей левосторонних грузовиков, которые играют в боулинг по вечерам в пятницу. Но телевизионные продюсеры, вместо того, чтобы производить вещание на *ограниченную аудиторию*, делают *широкую трансляцию*, стремясь «привлечь как можно большую аудиторию, восхваляя умеренность мейнстрима (основного течения)»¹. Телевидение гомогенизирует свою аудиторию, чтобы люди с привычкой много смотреть телевизор делились друг с другом одними и теми же ориентациями, взглядами и значениями. Мы не должны задавать вопрос, насколько близка эта коллективная интерпретация того, как функционирует мир, к основному течению культуры. По мнению Гербнера, ответ телевидения и есть основное течение.

Мейнстриминг

Процесс размывания, смешивания и подчинения, в ходе которого заядлые телезрители развивают общее социально консервативное мировоззрение посредством постоянного взаимодействия с одними и теми же образами и названиями.

Он проиллюстрировал эффект мейнстриминга, показав, как телевизионные типы размывают экономиче-

ские и политические различия. Телевидение восхваляет средний класс, и люди с привычкой много смотреть телевизор принимают этот ярлык, независимо от того, каков их доход. Но люди с привычкой мало смотреть телевизор, которые имеют производственную работу, точно описывают себя как людей рабочего класса.

Так же и люди с привычкой много смотреть телевизор называют себя людьми, придерживающимися *умеренных* взглядов в политике. Большинство персонажей в телевизионных драмах осуждают политический экстремизм – правый или левый. Эта неэкстремистская этика явно усвоена постоянным телезрителем. Только в рядах случайных телезрителей Гербнер нашел людей, которые действительно считают себя *либералами* или *консерваторами*.

Социологи ожидали политических различий между богатыми и бедными, черными и белыми, католиками и протестантами, городскими жителями и фермерами. Эти различия все еще проявляются, когда случайные телезрители отвечают на опрос. Но Гербнер сообщил, что традиционные различия стираются у заядлых телезрителей. Как будто свет от телевизора смывает любые заметные черты, которые выделяли бы их.

Даже хотя заядлые телезрители люди называют себя людьми, придерживающимися *умеренных* взглядов в политике, команда, изучающая культурные показатели, отметила, что их позиция по социальным вопросам решительно консервативна. Зрители с тяжелой степенью зависимости от телевизора последовательно

¹ George Gerbner, Larry Gross, Michael Morgan, and Nancy Signorielli, "Charting the Mainstream: Television's Contributions to Political Orientations," *Journal of Communication*, Vol. 32, No. 2, 1982, p. 117.

высказывают мнения в пользу более низких налогов, более сильной полицейской охраны и более крепкой национальной обороны. Они против большого правительственного аппарата, свободы речи, браков гомосексуалистов или геев в вооруженных силах, против поправки о равных правах¹, против аборт, межрасовых браков, законопроекта о жилищной политике равных возможностей² и позитивных действий³. *Основное течение* – это не *середина дороги*.

Насыщенный просмотр, видимо, склоняет телевизионных типов на сторону политических правых, хотя такие телезрители поддерживают большее спонсирование «Социальной защиты»⁴, здравоохранения и образования. Гербнер назвал смешение установок и желаний *новым популизмом* и считал его появление доказательством того, что людей с привычкой много смотреть телевизор засосало основное течение. Почти полное совпадение нового популизма и политики Рональда Рейгана может объяснить известность бывшего президента как *великого коммуникато-*

ра, когда он напрямую обращался к народу по телевидению. Его сообщение в телевизионный «час-пик» было как старый друг, с которым они выросли. Так же происходило, когда президент Джордж У. Буш представлял себя как «сострадательного консерватора», и его поддерживало то же основное течение.

РЕЗОНАНС: ОЖИВЛЕНИЕ В ПАМЯТИ ОПЫТА РЕАЛЬНОГО НАСИЛИЯ

Гербнер утверждал, что некоторые зрители с тяжелой степенью зависимости от телевизора начинают испытывать большую тревогу под влиянием процесса *резонанса*. Эти телезрители подвергались непосредственному физическому насилию, по крайней мере, один раз – вооруженное ограбление, изнасилование, драка в баре, грабеж с насилием, автокатастрофа, военное сражение или ссора супругов, которая закончилась применением силы. Реальная травма была достаточно серьезной. Но Гербнер считал, что повторяющееся символическое изображение на экране телевизора может привести к тому, что телезритель будет проигрывать в голове ситуацию из жизни снова и снова: «Совпадение телевизионного мира и реальных обстоятельств может начать «резонировать» и привести к заметно усиленному паттерну культивации»⁵. Зрители с тяжелой степенью зависимости от телевизора, которые подвергались физическому насилию, получают двойную дозу.

¹ Законопроект о равных правах женщин, который должен был стать Двадцать седьмой поправкой к Конституции США (прим. перев.).

² Политика продажи или сдачи в аренду недвижимости, исключающая дискриминацию по признаку пола, расы и т.д. (прим. перев.).

³ План или программа, направленные на устранение последствий расовой дискриминации или дискриминации по половому признаку при приеме на работу или на учебу, а также предотвращение случаев такой дискриминации в будущем (прим. перев.).

⁴ Одна из основных государственных программ социального страхования США, по которой осуществляются выплаты пенсий по старости (работникам и членам их семей, находящимся на иждивении), инвалидности, утрате кормильца, а также оказывается помощь пенсионерам, нуждающимся в медицинском обслуживании и др.; фонды социальной защиты формируются из средств работников и их работодателей (прим. перев.).

⁵ Gerbner, Gross, Morgan, and Signorielli, "The 'Mainstreaming' of America," p. 15.

Резонанс

Процесс, посредством которого сопадение символического насилия, транслируемого по телевидению, с реальным опытом насилия усиливает страх перед злым и страшным миром.

В течение трех лет я был волонтером-защитником малоимущих. Хотя я чувствовал себя в относительно безопасной среде, посещая муниципальные дома, полиция и социальные работники рассказывали истории о стрельбе и ножевых ранениях. Даже миролюбивым жителям не было чуждо насилие. Я не могу вспомнить случая, чтобы телевизор был выключен, когда я входил в квартиру. Гербнер бы ожидал, что ежедневная диета символической жестокости усилит восприятие людьми насилия, которое может случиться на пороге дома, делая их жизнь еще более угрожающей. Нерешительность большинства жильцов отважиться выйти из своей квартиры, по-видимому, подтвердила бы его предположение о существовании эффекта резонанса.

Гипотеза о резонансе является объяснением, полученным после совершения преступления, почему большая группа людей, которые проводят много времени за просмотром телевизора, считает мир чрезвычайно страшным местом. Для сравнения, он отметил, что большинство исследований медиа-эффектов фокусируются только на малом количестве людей, имитирующих насилие, которое они видят по телевидению.

Но также важно наблюдать за большинством людей, которые становятся более запуганными, неуверенными в своей безопасности и зависимыми от власти и которые могут потребовать защиту и даже одобрить репрессии во имя безопасности¹.

ДРАМАТИЧЕСКОЕ НАСИЛИЕ ВСЕ ЕЩЕ КУЛЬТИВИРУЕТ СТРАХ?

Гербнер начал свой анализ культивации более 30 лет назад. Медиа-ландшафт радикально изменился за эти три десятилетия. Тогда как раньше у телезрителей был выбор из 4 каналов, сегодня большинство домов имеют доступ к 40 или более станциям, и люди могут переключать каналы, чтобы найти специализированные передачи. Телевизионные реалити-шоу заменили вестерны, и время, проводимое за компьютерной клавиатурой или использованием многофункционального мобильного телефона, заняло часть времени, которое проводится перед телевизором. Продолжает ли драматическое изображение культивировать страх перед злым и страшным миром, или же мир медиа потребителей более добрый?

Вплоть до своей смерти несколько лет назад Гербнер продолжал отслеживать количество насилия, транслируемого по телевизору, определять демографический профиль жертв и измерять социальное восприятие и установки зрителей. Он обнаружил, что чем больше вещи меняются, тем больше они остаются такими же.

¹ Gerbner, Gross, Signorielli, Morgan, and Jackson-Beeck, p. 196.

Графическое насилие в компьютерных играх и картины последствий насилия в местных новостях более чем компенсируют любое уменьшение насилия по сетевому телевидению. И есть доказательства того, что вскоре после просмотра сцен насилия зрители не смогут вспомнить, что было реальным, а что – вымышленным¹.

Был бы Гербнер жив сегодня, он бы подчеркнул последствия повышенного личного беспокойства для общественной политики. В разгар своей исследовательской программы по культурным показателям он свидетельствовал перед комитетом Конгресса по коммуникации о социальной цене страха:

Запуганные люди более зависимы, ими легче манипулировать и контролировать, они легче поддаются обманчиво простым, сильным, жестким мерам и бескомпромиссной позиции... Они могут принять и даже одобрить репрессии, если они дают надежду облегчить их опасное положение. Это более глубокая проблема телевидения, насыщенного насилием².

КРИТИКА: ДИФФЕРЕНЦИАЛ КУЛЬТИВАЦИИ ЯВЛЯЕТСЯ РЕАЛЬНЫМ, БОЛЬШИМ, РЕШАЮЩИМ?

Для большинства обозревателей утверждение Гербнера о том, что драматическое содержание телевидения

создает климат страха, имеет смысл. Как бы мог обычный телезритель смотреть так много насилия без серьезных последствий? Но в течение последних 30 лет журналы по коммуникации заполнялись иногда резкими обвинениями и контробвинениями критиков и сторонников. Оппоненты оспаривали определение насилия Гербнера, программы, которые он выбирал для контент-анализа, его решение рассматривать в целом все типы драматических программ (боевики, сериалы, комедии положений и так далее), его предположение, что всегда существует последовательный телевизионный ответ, его неслучайные методы отбора респондентов, его простой стандарт «n часов в день» для распределения телезрителей по категориям «с легкой степенью зависимости от телевизора» и «с тяжелой степенью зависимости от телевизора», его многовариантный метод измерения воспринимаемого ими риска того, что на них нападут с целью ограбления, его статистический метод анализа данных и его интерпретацию корреляционных данных.

Исследователи по коммуникации Майкл Морган (Массачусетский университет) и Джеймс Шэнэхэн (Корнельский университет) каталогизируют критику теории Гербнера и систематически отвечают на эти обвинения³. В нескольких случаях эти защитники теории культивации соглашаются с сутью конкретной критики, но они настаивают на том, что,

¹ Cees Koolstra, "Social Confusion as an Explanation of Cultivation: A Test of the Mechanism Underlying Confusion of Fiction with Reality on Television," *Perception and Motor Skills*, Vol. 104, 2007, pp. 102-110.

² International Communication Association Newsletter, Jan/Feb 2006, George Gerbner Obituary.

³ Michael Morgan and James Shanahan, "Two Decades of Cultivation Research: An Appraisal and a Meta-Analysis," in *Communication Yearbook 20*, Brant R. Burleson (ed.), Sage, Thousand Oaks, CA, 1997, pp. 1-45.

фокусируя внимание на *методологических мелочах*, критики отвлекают внимание от мощной социальной роли телевидения как рассказчика общества. Они противопоставляют подход *большой картины* Гербнера с тем, что они считают подходом *использования методологии*, который практикуют его критики:

Стремления обеспечить большую специфику и точность помогли сделать анализ более точным, но зачастую они приводят к потере нити реальной социальной значимости всего этого. Мы предлагаем, чтобы по прошествии 20 лет исследователи прекратили спорить по мелочам, чтобы сфокусировать критическое внимание на социальной роли телевидения¹.

Морган и Шэнэхэн также предполагают, что, по крайней мере, часть резкой критики теории культивации политически мотивирована. Если это так, мы не должны удивляться. В конце концов, теория культивации опровергает беспечное заверение телевизионной индустрии, что насилие, которое оно изображает, не причиняет никакого вреда. Вдобавок, слова Гербнера содержат плохо скрытую критику типа консервативного популизма а-ля Раш Лимбо, который, как считает этот теоретик, ежевечерне подтверждается нарративными образами программ в телевизионный «час-пик». Как бы там ни было, главный вопрос, который нам надо решать, заключается в том, как интерпретировать последовательную, но небольшую взаимосвязь, которую Гербнер и другие ученые уста-

новили между тяжелой степенью зависимости от телевизора и верой в злой и страшный мир.

Чтобы предоставить карту, которая позволит студентам, изучающим теорию культивации, маневрировать по минному полю запутанных и иногда противоречивых данных, Морган и Шэнэхэн провели *мета-анализ* 82 отдельных исследований культивации². Мета-анализ – это методика статистического смешивания независимых исследований, которые изучают одну и ту же взаимосвязь – в данном случае связь между часами, проведенными перед телевизором, и результирующей склонностью давать *телевизионные ответы* на вопросы о вероятности насилия, уставках, продиктованных гендерными ролями, политических взглядах и так далее. Они обнаружили последовательную положительную взаимосвязь ($r = .091$).

Мета-анализ

Статическая процедура, которая смешивает результаты многочисленных эмпирических и независимых исследований, изучающих одну и ту же взаимосвязь между двумя переменными (например, просмотром телевизора и страхом насилия).

Что означает этот числовой показатель? Есть три разных способа ответить на этот вопрос. Во-первых, учитывая большие и многочисленные

¹ Michael Morgan and James Shanahan, «Two Decades of Cultivation Research: An Appraisal and a Meta-Analysis,» in *Communication Yearbook 20*, Brant R. Burtson (ed.), Sage, Thousand Oaks, CA, 1997, p. 20.

² Michael Morgan and James Shanahan, «Two Decades of Cultivation Research: An Appraisal and a Meta-Analysis,» in *Communication Yearbook 20*, Brant R. Burtson (ed.), Sage, Thousand Oaks, CA, 1997, pp. 27-28.

выборки, использованные в исследовании культивации, соотношение $+0.91$ статистически значимо. Это означает, что почти никогда не происходило случайно, если была действительная взаимосвязь между просмотром и установкой. Короче говоря, Гербнер прогнозировал, что просмотр телевизора и социальные установки связаны; анализ Моргана и Шэнэхэна подтверждает, что так оно и есть.

Второй способ интерпретации – существует множество причин, по которым люди считают свой мир злым и страшным. Телевизионное насилие – только один фактор среди многих. Исследование показывает, что количество времени, проведенное перед телевизором – это закономерная, но малая часть общей картины. Чтобы проиллюстрировать небольшую роль, которую играет просмотр символического насилия, представьте, что страх каждого стать жертвой кладут в пирог, – тогда подошли бы кислое яблоко или горький лимон. Предположим, что пирог разрезали на кусочки, и Вы откусили один маленький кусочек от одного кусочка пирога. Этот один вкус будет представлять то количество страха, которое можно объяснить тяжелой степенью зависимости от телевидения. То, что осталось – почти целый пирог, – это страх, который люди чувствуют по другим причинам¹. Является ли эта маленькая порция, которую определил Гербнер, тем изменением, которое имеет значение?

Чтобы ответить на эту критику, Шэнэхэн и Морган просят нас пред-

ставить вишневый пирог, только 1 процент которого составляет бурбон или, для этого случая, бактерия сибирской язвы. Вкус и потенциальные последствия будут, безусловно, совершенно разными. И, конечно, изменение числа голосов на выборах президента на 1 процент в это десятилетие дважды изменило бы политический ландшафт США. Это приводит к третьей возможной интерпретации исследования.

Конечный ответ на вопрос, что могут означать данные, относится к решающей *важности* рассматриваемого вопроса. Страх насилия является парализующей эмоцией. Как неоднократно указывал Гербнер, волнения могут превратить людей в заложников своего собственного дома, изменить то, как они голосуют, повлиять на то, как они ощущают себя, и сильно снизить качество их жизни. Имея последовательные доказательства того, что тяжелая степень зависимости от телевизора влияет на мировоззрение человека, Морган и Шэнэхэн призывают медиа-ученых двигаться дальше методологических споров и начинать разрабатывать теоретические подходы, которые относятся к вопросу о том, кто контролирует производство и распространение культурных историй. Конечно, культурные исследования Стюарта Холла пытаются делать именно это (смотрите главу 26).

Что касается Гербнера, в 1996 году он основал «Движение за сохранение культурной среды», союз организаций и социальных активистов, которые считают жизненно важным, кому дают рассказать истории в этой культуре, а чьи истории рас-

¹ Я благодарен исследователю медиа-эффектов Гленну Спарксу из Университета Пердью за эту аналогию.

сказывать не дают. Они привержены необходимости изменить истории, которые рассказывает американское телевидение, и убеждены, что это произойдет только тогда, когда публика вырвет обратно контроль над радиоволнами из рук медиа-конгломератов. Гербнер акцентировал программу движения, неоднократно ссылаясь на строчку шотландского патриота Эндрю Флетчера:

Если бы человеку было разрешено сочинять все баллады, ему не нужно было бы заботиться о том, кто должен создавать законы нации¹.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Как бы Вы изменили *определение драматического насилия* Гербнера,

¹ Morgan and Shanahan, p. 5.

чтобы его показатель телевизионного насилия измерял то, что Вы считаете важным?

2. Какие типы людей недостаточно представлены в телевизионной драме? Какие типы людей представлены излишне? Кто является жертвами символического насилия на экране?

3. Как Ваши *политические* и *социальные ценности* отличаются или совпадают с установками *телевизионного типа* Гербнера, присущими *основному течению*?

4. Данные *мета-анализа +.091* взаимосвязи между просмотром телевизора и мировоззрением можно считать *значимыми, небольшими и/или важными*. Как эти интерпретации отличаются? Какую Вы считаете наиболее важной?

Объективная

Интерпретативная

Социопсихологическая традиция

По какой-то необъяснимой причине в июне 1972 года пять неизвестных мужчин ворвались в штаб-квартиру Демократического национального комитета в поисках неопределенной информации. Это была местная история правонарушения, которой было отведено два абзаца на странице 17 *Washington Post*. Но редактор Бэн Брэдли и репортеры Боб Вудворд и Карл Бернштейн дали этой истории повторный более широкий обзор, даже несмотря на то, что изначально общественность считала этот инцидент тривиальным.

Президент Никсон игнорировал взлом как «третьесортную кражу со взломом», но за следующий год американцы продемонстрировали все возрастающий уровень общественного осознания важности Уотергейта. За лето 1972 года полстраны ознакомилось со словом «Уотергейт». К апрелю 1973 года эта цифра возросла до 90%. Когда телевидение начало в полную силу освещать в эфире слушания в Сенате по этому делу через год после взлома, практически каждый взрослый в Соединенных Штатах знал, что произош-

ло в *Уотергейте*. Через полгода после слушаний президент Никсон все еще протестовал: «Я не жулик». Но к весне 1974 года он был вынужден уйти в отставку, потому что большинство граждан и их представителей решили, что все-таки он жулик.

ИЗНАЧАЛЬНАЯ ПОВЕСТКА ДНЯ: НЕ ЧТО ДУМАТЬ, А О ЧЕМ ДУМАТЬ

Преподаватели журналистики Максвелл МакКомбс и Дональд Шоу считают Уотергейт прекрасным примером функции «повестки дня» СМИ. Они не были удивлены, что Уотергейтское дело вспыхнуло после месяцев освещения на первой странице *Washington Post*. МакКомбс и Шоу считают, что «СМИ обладают способностью переносить значимость отдельных пунктов новостной повестки дня на повестку дня всей общественности»¹. Они не предполагают, что персонал теле-/радиове-

¹ Maxwell McCombs, «News influence on Our Pictures of the World,» in *Media Effects: Advances in Theory and Research*. Jennings Bryant and Dolf Zillmann (eds.), Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ, 1994, p. 4.

щания и печатных СМИ намеренно стремится повлиять на мнение слушателя, телезрителя или читателя по этим вопросам. Репортеры в свободном мире заслужили репутацию своей независимостью и честностью. Но МакКомбс и Шоу говорят, что мы обращаемся к профессионалам в сфере новостей, чтобы получить подказку, на чем фокусировать наше внимание. «Мы считаем важным то, что считают важным *СМИ*»¹.

Гипотеза повестки дня

СМИ обладают способностью переносить значимость отдельных пунктов своей новостной повестки дня на повестку дня всей общественности.

Хотя МакКомбс и Шоу впервые обратились к функции повестки дня СМИ в 1972 году, идея о том, что люди прибегают к помощи СМИ в определении политической реальности, уже была озвучена аналитиками происходящих событий. В попытке объяснить, как Соединенные Штаты были втянуты в Первую мировую войну, писатель, получивший Пулитцеровскую премию, Уолтер Липпман заявил, что СМИ действуют как посредник между «внешним миром и картинками в нашей голове»². МакКомбс и Шоу также цитируют наблюдения политического ученого Бернарда Коэна из Университета Висконсин, касающиеся конкретной функции,

¹ Maxwell McCombs and Donald Shaw, «A Progress Report on Agenda-Setting Research,» paper presented to the Association for Education in Journalism and Mass Communication, Communication Theory and Methodology Division, San Diego, CA, April 18-27, 1974, p. 28.

² Walter Lippmann, *Public Opinion*, Macmillan, New York, 1922, p. 3.

которую выполняют СМИ: «У прессы в большинстве случаев может не получаться указывать людям, что им думать, но она поразительно успешно указывает своим читателям, о чем думать»³.

Начиная с соперничества Кеннеди-Никсона в 1960 году, политический аналитик Теодор Уайт написал полный отчет о четырех президентских выборах. Независимо от МакКомбса и Шоу и в противоположность распространенному тогда мнению, что массовая коммуникация оказывает ограниченное влияние на свою аудиторию, Уайт пришел к выводу, что СМИ задали формат тем предвыборным кампаниям:

Власть прессы в Америке первична. Она определяет повестку дня общественной дискуссии; и эта широкая политическая власть не ограничена никаким законом. Она определяет то, о чем люди будут говорить и думать, — власть, которая в других нациях сохраняется за тиранами, священниками, партиями и мандаринами⁴.

ТЕОРИЯ, ВРЕМЯ КОТОРОЙ НАСТАЛО

Теория повестки дня МакКомбса и Шоу нашла благодарную аудиторию среди исследователей массовой коммуникации. Широко распространенная гипотеза о селективной экспозиции утверждала, что люди будут слушать и смотреть только те новости и изображения, которые не угрожают их устоявшимся убеждениям. Счита-

³ Bernard C. Cohen, *The Press and Foreign Policy*, Princeton University, Princeton, NJ, 1963, p. 13.

⁴ Theodore White, *The Making of the President*, 1972, Bantam, New York, 1973, p. 245.

лось, что СМИ просто перечеркивают ранее существующие установки. После двух десятилетий преуменьшения влияния газет, журналов, радио и телевидения эта область освободилась от чар с помощью этого подхода ограниченного воздействия. Теория повестки дня могла похвастаться двумя привлекательными особенностями: она подтверждала власть прессы, при этом все же утверждая, что люди имеют свободу выбора.

Теория повестки дня МакКомбса и Шоу представляет собой подход к исследованию массовой коммуникации с учетом фундаментальных положений. Как и в первоначальных исследованиях голосования в округе Эри¹, фокус исследования – предвыборные кампании. Гипотеза прогнозирует причинно-следственную взаимосвязь между содержанием медиа и восприятием избирателя. Хотя позже исследования будут направлены на изучение условий, при которых приоритеты медиа имеют наибольшее влияние, теория доказывает свою способность выявлять соответствие между повесткой дня СМИ и, впоследствии, общественной повесткой дня. МакКомбс и Шоу подтвердили свою главную гипотезу результатами опросов, которые они проводили, работая вместе в Университете Северной Каролины в Чапел-Хилле². (Сейчас МакКомбс работает в Техасском Университете). Их анализ предвыборной гонки 1968 года между Ричардом Никсоном и Хьюбертом Хамфри является примером

¹ Paul Lazarsfeld, Bernard Berelson, and Hazel Gaudet, *The People's Choice*, Duell, Sloan and Pearce, New York, 1944.

² Maxwell McCombs and Donald Shaw, "The Agenda-Setting Function of the Mass Media," *Public Opinion Quarterly*, Vol. 36, 1972, pp. 176-187.

для последовавших после этого исследований повестки дня. Исследование дает возможность подробно изучить тип количественного исследования, которое Стюарт Холл и другие критические теоретики так резко осуждают.

ПОВЕСТКА ДНЯ СМИ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ПОВЕСТКА ДНЯ: БЛИЗКОЕ СООТВЕТСТВИЕ

Первая задача МакКомбса и Шоу заключалась в том, чтобы измерить *повестку дня СМИ*. Они определили, что жители Чапел-Хилла полагались на девять печатных и телевизионных источников политических новостей – две газеты города Роли, две газеты Дарема, *Time*, *Newsweek*, издание *New York Times* другого штата и вечерние новости на каналах *CBS* и *NBC*.

Повестка дня СМИ

Паттерн освещения последних событий в главных печатных и телевизионных СМИ, измеряемый на основе известности и длины историй.

Они выделили два главных критерия известности – *расположение* и *длину* истории. Для газет история под заголовком на первой странице, история, занимающая три колонки на внутренней странице, и редакционная статья – все считались доказательством значительного внимания к вопросу. Для новостных журналов требование состояло во вступитель-

ной истории в разделе новостей или любой политической теме, которой редакторы посвящали целую колонку. Известность в формате телевизионных новостей определяли по размещению в одном из первых трех пунктов новостей или по наличию любого обсуждения длиной более 45 секунд.

Поскольку гипотеза повестки дня относится к существенным вопросам, исследователи отбрасывали новости о стратегии кампании, позиции на выборах и личностях кандидатов. Оставшиеся истории были разделены на 15 тематических категорий, которые впоследствии были сведены к 5 главным вопросам. Составной показатель известности в медиа показал следующий порядок важности: зарубежная политика, правопорядок, фискальная политика, общественное благосостояние и гражданские права.

Чтобы измерить *повестку дня общественности*, МакКомбс и Шоу попросили избирателей Чапел-Хилла определить, какой вопрос кампании, по их мнению, является ключевым, независимо от того, что говорили кандидаты. Люди, которые уже определились с кандидатом, были исключены из числа респондентов. Исследователи относили эти конкретные ответы к тем же широким категориям, которые использовались для анализа медиа. Затем они сравнили итоговые данные, полученные от неопределившихся избирателей, с составным описанием содержания медиа. Положение пяти вопросов в обоих списках было примерно идентичным.

Общественная повестка дня

Самые важные общественные вопросы, на основе оценки общественного мнения.

ЧТО ЯВЛЯЕТСЯ ПРИЧИНОЙ ЧЕГО?

МакКомбс и Шоу считают, что гипотетическая функция повестки дня СМИ отвечает почти за полную корреляцию, которую они обнаружили между ранжированием приоритетов в СМИ и приоритетов общественности:

Повестка дня СМИ → Повестка дня избирателей

Но, как напоминают нам критики теории культивации, корреляция – это не причинная связь. Возможно, что освещение в газетах и по телевидению просто отражает общественное беспокойство, которое уже существует:

Повестка дня избирателей → Повестка дня СМИ

Результаты исследования в Чапел-Хилл можно интерпретировать как подтверждающие точку зрения, что СМИ в своем освещении последних событий мотивируются рынком так же, как и при планировании развлекательных программ. Сами по себе результаты МакКомбса и Шоу были впечатляющими, но неопределенными. Настоящая проверка гипотезы повестки дня должна показать, что общественные приоритеты отстают от повестки дня СМИ. Я кратко опишу три исследования, которые предоставляют доказательства того, что повестка дня СМИ, на самом деле, является *причиной*, тогда как обще-

ственная повестка дня — это запоздавшее, отсроченное *следствие*.

Во время президентской кампании 1976 года, которая привела к избранию Джимми Картера, МакКомбс и три других исследователя *провели* систематический *опрос* общественного мнения в трех регионах страны. Между февралем и декабрем они брали интервью у избирателей в Лебаноне, штат Нью-Хэмпшир, Индианаполисе, штат Индиана, и Эванстоне, штат Иллинойс, девять раз. В тот же период они также отслеживали освещение выборов в трех главных телевизионных сетях и местных газетах. Корреляционный анализ отставания показал, что общественная повестка дня отставала от повестки дня СМИ примерно на четыре-шесть недель. Корреляция была самой высокой в течение первого сезона, но приоритеты медиа позднее отражались в приоритетах избирателей на протяжении всей кампании¹.

Возможно ли, что *и* повестка дня СМИ, *и* общественная повестка дня просто отражают текущие события по мере того, как они разворачиваются, но что новостные профессионалы узнают о том, что происходит, быстрее, чем большинство из нас? Чтобы изучить эту вероятность, исследователь коммуникации Рэй Фанкхаузер, ныне ушедший на пенсию из Государственного университета Пенсильвании, провел расширенный *исторический* обзор историй в новостных журналах с 1969 по 1970 года².

Он составил график возрастания и спада внимания СМИ к проблемам и сравнил эти тенденции с ответами на вопрос о «самой важной проблеме, которая стоит перед Америкой», полученными в ходе ежегодного опроса общественного мнения институтом Гэллапа. Результаты Фанкхаузера дают понять, что идентичные повестки дня не являются просто отражением реальности. Например, число американских войск во Вьетнаме увеличивалось до 1968 года, но освещение в новостях достигло пика за два года до этого. То же самое оказалось верным и для городского насилия, и для беспорядков в студенческом городке. Пресса охладела, тогда как интерес городов и колледжей все еще подогревался. По-видимому, Уолтер Липпманн был прав — действительная окружающая среда и картинки в нашем мозгу — это два разных мира.

Эти опросы и исторические исследования обеспечили сильные доказательства основной гипотезы повестки дня МакКомбса и Шоу. Но, чтобы установить причинно-следственную цепочку влияния повестки дня СМИ на общественную повестку дня, потребовался строго контролируемый *эксперимент*, проведенный исследователями из Йэля³. Исследователи политики Шанто Айенгар, Марк Питерс и Дональд Киндер объединили предыдущие выпуски новостей с записями последних известий. Четыре дня подряд три группы жителей

¹ David Weaver, D. A. Graber, Maxwell McCombs, and C. H. Eyal, *Media Agenda-Setting in a Presidential Election: Issues, Images, and Interests*, Praeger, New York, 1981.

² Ray Funkhouser, "The Issues of the Sixties: An Exploratory Study in the Dynamics of Public Opinion," *Public Opinion Quarterly*, Vol. 37, 1973, pp. 62-75.

³ Shanto Iyengar, Mark Peters, and Donald Kinder, "Experimental Demonstrations of the 'Not-So-Minimal' Consequences of Television News Programs," *American Political Science Review*, Vol. 76, 1982, pp. 848-858. Этот эксперимент — только один из серии исследований, проведенных Айенгаром и Киндером в Йеле и Мичиганском университете.

Нью-Хейвена собирались вместе, чтобы посмотреть вечерние новости и заполнить анкету о своих собственных интересах. Каждая группа смотрела разные версии – одна версия содержала ежедневную историю о загрязнении окружающей среды, другая смотрела ежедневный выпуск о национальной обороне, а третьей предлагали ежедневную дозу новостей об экономической инфляции. Зрители, которые смотрели повестку дня СМИ, направленную на освещение загрязнения и обороны, повысили интерес к этим проблемам в своих собственных списках интересов – безусловное подтверждение причинно-следственной связи между повесткой дня СМИ и общественной повесткой дня. (Как оказалось, инфляция уже была важной темой для большинства участников, так что по этому вопросу поднимать интерес в повестке дня третьей группы было уже некуда).

КТО ОПРЕДЕЛЯЕТ ПОВЕСТКУ ДНЯ ДЛЯ ТЕХ, КТО ЕЕ ОПРЕДЕЛЯЕТ?

В своем эксперименте Айенгар, Питерс и Киндер дали широкий обзор вопросам экономической инфляции, национальной обороны и загрязнения окружающей среды. Хотя они могли выбрать и другие темы новостей, они были ограничены в своем выборе, и они могли выбирать только среди историй, которые в действительности транслировались по телевидению. На самом деле, 75% историй, которые попадают в отдел новостей, никогда не печатаются

или транслируются по телевидению. Новости не выбирают сами себя. Кто же определяет повестку дня для тех, кто ее определяет?

Согласно одному из мнений, редакторы новостей считаются стражами или «сторожами» политического диалога. Ничто не попадает в политическую повестку дня без согласия нескольких избранных людей – главных редакторов газет *Associated Press*, *New York Times*, *Washington Post*, *Time*, *Newsweek*, телеканалов *ABC*, *NBC*, *CBS*, *CNN*, *Fox* и *MSNBC*. Хотя нет доказательств, подтверждающих обвинения консерваторов правого крыла, что редакторы являются либеральной тайной организацией восточных правящих кругов, эти ключевые фигуры в принятии решений, несомненно, являются частью медиа-элиты, которая не включает всех представителей граждан США. Медиа-элита состоит из белых мужчин среднего возраста, которые посещают те же конференции, банкеты и вечеринки. Как продемонстрировало дело в Уотергейте, когда один из них освещает вопрос, остальные СМИ нации стремятся подхватить эту историю. Этот эффект влияния медиа друг на друга особенно силен, когда инициативу на себя принимает газета *New York Times*.

Согласно альтернативной точке зрения, кандидаты сами по себе считаются основным источником значимости вопроса. Во время президентских выборов 1988 года Джордж Буш успешно фокусировал внимание СМИ на Уилли Хортоне, преступнике, который изнасиловал и убил женщину, когда находился в уволь-

нительной из тюрьмы в Массачусетсе. Политтехнологи Буша (иногда называемые «спин-докторами») обернули трагедию в комментарий о либерализме демократического губернатора, и ни дня не прошло без того, чтобы не предпринималось попыток очернить его оппонента преступлением Хортона. Победив на выборах, Буш унаследовал право придавать любому вопросу национальную известность с помощью нескольких замечаний. Он мог выдвигать вопрос о налогах на рассмотрение с помощью своего известного утверждения: «Читайте по моим губам – никаких новых налогов!» Но он не мог убрать этот вопрос с рассмотрения, когда нарушил это обещание. Он также попытался игнорировать экономический спад как «легкие технические поправки». Пресса и массы решили, что он важен.

В настоящее время ключевую роль в вопросе выбора новостей играют специалисты по связям с общественностью, работающие на правительственные учреждения, корпорации и группы по интересам. Даже престижные газеты с большим исследовательским штатом, такие как *Washington Post* и *New York Times*, получают половину того, что они печатают, из пресс-релизов и пресс-конференций¹.

Агрегации интересов становятся все более сведущими в создании новостей, которые нужно сообщать. Социолог Роберт Мертон из Колумбийского университета придумал этот термин, чтобы обозначить группы людей, которые требуют придавать первостепенное значение своей соб-

ственной важнейшей проблеме, какой бы она ни была – борьба против аборта, войны, коммунизма, загрязнения, свободной торговли, иммиграции, браков между гееями. Как показывают примеры, эти группы обычно объединяются вокруг конкретной деятельности, против которой они выступают. Они устраивают демонстрации, марши и другие медиа-события, чтобы телевидение и пресса были вынуждены освещать их вопрос. Конечный результат заключается в том, что различные центры власти соперничают за право быть услышанными. СМИ, по-видимому, обращают внимание на тех, кто завладевает ими.

Агрегации интересов

Группы людей, которые требуют придавать первостепенное значение своей собственной важнейшей проблеме; группы давления.

В редких случаях последние события настолько интригующие, что у редакторов нет иного выбора, кроме как освещать их продолжительный период времени. Продлившийся месяц пересчет голосов во Флориде в 2000 году для определения того, будет ли президентом Джордж У. Буш или Алан Гор, – как раз такой случай. И, конечно, теракт 9/11 безоговорочно доминировал в печатных и телевизионных новостях США, отодвигая почти любую другую историю с первой страницы и телевизионного экрана на протяжении оставшейся части года. Позднее цунами в Индийском океане 2004 года, которое смыло 200000 людей, также смыло все остальные темы с повестки дня СМИ. Как и наводне-

¹ McCombs, "News Influence," p. 11.

ние, которое затопило Новый Орлеан, после того, как в 2005 году на него обрушился ураган «Катрина».

НА КОГО БОЛЬШЕ ВСЕХ ВЛИЯЕТ ПОВЕСТКА ДНЯ СМИ?

Даже в первоначальном исследовании в Чапел-Хилл МакКомбс и Шоу понимали, что «люди – не автоматы, ждущие, когда их запрограммируют новостные СМИ»¹. Они подозревали, что некоторые зрители могут быть более стойкими перед политическими приоритетами СМИ, чем другие – поэтому они отфильтровали ответы избирателей, которые уже определились с кандидатом. В последующих исследованиях МакКомбс и Шоу обратились к подходу «*полезности и удовлетворения потребностей*», который предполагает, что зрители разборчивы в том, какие телевизионные программы им смотреть. Эти теоретики стремились точно установить, какой тип людей наиболее подвержен влиянию повестки дня СМИ. Они пришли к выводу, что люди, у которых есть желание позволить СМИ формировать их мышление, имеют высокую *потребность в ориентации*. Остальные называют ее *показателем любопытства*.

Показатель любопытства

Мера степени, в которой потребность людей в ориентации мотивирует их позволить СМИ формировать их взгляды.

¹ Maxwell McCombs and Tamara Bell, "The Agenda-Setting Role of Mass Communication," in *An Integrated Approach to Communication Theory and Research*, Michael Selwen and Donald Stacks (eds.), Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ, 1996, p. 100.

Потребность в ориентации возникает вследствие высокой *релевантности* и *неопределенности*. Например, поскольку я владелец собаки и кота, любая история о жестокости по отношению к животным всегда привлекает мое внимание (высокая релевантность). Однако я не знаю степень, в которой медицинские достижения требуют проведения опытов на живых животных (высокая неопределенность). По мнению МакКомбса и Шоу, это сочетание сделало бы меня вероятным кандидатом, который бы оказался под влиянием историй СМИ о вивисекции. Если редакторы новостей *Time* и *ABC* считают это важным, я, возможно, буду считать так же.

Мне сложно представить, чтобы телевизионные и печатные СМИ максимально полно освещали вопрос благополучия животных. Но даже если бы они делали это, и у меня была высокая потребность в ориентации по этому вопросу, моя реакция на это освещение зависела бы от того, какие аспекты истории они бы освещали. Они могли бы акцентировать внимание на собаках, испытывающих боль, медицинских достижениях, хладнокровных ученых или вивисекции как альтернативе проведения опытов на людях. Как будет сказано в следующих разделах этой главы, этот процесс отбора оказывает мощное влияние на читателей и зрителей.

ФРЕЙМИНГ: ПЕРЕНОС ЗНАЧИМОСТИ АТРИБУТОВ

Вплоть до 90-х годов XX века почти каждая статья об этой теории

включала повторение лозунга повестки дня – *СМИ не очень удаётся говорить нам, что думать, но они удивительно успешно говорят нам, о чем думать*. Другими словами, СМИ делают некоторые вопросы более значимыми. Мы уделяем больше внимания этим вопросам и считаем их более важными. Однако к середине 90-х годов XX века МакКомбс говорил, что СМИ делают гораздо больше. На самом деле, они действительно влияют на наш образ мышления. Конкретный процесс, который он приводит в пример, является предметом обсуждения многих ученых, изучающих СМИ, – это *фрейминг*.

Джеймс Танкард, один из ведущих теоретиков теории массовой коммуникации, определяет медиа-фрейм как «центральную организующую идею для содержания новостей, которая предоставляет контекст и задает то, что из себя представляет вопрос, посредством использования *отбора, акцентирования, исключения и уточнения*»¹. Последние четыре существительных в этом предложении указывают на то, что СМИ не только определяют повестку дня, т.е. какие вопросы, события или кандидаты являются самыми важными, но и переносят значимость конкретных атрибутов, присущих этим потенциальным объектам интереса. Мой собственный опыт «финальной четверки» может помочь объяснить это различие.

Фрейминг

Отбор ограниченного числа тематически связанных атрибутов для включения в повестку дня СМИ при обсуждении определенного объекта или вопроса.

Я пишу этот раздел, находясь у родственников в Сент-Питерсберге, Флорида. Газета *St. Petersburg Times* полна историй о решающих играх турнира по баскетболу среди мужчин Национальной студенческой спортивной ассоциации, которые начнутся здесь завтра. Число участников из 64 команд сейчас свелось к 4, и сложно представить, что бы еще газета или телевизионные станции могли предпринять, чтобы сделать это событие «Финальной четверки» более выдающимся для местных жителей. Кажется, никто не говорит о чем-либо другом.

Что же такого в ажиотаже вокруг «Финальной четверки», что привлекает внимание людей? Для некоторых это высокое качество баскетбольной игры, которую они ожидают увидеть. Для других это поддержка определенной команды. Но кроме этих характеристик, присущих турниру по баскетболу, на ум могут прийти многие другие потенциальные особенности этого события:

Азартная игра – на эту игру ставится больше денег, чем на Суперкубок. Место действия – парень высовывается из окна и кричит: «Вот где все происходит».

Местная экономика – это неделя, которая могла бы озеленить Флориду.

¹ James Tankard et al., "Media Frames: Approaches to Conceptualization and Measurement," paper presented at the annual meeting of the Association for Education in Journalism and Mass Communication, Boston, August 1991.

Эксплуатация игроков – сколько из этих ребят когда-нибудь закончат институт?

Прогноз погоды на пляж – будет солнечно и тепло и сегодня, и завтра.

В утренней газете были отдельные истории по всем этим характерным особенностям, но освещение преимуществ местной экономики и аспекта азартной игры было изложено на первой странице в статьях, которые были в пять раз длиннее, чем короткая статья об эксплуатации игроков, закопанная внутри.

Следовательно, мы видим, что существует два уровня повестки дня. Первый уровень, по мнению МакКомбса, – это перенос значимости *объекта установки* в картинках мира СМИ на выдающееся место среди картинок в нашей голове. «Финальная четверка» становится важной для нас. Это функция повестки дня, которую традиционно изучали исследователи массового поведения.

Второй уровень повестки дня – перенос значимости доминирующего



Рисунок 28.1.

«Ваше королевское повеление было выполнено, Ваше Высочество. Глашатай в каждом городе королевства кричит: «Старый дедушка Коль – веселый король». К наступлению ночи мы заставим их всех поверить в это»¹.

¹ Рисунок Ed Frascino. Перепечатано с разрешения.

набора *атрибутов*, которые СМИ ассоциируют с объектом установки, на конкретные характерные черты образа, проецируемого на «стены нашего сознания»¹. Сейчас, когда я думаю о «Финальной четверке», я представляю деньги, переходящие из рук в руки по различным причинам. Я не думаю о средних баллах или дипломах. По мнению МакКомбса, повестка дня атрибутов отражает процесс фрейминга, который Роберт Энтман описывает в своей статье, уточняя этот концепт:

Структурировать – это отобрать некоторые аспекты воспринимаемой реальности и сделать их более значимыми в тексте коммуникации таким образом, чтобы продвинуть конкретное определение проблемы, каузальную интерпретацию, моральную оценку и/или рекомендацию по восприятию описанного вопроса².

НЕ ПРОСТО О ЧЕМ ДУМАТЬ, НО КАК ОБ ЭТОМ ДУМАТЬ

Есть ли свидетельства того, то процесс фрейминга, как он определен теоретиками повестки дня, действительно изменяет картинку в мозгу людей, когда они читают газеты или включают телевизионные новости? Создает ли составление повестки дня СМИ посредством набора связанных атрибутов отчетливый образ в умах подписчиков, слушателей и зрителей? МакКомбс приводит в пример два исследования национальных выборов в других странах, которые по-

казывают, как работает фрейминг. Одно было проведено в Японии³, другое – в Испании⁴. Я считаю убедительными доказательства в третьем исследовании, которое Сальма Ганем провела для ее докторской диссертации под руководством МакКомбса в Университете Техаса⁵.

Ганем анализировала изменяющийся процент техасцев, которые оценивали преступность как самую важную проблему, стоящую перед страной между 1992 и 1995 годами. Число стабильно возрастало с 2% в 1992 году до 37% респондентов в 1994 году, а затем снизилось до все еще высокого 21% через год. Ирония состоит в том, что даже когда интерес общественности к преступности находился на подъеме первые два года, действительная частота и серьезность неправомερных действий на самом деле понижалась. На основе многих исследований повестки дня первого уровня, как исследование в Чепел-Хилл, Ганем предположила, что повышенная значимость преступности была обусловлена влиянием СМИ, которые освещали истории о преступлениях заметно и часто. Она обнаружила высокую корреляцию (+.70) между частотой освещения СМИ и глубоким интересом общественности.

³ Toshiro Takeshita and Shunji Mikami, «How Did Mass Media Influence the Voters' Choice in the 1993 General Election in Japan? A Study of Agenda Setting,» *Communication Review*, Vol. 17, pp. 27-41.

⁴ Esteban Lopez Escobar, Juan Pablo Llamas, and Maxwell McCombs, «The Spanish General Election in 1996: A Further Inquiry into Second-Level Agenda-Setting Effects,» paper presented to the World Association for Public Opinion Research, Edinburgh, Scotland, September 1997.

⁵ Salma Ghanem, «Media Coverage of Crime and Public Opinion: An Explanation of the Second Level of Agenda Setting,» unpublished doctoral dissertation, University of Texas at Austin, 1996. The study is also described in McCombs, «New Frontiers in Agenda Setting,» pp. 11-12.

¹ Maxwell McCombs, «New Frontiers in Agenda Setting: Agendas of Attributes and Frames,» *Mass Communication Review*, Vol. 24, 1997, pp. 4-24.

² Robert Entman, «Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm,» *Journal of Communication*, Vol. 43, No. 3, 1993, p. 52.

Ганем было более интересно проследить процесс переноса значимости конкретных атрибутов преступности – второй уровень повестки дня. Из примерно дюжины медиа-фреймов для историй о преступлении, два набора атрибутов были сильно связаны с возрастающей тревогой общественности. Самым мощным фреймом был тот, который преподносил преступление как то, что может случиться с каждым. В историях отмечалось, что ограбление произошло среди бела дня, или стрельба была случайной и без провокаций.

Второй фрейм заключался в том, где происходило преступление. Проблемы другого штата имели случайный интерес, но когда сообщалось, что тяжкое уголовное преступление произошло в данной местности или в штате Техас, интерес быстро возрастал. Заметьте, что оба фрейма были особенностями новостных историй, сокращавших психологическую дистанцию между преступлениями, которые они описывали, и среднестатистическими жителями, которые читали или слышали о них. Многие сделали вывод: «Я могу быть следующим». Высокие корреляции (+.78, +.73) между этими медиа-фреймами и последующим беспокойством общественности указывают на то, что фреймы атрибутов становятся убедительными аргументами для выбора, который делают люди после ознакомления с новостями.

Фрейминг – не альтернатива. Репортеры неизбежно адаптируют историю к личным атрибутам публичных фигур, которые они выбирают для своих репортажей. Например, СМИ

постоянно сообщали о «молодой энергии» Джона Ф. Кеннеди, когда он был жив, но не упоминали о его внебрачных похождениях, которые были хорошо известны корреспондентскому корпусу Белого дома. Президентская гонка 1988 года была почти закончена, когда *Time* преподнесла борьбу между Джорджем Бушем-старшим и Майклом Дукакисом как борьбу «хорошего человека против ледяного человека». И в 1996 году политики вели напряженную борьбу, позиционируя своего кандидата, когда медиа-истории были сфокусированы на отсутствии страсти у Боба Доула – «ходячий мертвец» – саркастическое замечание комментатора Марка Шилдса. Медиа-изображения в президентской кампании 2004 года подчеркивали противоположные качества кандидатов. Сенатора Джона Керри постоянно называли «переменчивым» в своем мнении по разным вопросам. Джордж Буш был назван «упрямым». СМИ постоянно ищут материал, который они считают *достойным освещения*. Когда они его находят, они делают нечто большее, чем просто говорят своей аудитории, *о чем думать*.

МакКомбс и Шоу больше не подписываются под классическим замечанием Коэна об ограниченной роли повестки дня СМИ. Сейчас они озаглавливают свои исследования пересмотренной и расширенной версией, которая описывает повестку дня как гораздо более мощную функцию СМИ:

СМИ может не только говорить нам, о чем думать, они также могут говорить нам, как и что об этом думать и, возможно, даже что с этим делать¹.

¹ McCombs, «New Frontiers in Agenda Setting.»

ТО, ЧТО ОСТАЛОСЬ ВНЕ ЗОНЫ ВНИМАНИЯ: ВЛИЯНИЕ ПОВЕСТКИ ДНЯ СМИ НА ПОВЕДЕНИЕ

В большинстве из 400 эмпирических исследований повестки дня измерялось влияние повестки дня СМИ на общественное мнение. Но некоторые интригующие результаты показывают, что приоритеты СМИ также влияют на поведение людей. Например, Александр Блож, аспирант МакКомбса, имел доступ к записям о продажах главной авиалинии в большом северо-восточном городе¹. Он также имел возможность узнать о системе покупки страховки авиаперелетов, продаваемой в аэропорту. Блож спрогнозировал, что бросающиеся в глаза истории об авиакатастрофах и захватах самолетов в *New York Times* снизят продажи билетов и увеличат покупки страховок поездок на следующую неделю. Он определил как значимые с точки зрения СМИ любые истории, освещаемые в течение двух дней, которые сообщали о крушении самолета с числом смертельных случаев от 10 до 99 или о воздушном пирате, захватившем самолет в воздухе.

К счастью, значимые с точки зрения катастроф недели за пятилетний период в начале 70-х годов XX века были гораздо менее частыми, чем недели, когда безопасность полетов не освещалась. Но когда истории появлялись, меньше людей покупало билеты и больше покупало страхов-

ку авиаперелетов. Конечно, 30 лет спустя никто не сомневается, что полное освещение событий средствами массовой информации влияет на поведение путешествующих. У большинства из нас в мозгу запечатлен телевизионный образ самолета, врезающегося во Всемирный торговый центр; в результате количество путешествующих самолетом людей быстро снизилось и не возросло на протяжении более двух лет.

В подобном, но более сложном исследовании ученый по коммуникации Дебора Блад (Университет Коннектикута) и экономист Питер Филлипс (Йельский университет) также использовали *New York Times*, чтобы проанализировать колеблющуюся повестку дня СМИ относительно финансовых новостей. Они выбирали статьи на первой странице газеты за каждый месяц с 1980 по 1993 год, чтобы проследить, какие прогнозы в отношении экономики США давала газета – оптимистичные или пессимистичные. Они не обнаружили почти никакой связи между повесткой дня СМИ и преобладающими экономическими условиями, измеренными с помощью Индекса ведущих макроэкономических показателей, величиной, связанной с бизнесом и поведением потребителя. Однако они обнаружили сильное *вредоносное воздействие СМИ*:

Негативные экономические статьи, расположенные на первой странице газеты, оказывали существенное и негативное воздействие на последующее настроение потребителя [и] неблагоприятное воздействие на последующие ведущие макроэкономические показатели вплоть до пяти

¹ Bloy's fear of flying study is excerpted in Maxwell McCombs and Donald Shaw, "A Progress Report on Agenda-Setting Research," paper presented at the Association for Education in Journalism and Mass Communication meeting, San Diego, CA, August 1974.

месяцев... Ясно, что новостные организации обладают властью влиять на изменения¹.

Вредоносное воздействие СМИ

Негативные экономические новости, расположенные на первой странице газеты, и истории, которые ухудшают настроение потребителя и ведущие макроэкономические показатели.

Нигде влияние повестки дня СМИ на поведение не проявляется столь заметно, как в бизнесе профессионального спорта. В своей книге *The Ultimate Assist* Джон Фортунато исследует коммерческое партнерство между повесткой дня сетевого телевидения и Национальной баскетбольной ассоциацией (НБА)². Телевидение сильно повысило значимость игры (первый уровень повестки дня), последовательно показывая лучшие команды в телевизионный «час-пик». Оно также привлекло внимание телезрителей, направляя камеру на первых игроков этих команд. В годы пика игровой карьеры Майкла Джордана это был «только Майкл, все время».

Телевидение сформировало привлекательный образ НБА в умах телезрителей (второй уровень повестки дня) посредством фреймов, не связанных напрямую с баскетболом.

¹ Deborah Blood and Peter Phillips, "Economic Headline News on the Agenda: New Approaches to Understanding Causes and Effects," in *Communication and Democracy: Exploring the Intellectual Frontiers in Agenda-Setting Theory*, Maxwell McCombs, Donald Shaw, and David Weaver (eds.), Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, 1997, pp. 111-112.

² John Fortunato, *The Ultimate Assist: The Relationship and Broadcasting Strategies of the NBA and Television Networks*, Hampton, Cresskill, NJ, 2001.

Интервью с избранными игроками и тренерами, цветные комментарии, графика и мгновенные повторы зрелищных движений игроков – все создавало позитивный образ НБА. Что касается обвинения в изнасиловании, выдвинутого против суперзвезды команды *L.A. Lakers* Коби Брайанта, и позднее его ссоры с игроком команды Шаком О'Нилом, которая расколола команду, СМИ скооперировались в приуменьшении значимости этих атрибутов, которые порочат образ НБА.

Эти 30-летние усилия сформировать общественную повестку дня не только оказали впечатляющее воздействие на поведение фанатов, но и изменили лицо поп-культуры. С 1970 по 2000 год количество команд НБА и количество игр по сути удвоилось. Количество фанатов, которые ходят на игры, увеличилось в четыре раза. Но астрономическая разница в деньгах. В 1970 году телевидение принесло НБА 10 миллионов долларов. В 2000 выручка составила 20 миллиардов долларов – не маленькое изменение. МакКомбс комментирует: «Повестка дня, определяющая теорию, может быть также повесткой дня, определяющей бизнес-план»³.

Будут ли новостные СМИ продолжать руководить фокусом внимания, мнениями и поведением?

Ирония заключается в том, что власть повестки дня, которую описывают МакКомбс и Шоу, может уменьшаться. В творческом эксперименте исследователи из Универ-

³ Maxwell McCombs, *Setting the Agenda*, Polity, Cambridge, UK, 2004, p. 140.

ситета Иллинойс Скотт Альтхаус и Дэвид Тьюксбери спрогнозировали, что традиционные печатные СМИ будут более эффективными, чем новые электронные СМИ в определении повестки дня читателя¹. Они обосновывали это тем, что люди, которые читают газету, знают, что редакторы считают длинную статью на первой странице под шапкой более важной, чем короткую историю, закопанную на внутренней странице. Эти сравнительные знаки не только отсутствуют на компьютерном экране, но читатели онлайн могут также кликнуть на ссылках подобных историй и не увидят отчеты о событиях, которые бы увидели читатели газеты, пролистывая ее страницы.

Альтхаус и Тьюксбери набрали студентов, чтобы они проводили 30-60 минут в день в течение 5 дней за чтением или печатной версии, или Интернет-версии *New York Times* при контролируемых условиях. Для обеих групп это было их единственное ознакомление с новостями за эту неделю. На шестой день исследователи проверили распознавание и запоминание историй за недели и оценили, какие проблемы, стоящие перед страной, студенты лично считали самыми важными. Те, кто читал традиционную газету, не только помнили больше содержания, но и выбирали более высокий процент международных тем как более важных для них, что приближало их к приоритетной повестке дня редакторов *Times*. Исследователи делают

вывод, что «обеспечивая пользователей большим выбором содержания и большим контролем над тем, что читать, новостные технологии могут позволять людям создавать персонализированное информационное окружение, которое изолирует их от больших потоков общественной информации в обществе»². Они могли бы также добавить, что традиционные новостные СМИ могут не обладать такой же властью переносить значимость вопросов или атрибутов, которую они имели в прошлом.

ЭТИЧЕСКИЕ РАЗМЫШЛЕНИЯ: КОММУНИТАРИСТСКАЯ ЭТИКА КРИСТИАНСА

Клиффорд Кристианс – профессор в Институте исследования коммуникаций в Университете Иллинойса в Урбана-Шампейне и ведущий автор *Good News: Social Ethics and the Press*³. Хотя он ценит свободу слова, он не разделяет почти абсолютной преданности Первой поправке, которая, видимо, является единственным этическим обязательством многих журналистов. Кристианс выступает против того, что репортеры и редакторы настаивают на абсолютном праве свободы выражения, которое основано на индивидуалистическом рационализме Джона Локка и других мыслителей эпохи Просвещения. В наш век этического релятивизма, где

¹ Scott Althaus and David Tewksbury, "Agenda Setting and the 'New' News: Patterns of Issue Importance Among Readers of the Paper and Online Versions of The New York Times," *Communication Research*, Vol. 29, 2002, pp. 180-207.

² Scott Althaus and David Tewksbury, "Agenda Setting and the 'New' News: Patterns of Issue Importance Among Readers of the Paper and Online Versions of The New York Times," *Communication Research*, Vol. 29, 2002, pp. 197.

³ Clifford Christians, John Ferré, and Mark Fackler, *Good News: Social Ethics and the Press*, Oxford University Press, New York, 1993.

«продолжить разговор» – лучшее, что может предложить философия¹, Кристианс считает, что обнаружение истины все еще возможно, если мы хотим постичь природу нашей человечности. Человеческая природа, в его понимании, по сути, является индивидуальностью в обществе².

Кристианс согласен с Мартином Бубером, что отношения – это колыбель жизни. («В начале есть отношение»³). Следовательно, он убежден, что взаимность является сущностью человечности. Люди наиболее человечны как «люди, участвующие в отношениях», которые живут одновременно для других и для себя.

Моральное общество демонстрирует не только взаимозависимость; оно характеризуется взаимностью, желанием общности, подлинным интересом к другому, кроме непосредственного интереса к себе... Поступок является морально правильным, когда он совершен с намерением сохранить общность людей; он неправильный, если мотивируется эгоизмом⁴.

Коммунитаристская этика

Моральная ответственность способствовать общности, взаимности и людям, участвующим в отношениях, которые живут одновременно для других и для себя.

Кристианс понимает, что обязательство взаимности значительно изме-

нило культуру и миссию СМИ. Его *коммунитаристская этика* определяет первоначальной целью прессы гражданское преобразование, а не объективную информацию. Целью репортеров, таким образом, стало бы перестроенное гражданское общество, сформированное нормами общности – морально грамотные и активные участники, а не просто читатели и аудитория, обеспеченная данными⁵. Редакторы, издатели и владельцы – сторожи повестки дня СМИ – придерживались бы того же стандарта. Кристианс настаивает на том, что критика СМИ должна стремиться переопределить идею морально правильного и неправильного. Эгоистичные практики, нацеленные на раскол общества, не просто ошибочны – они зло⁶.

Коммунитаристская этика Кристианса основана на христианской традиции *любви-агапэ* – безусловной любви к другим, потому что они созданы по образу и подобию Бога. Он считает, что журналисты несут социальную ответственность способствовать священности жизни, уважая человеческое достоинство, говоря правду и не причиняя вред невинным⁷. С акцентированием внимания на установлении общинных связей, отверженные люди на краю общества получают особое внимание членов коммуны. Кристианс, в конечном итоге, судит журналистов на основе того, насколько хорошо они используют власть СМИ в достижении цели социальной справедливости. Например, Кристианс задает вопрос:

¹ Richard Rorty, *Philosophy and the Mirror of Nature*, Princeton University, Princeton, NJ, 1979, p. 373.

² Christians, Ferré, and Fackler, p. 192.

³ Martin Buber, *I and Thou*, 2nd ed., R. G. Smith (trans.), Scribner's, New York, 1958, pp. 60, 69.

⁴ Christians, Ferré, and Fackler, pp. 69, 73.

⁵ Christians, Ferré, and Fackler, pp. 89.

⁶ Christians, Ferré, and Fackler, pp. 78, 111-113.

⁷ Clifford Christians and Kaarle Nordenstreng, «Social Responsibility Worldwide,» *Journal of Mass Media Ethics*, Vol. 19, 2004, pp. 3-28.

Служит ли пресса рупором для мнений и интересов безработных, получающих продовольственные талоны, шахтеров Аппалачей, городской бедноты, испаноязычных американцев, живущих в сельских хибарах, пожилых, женщин, которые дискриминированы в найме и продвижении, этнических меньшинств без будущего в экономике сокращения штатов Северной Америки?¹

Если СМИ определяет такой тип повестки дня и освещает атрибуты, которые способствуют общности, как он считает, они реализуют свое коммуитаристское обязательство.

Любовь-агапэ

Безусловная любовь к другим, потому что они созданы по образу и подобию Бога.

КРИТИКА: ЭФФЕКТЫ СЛИШКОМ ОГРАНИЧЕНЫ, МАСШТАБ СЛИШКОМ ШИРОК?

Когда МакКомбс и Шоу впервые предложили гипотезу повестки дня, они рассматривали ее как резкое отступление от модели ограниченного воздействия, которая господствовала в медиа-исследованиях с тех пор, как Лазарсфельд ввел концепцию *селективной экспозиции* (смотрите введение в раздел «Медиа-эффекты»). Хотя МакКомбс и Шоу не возвращались к старой модели «подкожной инъекции» или концепции «магической пули» влияния СМИ, они приписывали телевизионному и печатному журнализму значительную власть в определении политиче-

ских приоритетов общественности. Однако, как показали годы тщательных исследований, это не всегда работает. Возможно, лучшее, что могло быть сказано до середины 90-х годов XX века, — что повестка дня СМИ влияет на значимость некоторых вопросов для некоторых людей в течение некоторого времени. Так в 1994 году МакКомбс утверждал, что «повестка дня является теорией ограниченного влияния СМИ»². Это было бы отклонением от его первоначального обещания.

Новое измерение фрейминга вновь утверждает модель мощного воздействия СМИ. Как утверждает профессор журнализма Джеральд Косицки из Государственного университета Огайо,

Медиа-«сторожи» не просто охраняют информацию, перемещая ее туда-сюда. Вместо этого, они занимаются активным составлением и толкованием сообщений, акцентируя определенные аспекты вопроса, а не другие³.

Но Косицки сомневается, что фрейминг является легитимной темой исследования «под знаменем» повестки дня. Он не видит ничего в первоначальной модели МакКомбса и Шоу, что бы предвосхищало важность интерпретативных фреймов.

Как любит указывать МакКомбс, доказательства на лицо. В ведущей статье книги 1977 года, которую он и Шоу редактировали, они ясно анонсировали нынешние «Новые границы» повестки дня атрибутов и фрейминга:

² McCombs, «News Influence», p. 6.

³ Gerald Kosicki, «Problems and Opportunities in Agenda-Setting Research», *Journal of Communication*, Vol. 43, No. 2, 1993, p. 113.

¹ Christians, Ferré, and Fackler, p. 92.

Повестка дня как концепт не ограничен соответствием между значимостью тем для СМИ и аудитории. Мы можем также рассматривать значимость различных атрибутов этих объектов (темы, вопросы, люди или что угодно), передаваемых в СМИ. До какой степени наш взгляд на объект сформирован или находится под влиянием картинки, нарисованной в СМИ, особенно посредством тех атрибутов, которые СМИ считает достойными освещения?¹

Определение фрейминга МакКомбса довольно специфично: «Фрейминг – это отбор ограниченного количества тематически связанных атрибутов для включения в повестку дня СМИ при обсуждении определенного объекта»². Оно не включает эмоциональную коннотацию ключевых терминов, используемых в публичных дебатах по таким вопросам, как аборт. Например, воздействие на аудиторию может быть довольно разным, если история названа «Противоабортные силы против свободы выбора», а не «Сторонники запрещения абортот против выступающих за аборт». Это определение также исключает презентационные факторы, такие как поднятые брови телеведущего, говорящего одну из этих фраз.

А вот популярность фрейминга как интерпретативной конструкции в медиа-исследованиях привела к различным и неоднозначным значениям. Стюарт Холл и другие критические теоретики используют термин так гибко, что это слово, кажется, от-

¹ Donald Shaw and Maxwell McCombs (eds.), *The Emergence of American Political Issues*, West, St. Paul, MN, 1977, p. 12.

² McCombs, "New Frontiers in Agenda Setting," p. 9.

носится ко всему, что им не нравится. Таким образом, я считаю узкий взгляд на фрейминг явным преимуществом эмпирически основанных исследований медиа-эффектов.

Принимаем мы ограниченное определение фрейминга или нет, функция повестки дня СМИ заняла прочное место в литературе по медиа-эффектам. МакКомбс и Шоу установили убедительный факт, что некоторые люди обращаются к печатным и телевизионным новостям за руководством, какие вопросы считать действительно важными. Теория повестки дня также обеспечивает необходимое напоминание, что новостные истории – просто истории. Сообщение всегда требует интерпретации. По этим причинам МакКомбс и Шоу выполнили функцию, которую они приписывают СМИ. Теория повестки дня занимает приоритетное место в повестке дня теории и исследований массовой коммуникации.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Если СМИ не говорят Вам, что думать, почему их способность говорить Вам, о чем думать, так важна?
2. Какой тип человека при каком типе обстоятельств наиболее подвержен влиянию повестки дня СМИ?
3. Хиллари Клинтон продолжает быть одной из самых противоречивых публичных фигур в Америке. Какой доминирующий набор атрибутов могли бы Вы использовать для фрейминга ее визита в детскую боль-

ницу, чтобы она выглядела хорошо? Как Вы бы могли сделать так, чтобы она выглядела плохо?

4. Есть ли в последних новостях такой вопрос, о котором *репортеры и комментаторы новостей* сейчас говорят ежедневно, и который Вас и людей, которых Вы знаете, не интересует? Вы считаете, что все еще будете не заинтересованы через два месяца?

ОБСУЖДЕНИЕ¹

В нашем разговоре Макс МакКомбс обсуждает процесс фрейминга и то, как эта концепция изменила масштаб его теории. Он также отвечает на во-



просы, заданные моими студентами. На скольких вопросах может сфокусировать свое внимание человек за один раз? Если бы он проводил классическое исследование в Чепел-Хилл сегодня, он бы использовал CNN как канал СМИ, который определяет общественную повестку дня? Обладают ли телевизионные развлекательные шоу функцией повестки дня? Я хотел узнать, как он видит потенциальную предвзятость СМИ. Все ли новостные истории подаются с предвзятостью? Видит ли он что-нибудь дурное в намеренном фрейминге истории? Имеет ли место либеральная предвзятость в национальных СМИ? Я думаю, Вы будете удивлены его прямыми ответами.

¹ Смотрите этот отрывок онлайн на www.mhhe.com/griffin7 или www.afirstlook.com

Объективная

Интерпретативная

Социопсихологическая традиция

На президентских выборах 1980 года в США у кандидатов, казалось, были равные шансы. Опросы показывали, что президент Джимми Картер и кандидат Рональд Рейган шли практически вничью последние два месяца предвыборной кампании. Но, по мнению Элизабет Ноэль-Нойман, профессора исследований коммуникации в университете Майнца в Германии, большинство социологов, проводящих опрос общественного мнения, задавали неправильный вопрос. Вместо того, чтобы спрашивать «*За кого Вы планируете голосовать?*», они должны были спрашивать «*Кто, по Вашему мнению, победит на выборах?*»

Они бы обнаружили, что даже хотя предпочтения избирателей были равными, ожидание, что Рейган победит, возросло от недели к неделе. Ноэль-Нойман утверждает, что оценка людьми политического климата и особенно их прогноз будущих направлений являются заблаговременными и надежными показателями того, что произойдет на выборах. В случае Картера так и произошло.

Вечером накануне выборов исследователь общественного мнения от демократов Пэт Каделл пришел к президенту и грустно объявил, что гонка закончена. Миллионы избирателей в последний момент способствовали перевесу голосов в пользу Рейгана. Реальное голосование на следующий день похоронило Картера в республиканском провале.

Спираль молчания Ноэль-Нойман – это теория, которая объясняет рост и распространение *общественного мнения*. Как основатель и директор Центра исследований общественного мнения в Алленсбахе (немецкий аналог американской организации по опросу общественного мнения в Гэллапе), она обнаружила силу общественного мнения. Как и философ 17-го столетия Джон Локк, она считает общественное мнение *реальной силой*, которая держит людей под контролем. Локк выделил три формы закона – *божественный, гражданский* и *закон мнения*. Он утверждал, что закон мнения – это единственный закон, по которому люди

действительно живут¹. Для любых нравственных тем, которые являются спорными, Ноэль-Нойман определяет общественное мнение как «установки, которые можно выразить без угрозы изолировать себя»².

Общественное мнение

Установки, которые можно выразить без угрозы изолировать себя; реальная сила, которая держит людей под контролем.

Термин «спираль молчания» обозначает растущее давление, которое чувствуют люди, скрывая свои взгляды, когда они считают, что находятся в меньшинстве. Ноэль-Нойман считает, что телевидение ускоряет спираль, но чтобы понять роль СМИ в этом процессе, мы сначала должны понять чрезмерную чувствительность людей к постоянно меняющемуся стандарту того, к чему общество будет относиться толерантно.

Спираль молчания

Растущее давление, которое чувствуют люди, скрывая свои взгляды, когда они считают, что находятся в меньшинстве.

КВАЗИ-СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОРГАН, ЧУВСТВУЮЩИЙ КЛИМАТ МНЕНИЯ

Ноэль-Нойман постоянно поражается человеческой способности рас-

¹ Elisabeth Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence: Public Opinion—Our Social Skin*, 2nd ed., University of Chicago Press, Chicago, 1993, pp. 70-71.

² Elisabeth Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence: Public Opinion—Our Social Skin*, 2nd ed., University of Chicago Press, Chicago, 1993, p. 178.

познавать климат общественного мнения. Наука определила пять телесных рецепторов, посредством которых люди чувствуют окружающую среду: глаз (зрение), ухо (слух), язык (вкус), нос (обоняние), кожа (осязание). Шутя, ветеран-исследователь общественного мнения предполагает, что у людей есть *квази-статистический орган* – шестое чувство, которое собирает информацию о том, о чем общество думает и что чувствует. Это так, как будто люди экипированы антеннами, которые вибрируют при каждом изменении социального дыхания. Как еще, говорит она, можем мы объяснить тот факт, что «когда изменение климата происходит в пользу или во вред партии, человека или определенной идеи, кажется, что его чувствует везде почти в то же время [каждый]?»³ Без случайных выборок, планов интервью или распределения частот обычные люди могут сказать, куда дует ветер до того, как с помощью научных опросов исследователи выяснят климат общественного мнения.

Квази-статистический орган

Шестое чувство, которое собирает информацию о том, что думает и чувствует общество.

Ноэль-Нойман рекомендует два вопроса, с помощью которых можно добраться до барометрических показаний в головах людей:

1. Нынешний климат: *Независимо от Вашего личного мнения, Вы считаете, что большинство людей... ?*

³ Elisabeth Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence: Public Opinion—Our Social Skin*, 2nd ed., University of Chicago Press, Chicago, 1993, p. 19.

2. Прогноз на будущее: *Больше или меньше людей будут думать так через год?*

Люди редко отвечают: «Откуда я знаю?» или «Я не предсказатель»¹. Она считает, что оценка общественного настроения, нынешнего или будущего, является самой естественной вещью в мире, которую люди должны делать. Более 30 лет опыта опросов убедили ее в том, что люди обычно не ошибаются. Даже когда они неправильно понимают настоящее, они все же могут определить будущие направления. Например, к концу каждого года интервьюеры из ее исследовательского центра задают вопрос репрезентативной выборке немецких мужчин и женщин: «Вы ждете следующего года с надеждами или опасениями?» Уровень выраженного оптимизма не связан с экономическим ростом в год, когда задается вопрос, но он делает необъяснимый прогноз реального повышения или понижения темпов роста валового национального продукта на *следующий год*.

Человеческую способность замечать движущую силу в общественных мнениях нелегко использовать. Ноэль-Нойман говорит, что требуются невероятные затраты энергии, чтобы выяснить, какие идеи приобретают популярность, а какие идут на спад. Огромная концентрация, необходимая для того, чтобы отследить социальные направления, становится понятной только тогда, если ее сравнить с еще большим напряжением — угрозой изолировать себя с мнением,

которое стало не популярно. «Усилия, потраченные на наблюдение за окружающей средой — явно меньшая цена, которую надо заплатить, чем риск потерять расположение братьев — стать отвергнутым, презируемым, одиноким»².

СТРАХ ИЗОЛЯЦИИ: ДВИГАТЕЛЬ, КОТОРЫЙ ЗАВОДИТ СПИРАЛЬ МОЛЧАНИЯ

По мнению Ноэль-Нойман, страх изоляции является центробежной силой, которая ускоряет спираль молчания. В качестве основы она использует известное исследование конформизма психолога из Суортмора Соломона Аша, чтобы подтвердить свое утверждение. Аш продемонстрировал, что люди будут игнорировать простые доказательства своих чувств и уступят воспринимаемому групповому давлению³.

A _____

B _____

C _____

X _____

Посмотрите на линии наверху. Какая линия — А, В или С — такой же длины, что и линия Х? Ответ кажется очевидным и остается один — каждый выберет линию А. Но поместите человека в группу эксперименталь-

¹ Elisabeth Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence: Public Opinion—Our Social Skin*, 2nd ed., University of Chicago Press, Chicago, 1993, p. 9.

² Elisabeth Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence: Public Opinion—Our Social Skin*, 2nd ed., University of Chicago Press, Chicago, 1993, p. 41.

³ Solomon E. Asch, "Effects of Group Pressure upon the Modification and Distortion of Judgments," in *Group Dynamics: Research and Theory*, Dorwin Cartwright and Alvin Zander (eds.), Row, Peterson, Evanston, IL, 1953, pp. 151-162.

ных союзников, которые единогласно утверждают, что линия В является правильным ответом, и ничего не подозревающий субъект будет чувствовать большое беспокойство. Мысли об изоляции очень реальны для человека, который раздумывает над тем, чтобы остаться при своем мнении: *«Будут ли эти люди осуждать, оспаривать или проклинать мое упрямство? Что еще хуже, будут ли они смеяться надо мной? Если я скажу то, что действительно думаю, отвернутся ли они с презрением или выкинут меня из группы?»* Аш обнаружил, что большинство людей, помещенных в эту стрессовую ситуацию, будут подстраиваться под суждение группы, по крайней мере, на некоторое, если не на все, время.

Является ли страх изоляции особенностью, характерной для американцев? Ноэль-Нойман отрицает это предположение, основываясь на дополнительных исследованиях психолога из Йеля Стэнли Милгрэма, проведенных в Европе. Милгрэм выбрал Францию и Норвегию как нации с удивительно разными культурами – первая очень индивидуалистическая, другая с сильным чувством сплоченности. Как он и предполагал, норвежцы подстраивались больше, чем французы. Но, как и их американские собратья, большинство людей из обеих стран были не способны оставаться при своем мнении, сталкиваясь с групповым давлением¹.

Ноэль-Нойман также рассматривает вероятность того, что люди уступают больше из желания идентифицировать себя с победителем, чем из

бежать изоляции. Например, после того, как важные выборы были закончены, процент людей, которые сообщили, что голосовали за победителя, был больше, чем указывал подсчет голосов по избирательным бюллетеням. Но она не считает ложные отчеты попыткой запоздало примкнуть к победителям и греться в отраженных лучах славы. Она интерпретирует эту мелкую ложь как защитную стратегию, чтобы избежать социального позора «инаковости» в вопросах ценностей. Несмотря на то, что подход «согласиться, чтобы преуспеть» может сделать человека конформистом или прихлебателем, люди, отвечающие на ее опросы, показывают, что неприятие – еще хуже.

Изгнание из группы, долгосрочное одиночное заключение и санкционированное публичное осмеяние считаются жестокими наказаниями в большинстве частей мира. Ноэль-Нойман считает, что только преступник или высоконравственный герой не заботится о том, что подумает общество. Остальные хотят мира и удовлетворения, которое дает принадлежность. Мать Тереза, получившая Нобелевскую премию, подтвердила анализ Ноэль-Нойман: «Худшая болезнь – не проказа или туберкулез, а чувство, что тебя никто не уважает, не любит, и ты всеми покинут»². Поэтому люди постоянно пытаются оценивать климат общественного мнения.

МОЩНАЯ РОЛЬ СМИ

Ноэль-Нойман считает, что СМИ ускоряет процесс приглушения

¹ Stanley Milgram, «Nationality and Conformity», *Scientific American*, Vol. 205, 1961, pp. 45-51

² Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence*, 2nd ed., p. 182.

меньшинства в спирали молчания. Хотя каждый человек обладает квази-статистическим органом, с помощью которого он анализирует климат общественного мнения, эта заблаговременная предупреждающая система требует данных для обработки. Прямое наблюдение дает нам только малую часть информации, которую мы используем; печатные и электронные медиа обеспечивают большую часть наших знаний о мире вокруг нас. Маршалл Маклюэн утверждал, что разные СМИ являются расширениями конкретных физических органов чувств. Ноэль-Нойман рассматривает *все* типы СМИ как представителей этого гипотетического шестого чувства, но она не убеждена, что они всегда служат нам хорошо. Это потому, что мнения, поддерживаемые влиятельными СМИ, часто переоцениваются. Она подозревает, что когда у людей ошибочное представление о том, какое мнение у общественности на самом деле – состояние, называемое *плюралистическим невежеством*, – это, возможно, происходит из-за того, что СМИ не представляют смесь взглядов пропорционально их силе в обществе¹.

Плюралистическое невежество

Ошибочное мнение, что каждый думает так, как я.

В течение нескольких десятилетий после исследования голосования в округе Эри 1940 года американские медиа-социологи настаивали на том, что селективная экспозиция со стороны читателя или телезрителя ней-

трализирует убеждающее воздействие, которое могут оказывать печатные и телевизионные СМИ. Как и другие европейские ученые, Ноэль-Нойман отрицает точку зрения, что СМИ только укрепляют ранее существовавшие убеждения. Она признает, что сила изменять установки, которой обладает написанное слово, может быть ограничена селективной экспозицией. Учитывая существующее разнообразие газет, журналов и литературы по текущим событиям, вполне возможно, что читатель будет избегать противоположных мнений. Но она считает, что телевидение – это другое дело: «Влияние СМИ увеличивается пропорционально степени, в которой селективное восприятие становится сложным»². Вымышленный рассказ о нечестной игре в покер в маленьком городке иллюстрирует ее утверждение.

Рабочий на ферме регулярно получал свою зарплату в конце дня в пятницу. Затем он каждую неделю шел в местную таверну и тратил все свои деньги, играя в задней комнате в пятикарточный покер. Несколько месяцев спустя друг отвел его в сторону и посоветовал: «Не играй больше с этими парнями – они надувают тебя». «О, я знаю, что игра мошенническая, – ответил рабочий, – но это единственная игра в городе».

Телевидение зачастую является единственной игрой в городе, но Ноэль-Нойман говорит, что медиа-исследователи обычно не могут распознать этот факт. Они пытаются протестировать медиа-эффекты в

¹ Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence*, 2nd ed., pp. 216-217.

² Elisabeth Noelle-Neumann, «Return to the Concept of Powerful Mass Media,» *Studies of Broadcasting*, Vol. 9, 1973, p. 77.

лаборатории, но не могут воссоздать «повсеместность, слаженность и накопление», которые придают телевидению его силу. Она ссылается на всеохватывающее присутствие телевидения, его единственную точку зрения и постоянное повторение своего сообщения. Эти факторы перевешивают влияние селективной экспозиции, следовательно, искажают суждение целой нации о преобладающем мнении. Насколько влиятельны телевизионные СМИ, по мнению Ноэль-Нойман?

Я никогда не обнаруживала спираль молчания, которая шла бы против течения медиа, так как желание высказаться отчасти зависит от ощущения поддержки и легитимации от медиа¹.

Таким образом, Ноэль-Нойман соглашается с пессимистической оценкой Стюарта Холла, касающейся навязчивой роли медиа в демократическом принятии решений (смотрите главу 26). Она приписывает СМИ функцию, которая идет дальше повестки дня (смотрите главу 28). СМИ, в общем, и телевидение, в частности, не только говорят нам, о чем думать, но и предоставляют санкционированную точку зрения о том, что думают другие.

Учитывая роль медиа в формировании общественного мнения, доступ к медиа становится важным для тех, кто хочет сформировать общественное настроение. Потенциальным лидерам больше не достаточно иметь обоснованные позиции и мужество своих убеждений. Они должны быть

готовы, хотеть и быть способны командовать вниманием медиа. Это дает каждому, имеющему винтовку, влиятельных друзей или унаследованное состояние, преимущество над средним гражданином в программировании квази-статистического органа, который имеют читатели и зрители.

В качестве примера ложного консенсуса, продвигаемого медиа, Ноэль-Нойман приводит негативную установку журналистов ее страны по отношению к характеру немцев, в общем. В 50-х и 60-х годах комментаторы последовательно критиковали немецкий материализм, грубость и жажду власти. Эти и другие негативные стереотипы распространились в СМИ. Данные из ее исследовательского центра показали, что постоянная бомбардировка возымела действие. Ежегодный опрос центра включал вопрос о немецком характере: «Говоря в общем, какие, по Вашему мнению, лучшие качества немца?» В 1952 году только 4% людей ответили: «Не знаю таких». Это число увеличилось до 14% в 1962 году. К 1972 году 20% людей не могли назвать ни одну положительную черту. Ноэль-Нойман делает вывод, что СМИ могут заставить большинство выглядеть как меньшинство. Телевидение передает общественное мнение; телевидение его же и создает.

ВРЕМЯ ГОВОРИТЬ И ВРЕМЯ МОЛЧАТЬ

Поскольку люди могут сказать, когда они не синхронны с общественным мнением, и они боятся быть изолиро-

¹ Elisabeth Noelle-Neumann, "The Theory of Public Opinion: The Concept of the Spiral of Silence," in *Communication Yearbook 14*, James A. Anderson (ed.), Sage, Newbury Park, CA, 1991, p. 276.

ванными, имея взгляды, которые не одобряются, мы можем ожидать, что те, кто видит себя в меньшинстве, будут молчать. Это в точности то, что прогнозирует Ноэль-Нойман:

Люди, которые... замечают, что их личное мнение распространяется и перенимается остальными, будут самоуверенно озвучивать это мнение на публике. С другой стороны, люди, которые замечают, что их собственные мнения теряют почву, будут склонны перенять противоположную установку¹.

Она не утверждает, что последняя группа легко откажется от непопулярного убеждения и изменит свое мнение. Люди не флюгеры. Но мужчины и женщины, которые понимают, что идут против ветра, могут пригнуть головы и не высказывать своих взглядов. Их молчание, возможно, останется незамеченным или будет воспринято как молчаливое согласие, так что их не будут доставать. Когда президент Джордж У. Буш объявил войну терроризму после событий 9/11, граждане Соединенных Штатов, которые выступали против военных действий в Афганистане, должны были быть или очень храбрыми, или очень глупыми. Ситуация была иной, когда президент Клинтон послал американские войска в Боснию. Понимая, что общественное мнение было не на стороне вторжения, и что СМИ будут подчеркивать опасность миссии, люди свободно выражали свое несогласие.

На первых президентских дебатах 1988 года Джордж Буш старший

затронул «слово на букву «Л». Он назвал Майкла Дукакиса либералом – «членом «Американского союза защиты гражданских свобод», организации, которая, он отметил, защищает атеистов, преступников и детскую порнографию. Миллионы либералов по всей стране поморщились от этого вербального тяжелого удара по их позиции. Консерватизм был на подъеме более десятилетия; либерализм был в отставке. Либералы могли возразить, что «Американский союз защиты гражданских свобод» также защищал консервативного патриота Олли Норта, или что позиции Буша по социальному страхованию, страхованию здоровья престарелых и отношениям с Китаем первоначально отстаивались либералами. Но согласно прогнозу Ноэль-Нойман, они решили, что безопаснее страдать молча.

«Немецкий центр изучения общественного мнения» разработал способ, с помощью которого можно узнать, хотят ли люди высказаться в защиту своей точки зрения. Предположим, например, что тема – аборт. Они спрашивают:

Предположим, что у вас впереди пять часов полета или езды на поезде и кто-то [рядом с Вами] начинает говорить об аборте. Вы бы хотели поговорить с этим человеком или нет?²

Тест «поезд/самолет» выявляет ряд факторов, которые определяют вероятность того, что люди озвучат свои мнения. Первый фактор самый важный.

¹ Elisabeth Noelle-Neumann, "Turbulences in the Climate of Opinion: Methodological Applications of the Spiral of Silence Theory," *Public Opinion Quarterly*, Vol. 41, 1977, p. 139.

² Elisabeth Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence: Public Opinion—Our Social Skin*, University of Chicago, Chicago, 1984, pp. 17-18.

1. Те, кто согласен с позицией большинства, более охотно выражают свои взгляды, чем те, кто принадлежит к фракции меньшинства. Чувство гармонии с духом эпохи развязывает язык¹.

2. Если восприятие нынешнего общественного климата не соответствует прогнозу человека на будущее, то готовность высказаться зависит больше от будущего курса.

3. Люди более охотно разговаривают с теми, кто разделяет их мысли, чем с теми, кто не согласен. Когда Вы боитесь изоляции, то друзья безопаснее, чем враги.

4. Низкая самооценка заставит человека хранить молчание. Исследовательская группа Ноэль-Нойман определяет этих людей по согласию с утверждением из опроса про отношения: «Я знаю очень мало людей».

5. Мужчинам, молодежи и людям среднего и высшего класса легче высказываться.

6. Существующий закон мотивирует людей выражать свое мнение, когда они чувствуют, что их превосходят численно. Решение Верховного суда США по делу «Рой против Уэйда» подбодрило женщин, «тайно выступающих против запрещения абортов», которые боялись публичной расправы.

¹ Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence*, 2nd ed., p. 26.



Рисунок 29.1.

«Наш последний вопрос: У Вас есть сейчас или когда-либо была шуба?»²

² © The New Yorker Collection 1989 Mick Stevens from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

Тест «поезд/самолет»

Вопрос о разговоре с незнакомцем во время путешествия. Он используется для определения того, хотят ли люди высказаться в поддержку своей точки зрения.

УСКОРЕНИЕ СПИРАЛИ МОЛЧАНИЯ

Сейчас у Вас есть строительные блоки, которые Ноэль-Нойман использует, чтобы построить свою модель общественного мнения:

Человеческая способность оценивать тенденции общественного мнения.

Оправданный страх изоляции человека.

Нерешительность людей выразить взгляды меньшинства.

Она сводит эти факторы в следующее описание положения тех, кто понимает, что принадлежит к меньшинству. Ее обобщение теории показывает, что они действительно попадают в спираль молчания.

Люди... живут в постоянном страхе изолирования себя и внимательно наблюдают за своей окружающей

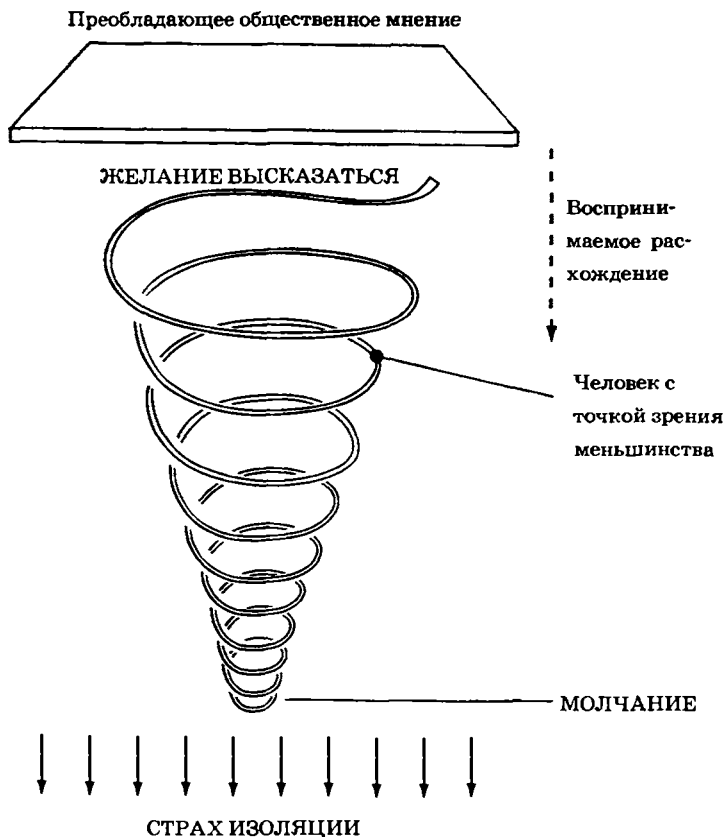


Рисунок 29.2 Нисходящая спираль молчания.

средой, чтобы видеть, какие мнения приобретают популярность и какие ее теряют. Если они обнаруживают, что их взгляды доминируют или приобретают популярность, они высказываются на публике свободно; если они обнаруживают, что их взгляды теряют сторонников, они становятся испуганными, скрывают свои убеждения на публике и хранят молчание. Поскольку одна группа высказывается с самоуверенностью, тогда как другие хранят молчание, первая кажется сильной на публике, последние слабее, чем предполагает их численность. Это мотивирует остальных высказываться или хранить молчание, и спиральный процесс запускается¹.

На Рисунке 29.2 изображен путь фракций меньшинства вниз по спирали молчания. Шарик представляет людей, которые осознают небольшое расхождение между своей позицией и преобладающим общественным мнением, как сторонники президента Джимми Картера в начале осени 1980 года. До этого момента они чувствуют себя комфортно, выражая свои взгляды на публике, возможно, даже показывая значки кампании или наклейки на бамперах. Но затем навязчивый страх изоляции – настойчивый, как земное притяжение – убеждает их быть более осторожными с тем, что они говорят. Наклейки на бампере исчезают, и они избегают споров со сторонниками Рейгана. Картер не потерял избирательную силу – только внешний пыл сошел на нет. Однако шумная поддержка республиканцев Рейгана не уменьшилась, так что у сторонни-

ков Картера создается впечатление снижения поддержки их кандидата.

Люди Картера сейчас прошли полный круг. Их политические антенны фиксируют относительное изменение общественного мнения даже до того, как оно вырисовывается в опросах. Видимая сила Рейгана становится самосбывающимся пророчеством, поскольку она заставляет демократов видеть растущее расхождение между ними и мнением большинства. В еще большей степени они отстраняются от наблюдения за общественностью и таким образом начинают более тесный круг на ускорение вниз по спирали к молчанию. Чем больше воспринимаемое расхождение между преобладающим общественным мнением и их собственной точкой зрения, тем больше они чувствуют силу требования общества, которой они уступают. И, наконец, давление соответствовать и соглашаться становится таким сильным, что избиратели, не поддерживающие никакую из партий, и колеблющиеся демократы, которые больше всего боятся изоляции, переходят на другую сторону. Результатом является удивительное (но прогнозируемое) резкое изменение в распределении голосов между партиями в пользу Рональда Рейгана.

ПРЕДСТАВИТЕЛИ ТВЕРДОГО ЯДРА И АВАНГАРДИСТЫ: ТЕ, КТО СОПРОТИВЛЯЕТСЯ, МОГУТ ИЗМЕНИТЬ МИР

Ранние критики спирали молчания указывали на то, что есть люди, кото-

¹ Elisabeth Noelle-Neumann, "Mass-Media and Social Change in Developed Societies," in *Mass Media and Social Change*, Elihu Katz and Tamas Szecsko (eds.), Sage, London, 1981, p. 139.

рые никогда не будут молчать. Даже хотя их дело кажется безнадежным, они продолжают озвучивать свои мнения. Сейчас Ноэль-Нойман описывает два типа людей, составляющих это меньшинство с правом голоса, которое остается на вершине спирали, вопреки угрозе изоляции. Она называет их *представителями твердого ядра и авангардистами*.

Неконформисты, представители твердого ядра – это те, кто «был побежден и публично низведен до полностью оборонительной позиции»¹. Поскольку их уже подавили, высказываясь, они ничего не теряют. Ноэль-Нойман приводит в пример Дон Кихота Сервантеса. Этот человек из Ла-Манчи обрушивается на ветряные мельницы и «чувствует себя изолированным, осмеянным, побежденным, и все же он остается верным идеалам рыцарства», которые принадлежат миру, которого не существует уже 200 лет². Представители твердого ядра цепляются за прошлое и рассматривают изоляцию как цену, которую им приходится платить.

Представители твердого ядра

Люди, которые уже были отвергнуты за свои убеждения и, высказываясь, они ничего не теряют.

Авангардисты – это интеллектуалы, художники и реформаторы, которые формируют передовой отряд новых идей. В отличие от представителей твердого ядра, они стремятся получить отклик общественности, даже

¹ Noelle-Neumann, «The Theory of Public Opinion», p. 274.

² Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence*, 2nd ed., p. 218.

несмотря на то, что он обычно отрицательный. «Те, кто принадлежит к авангарду, привержены будущему и таким образом по необходимости также изолированы; но их убеждение, что они впереди времени, дает им возможность терпеть»³. Хотя Ноэль-Нойман признает реальность меньшинств представителей твердого ядра и авангардистов, они не прогнозируются ее спиралью молчания. В этом смысле, они представляют собой пограничные условия, которые отмечают границу, когда теория применима и когда нет.

Авангардисты

Интеллектуалы, художники и реформаторы в изолированном меньшинстве, которые высказываются, потому что убеждены, что идут, опережая время.

Ноэль-Нойман считает меньшинства представителей твердого ядра и авангардистов единственной надеждой для будущих изменений общественного мнения.

Возможность изменить или сформировать общественное мнение сохраняется за теми, кто не боится быть изолированным. Говоря и делая непопулярное, шокируя, они... могут вести свои идеи к господству⁴.

Французский социальный психолог Серж Московичи согласен с мнением Ноэль-Нойман, но он не считает, что она должным образом оценивает распространяющееся влияние приверженных девиантных личностей

³ Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence*, 2nd ed., p. 218.

⁴ Elisabeth Noelle-Neumann, «Public Opinion and the Classical Tradition: A Re-Evaluation», *Public Opinion Quarterly*, Vol. 43, 1979, p. 155.

на общественное мнение. Московичи всю свою профессиональную жизнь объяснял, как мнения и установки большинства поддаются изменению под влиянием меньшинства, остающегося при своем мнении. Он считает обсуждение Ноэль-Нойман предстателей твердого ядра и авангардистов запоздалой мыслью, или «хитростью», чтобы оправдать те случаи, когда главные особенности ее теории не могут объяснить изменения в общественном настроении¹.

КРИТИКА: ФАТАЛЬНЫЕ ОШИБКИ В ИЗОБРАЖЕНИИ СПИРАЛИ?

Социолог Михай Чиксентмихайи из Чикагского университета считает спираль молчания Элизабет Ноэль-Нойман «самой оригинальной, всеобъемлющей и полезной» теорией общественного мнения из предложенных². Несмотря на эту похвалу, он и другие ученые поднимают серьезные вопросы о трех конкретных исследовательских практиках, которые они считают слишком упрощенными или просто ошибочными.

1. Допускать, что страх изоляции является причиной молчания людей. Ноэль-Нойман основывает свою спираль молчания на страхе изоляции людей, но в ее расширенной исследовательской работе редко поднимается вопрос о том, чувствуют ли его люди, которые хранят молчание, в большей мере, чем те, кто выска-

зывается. Это похоже на практику Леона Фестингера и его последователей, которые предполагают, что люди изменяют свои установки, чтобы уменьшить когнитивный диссонанс, но никогда не проверяют, действительно или они испытывают это вредное чувство (смотрите главу 16). То, что Ноэль-Нойман полагается на эксперимент Аша, связанный с конформизмом, чтобы доказать свою точку зрения, также вызывает сомнения. Когда у участников в этом исследовании был всего лишь один «искренний партнер», который разделял их суждение, они могли противостоять групповому давлению. Несомненно, некоторые люди склонны молчать больше других, но эта молчаливость может быть вызвана стеснительностью, безразличием или стремлением не смущать человека с противоположной точкой зрения.

2. Полагаться на гипотетический тест «поезд/самолет», чтобы оценить желание высказаться. Хотя тест «поезд/самолет» Ноэль-Нойман кажется искусным способом оценить энтузиазм людей или нежелание делиться своим мнением с другими, искусственная природа этого вопроса может вызвать ответы, которые не отражают того, что люди делают или не делают в типичных разговорах. Профессор по коммуникации из Корнельского университета Кэрролл Глинн и двое коллег провели мета-анализ 17 исследований, которые устанавливали соотношение восприятия людьми поддержки их мнения с их готовностью высказаться в ситуации, подобной тесту «поезд». Минимальная корреляция ($r = .05$)

¹ Serge Moscovici, "Silent Majorities and Loud Minorities," in *Communication Yearbook 14*, James A. Anderson (ed.), Sage, Newbury Park, CA, 1991, pp. 298-308.

² Mihaly Csikszentmihaly, "Reflections on the 'Spiral of Silence,'" in *Communication Yearbook 14*, p. 297.

была недостаточной для подтверждения какой-либо значимой взаимосвязи. Хотя исследователи не готовы опровергнуть теорию, они делают вывод, что «будущие исследования спирали молчания должны концентрироваться на наблюдениях действительной готовности высказаться в противоположность гипотетической готовности»¹.

3. Фокусироваться на национальном климате вместо того, чтобы проводить связь с групповым мнением. Ноэль-Нойман настаивает на том, что общественное мнение – это то, что мы считаем суждением *незнакомцев в анонимной публике*; это сила, которая ограничивает то, что мы говорим². Критики возражают, что видимое настроение нации оказывает меньше давления, чем установки семьи, друзей и других референтных групп. Например, рассмотрим силу, подвергающую остракизму, которой некоторые набожные евангелисты или римские католики в Соединенных Штатах могут бояться в рамках братства своей церкви, если они займут общественную позицию против запрещения абортов. Тот факт, что легализованный аборт является законом страны, и что большинство американцев поддерживают дело «Роя против Уэйда», не остановит угрозу. Недавние исследования установок по отношению к позитивным действиям показывают, что именно «восприятие мнения в «микроклимате» семьи и друзей человека

крепче всего связано с желанием высказаться»³.

Изолируют ли эти недостатки в области коммуникации Ноэль-Нойман, или делают ее теорию невалидной? Определенно нет, но критика предполагает, что будет разумно изменить исследовательскую парадигму для проверки ее прогнозов. Недавнее исследование, проведенное Дитрамом Шойфеле, профессором коммуникации в Корнельском университете, было направлено на изучение этих трех главных недостатков в исследовании спирали молчания. Хотя его исследовательская команда оценивала восприятие общественного мнения в отношении биотехнологии, она оценила также и страх изоляции – они считала страх переменной, которую надо протестировать, а не предполагала, что страх уже присутствует. Они также определили готовность высказаться по реакции участников на реальное приглашение присоединиться к фокус-группе, обсуждающей преимущества и недостатки биотехнологической манипуляции с генами. И, наконец, исследователи спрашивали участников о предыдущих разговорах, которые они могли вести по данной теме с людьми в своих референтных группах. С введением этих корректирующих процедур, восприятие общественного мнения оказалось гораздо лучшим фактором прогнозирования готовности высказаться, чем было выявлено в 17 опросных исследованиях, упомянутых ранее⁴. Спираль

¹ Carroll Glynn, Andrew Hayes, and James Shanahan, «Perceived Support for One's Opinions and Willingness to Speak Out: A Meta-Analysis of Survey Studies on the 'Spiral of Silence,» *Public Opinion Quarterly*, Vol. 61, 1997, pp. 452-467.

² Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence*, 2nd ed., pp. 214-215.

³ Patricia Moy, David Domke, and Keith Stamm, «The Spiral of Silence and Public Opinion on Affirmative Action,» *Journalism and Mass Communication Quarterly*, Vol. 78, 2001, pp. 7-25.

⁴ Dietram Scheufele, James Shanahan, and Eunjung Lee, «Real Talk: Manipulating the Dependent Variable in Spiral of Silence Research,» *Communication Research*, Vol. 28, 2001, pp. 304-324.

молчания жива и хорошо работает в 21-ом столетии.

Нозль-Нойман не удивляется, когда ее теория подтверждается. Кроме своего собственного исследования, она отобрала письменные работы философов и социальных историков, чтобы собрать доказательства в подтверждение своей теории. Она основывается на достижениях мыслителей эпохи Просвещения Локка, Юма, Руссо, Гете и Джеймса Мэдисона в *Federalist Papers*, чтобы проиллюстрировать силу и консолидацию общественного мнения. Она обнаружила, что Алексис де Токвиль в своем анализе упадка религии до Французской революции, проведенном в девятнадцатом веке, был, возможно, первым, кто описал весь спиральный процесс:

Люди, все еще цепляющиеся за старую веру, боялись быть единственными, кто это делал, и поскольку они больше боялись изоляции, чем совершить ошибку, они присоединялись к массам, даже хотя они не были с ними согласны. Таким образом, мнение только части населения казалось мнением всех и каждого, и именно по этой причине казалось неопровержимым тем, кто отвечал за это ложное представление¹.

Но такими же убедительными являются слова, которые неконформист Генри Дэвид Торо написал о своем собственном гражданском неповиновении: «Нарушить закон всегда лег-

ко, но даже бедуины в пустыне считают невозможным сопротивляться общественному мнению»².

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Нозль-Нойман пишет, что *общественное мнение – это установки или поведение, которые человек должен выразить на публике, если не хочет изолировать себя*. Какие базовые предположения ее теории заключены в этом описании?

2. Согласно Нозль-Нойман, при каких условиях наше *квази-статистическое шестое чувство* поразительно точно? Когда оно предрасположено ввести нас в *плюралистическое невежество*?

3. Основываясь на *тесте «поезд/самолет»* Нозль-Нойман, при каких обстоятельствах Вы бы ожидали, что человек будет молчать по спорному вопросу?

4. В отношении *спорного нравственного вопроса* были ли Вы когда-нибудь частью малочисленного меньшинства с правом голоса, которое не уходило по *спирали в молчание*? Какой термин лучше всего описывает Вас, когда Вы высказывались? (а) представитель твердого ядра? (б) авангардист (в) бесстыдный (г) невежественный.

¹ Alexis de Tocqueville, *L'Ancien Régime et la Révolution*, Michel Levy Freres, Paris, 1856, p. 259.

² Noelle-Neumann, *The Spiral of Silence*, 1984, p. 184.

Раздел V

Культурный контекст

Раздел 1. Межкультурная коммуникация

Когда мы думаем о культуре, большинство из нас рисует в уме местожноамериканскую культуру Бразилии, средневосточную культуру Саудовской Аравии или дальневосточную культуру Японии. Но Джерри Филипсен, профессор коммуникации в Вашингтонском университете, который специализируется на межкультурной коммуникации, утверждает, что культура, в своей основе, не географична. Также она, по сути, не политична или не связана с расой. Филипсен описывает культуру как «социально конструируемый и исторически передаваемый паттерн символов, значений, предпосылок и правил»¹. По существу, культура это код.

Этнографы исследуют речь и невербальную коммуникацию людей, чтобы взломать этот код. Мы уже анализировали, как Мид полагается на включенное наблюдение (глава 5), и Гирц использует насыщенное описание (смотрите главу 19), чтобы распутать сложную паутину значений, которые люди разделяют в рамках сообщества или культуры. Так же и Филипсен провел три года в мультиэтничном рабочем районе Чикаго, изучая, что значит говорить, как человек в «Тимстервиле», доме покойного мэра Ричардса Дж. Дейли и месте, где «фанаты Грабовского» из футбольного мира Майка Дитки

¹ Gerry Philipsen, *Speaking Culturally: Exploration in Social Communication*, State University of New York, Albany, 1992, p. 7.

чувствуют себя как дома. Коммуникация там используется, чтобы продемонстрировать солидарность с друзьями, которые являются частью сообщества².

Закончив свое этнографическое исследование в Тимстервиле, Филипсен провел более года, изучая коммуникативные паттерны рассредоточенной группы, которую он назвал «Накирема» (слово American американский, написанное наоборот). Он обнаружил ритуализированную форму их метакоммуникации разговора о разговоре, которая транслировалась 5 раз в неделю в дневном телевизионном шоу *Donahue*, предшественнике шоу *Oprah*. Вместе с профессором коммуникации из Массачусетского университета Доналом Карбо, Филипсен обнаружил, что любое обращение к универсальному стандарту этического поведения рассматривалось людьми в аудитории как нарушение их права быть уникальными индивидуумами. Основной темой каждого разговора на шоу *Donahue* была презентация себя³.

Многие годы шоу *Donahue* снималось в чикагской телевизионной студии, расположенной в 5 милях

² Gerry Philipsen, «Speaking 'Like a Man' in Teamsterville: Cultural Patterns of Role Enactment in an Urban Neighborhood», *Quarterly Journal of Speech*, Vol. 61, 1975, pp. 13-22.

³ Donal Carbaugh, «Communication Rules in Donahue Discourse», in *Cultural Communication and Intercultural Contact*, Donal Carbaugh (ed.), Lawrence Erlbaum, Hillsdale, N.J. 1990, pp. 119-149.

от Тимстервиля, но две культуры, которые отражают эти сообщества, кажутся разными, как два разных мира. Филипсен не довольствовался простым описанием контрастных культур, которые он изучал; он хотел разработать общую теорию, которая бы учитывала взаимосвязь между коммуникацией и культурой. В главе 32 представлена его *теория речевых кодов*, которая объясняет и даже прогнозирует дискурс в рамках языкового сообщества.

Существует ли способ измерить относительное различие между любыми двумя паттернами коммуникации или системами значений между двумя культурами? На основе результатов исследований многонациональных корпораций в более чем 50 странах голландский исследователь Герт Хофстеде сделал вывод, что существуют четыре основных параметра, по которым можно сравнивать культуры¹.

1. *Дистанция власти*: степень, в которой менее влиятельные члены общества принимают тот факт, что власть распределена неравномерно (американцы небольшая; японцы средняя дистанция).
2. *Маскулинность*: четко определенные гендерные роли с доминированием в обществе мужских ценностей успеха, денег и вещей (американцы высокая; японцы чрезвычайно высокая).
3. *Избегание неопределенности*: степень, в которой люди чувствуют угрозу, которую для них представляет неоднозначность, и создают

убеждения и институты, чтобы попытаться ее избежать (американцы низкая степень, японцы чрезвычайно высокая).

4. *Индивидуализм*: люди заботятся о себе и своих ближайших родственниках, в противоположность отождествлению себя с большей группой, которая несет ответственность за заботу о них, в обмен на преданность группе (американцы чрезвычайно высокий, японцы низкий).

Многие исследователи согласны с тем, что разделение, которое провел Хофстеде между индивидуализмом и коллективизмом, является основной мерой культурной вариабельности. «*Мы-центрированный*» фокус внимания Тимстервиля отделяет его от индивидуалистического американского общества, в общем, и от крайне «*я-центрированной*» поглощенности его субкультуры Накиремы в частности. Культурный антрополог Эдвард Холл был первым, кто назвал коммуникативный стиль коллективистских культур *высококонтекстным*, а стиль индивидуалистических культур *низкоконтекстным*. Это обозначение делит группы людей на основе того, как они интерпретируют сообщения.

Высококонтекстная коммуникация или сообщение такое, в котором большая часть информации либо присутствует в физическом контексте, либо интернализирована человеком, а в кодируемой, эксплицитной, передаваемой части сообщения ее очень немного. Низкоконтекстная коммуникация представляет собой обратную картину: основная масса информации заключена в эксплицитном коде².

¹ Смотрите главу по культурной вариабельности в William B. Gudykunst and Stella Ting-Toomey, *Culture and Interpersonal Communication*, Sage, Newbury Park, CA, 1988, pp. 39-59.

² Edward T. Hall, *Beyond Culture*, Anchor, New York, 1977, p. 91.

Холл противопоставляет американскую и японскую культуры, чтобы проиллюстрировать различие между коллективистскими обществами, которые имеют ориентацию на *контекст* сообщения, и индивидуалистическими обществами, которые больше полагаются на *содержание* сообщения¹.

Американцы верят в прямой разговор. Уверенность в себе это говорить то, что Вы имеете в виду; честность иметь в виду то, что Вы говорите. И то, и другое высоко ценится. Возможно, высшая художественная форма точной коммуникации это юридический контракт. Мечта американского адвоката подготовить вербальный документ, который не оставляет пространства для интерпретации. Холл говорит, что японская коммуникация более тонкая. Прямота считается грубостью; терпение и скрытность в разговоре являются признаками цивилизованного человека. То, что сказано, менее важно, чем то, как

оно сказано, и кто это сказал. Значение встроено в обстоятельства и невербальный код. В Японии высшей формой компетентности в коммуникации является эмпатия способность чувствовать, что другие думают и чувствуют, не вынуждая их растолковывать Вам.

Термин «*кросс-культурная коммуникация*» обычно сохраняется за теорией и исследованиями, которые сравнивают конкретные межличностные переменные, такие как дистанция при разговоре, самораскрытие и стили разрешения конфликта в двух или более разных культурах. В главе 31 представлена теория «*лица*» в переговорах Стеллы Тинг-Туми, которая проводит различие между подходами людей к конфликту на основе индивидуалистической или коллективистской ориентации их культуры. Хотя ее первоначальная теория отражает кросс-культурный подход к коммуникации, последующие версии также предлагают способы сокращения культурных различий.

¹ Edward T. Hall, *Beyond Culture*, Anchor, New York, 1977, pp. 85-128.



Рисунок.²

² © Zits Partnership. King Features Syndicate.

³ Желе с фруктовым запахом, сделанное из промышленного порошка (прим. перев.).

Теория речевой аккомодации Ховарда Гайлса также рассматривает межкультурные столкновения, в которых стороны мыслят либо в терминах своей личной идентичности, либо своей социальной идентичности. Гайлс утверждает, что люди, которые считают себя уникальными индивидуумами, будут подстраивать свой стиль и содержание речи, чтобы соответствовать другому человеку

и получить его одобрение. И наоборот, когда люди с сильной групповой идентификацией взаимодействуют с людьми вне группы, они будут говорить так, чтобы подчеркнуть их различия. В главе 30 мы говорим о том, в каких случаях будет применяться каждый из этих межкультурных подходов, и прогнозируем, каким будет ответ: положительным или отрицательным.

30

Теория речевой аккомодации

Ховарда Гайлса

Объективная

Интерпретативная

Социопсихологическая традиция

Я родился, вырос и учился в регионе Великих озер в Соединенных Штатах. На втором курсе колледжа моя семья переехала из района Чикаго Саут-Сайд на Дальний Юг, регион, стиль речи в котором был незнаком моему уху. Разговаривая со студентами из других колледжей, с которыми я познакомился там за время летних каникул, я заметил, что начал говорить медленнее, дольше держать паузу, реже сохранять зрительный контакт и опускать последнюю *g* в словах, заканчивающихся на *ing* («Nice talkin' with you»). Хотя я не перенял южное протягивание, я определенно подстроил свою манеру говорить, чтобы лучше соответствовать тем, кого я встретил. Как чужой, я хотел подстроиться.

Хотя я не мог избавиться от своего чикагского говора, один из парней, которых я встретил, прокомментировал мою попытку подстроиться: «Ты начинаешь говорить точно, как мы», – сказал он. Его улыбка предполагала одобрение, а не насмешку. В отличие от моей старшей сестры, когда я подвозил ее из Сан-Антонио,

Техас, в Аннистон, Алабама, на следующее Рождество. «Ты звучишь нелепо» – такой была ее презрительная реакция, когда она услышала, как я разговаривал в ресторанах и мотелях по пути.

В 1973 году уэльский социальный психолог Ховард Гайлс предположил, что мой опыт типичен. Ныне профессор коммуникации в Калифорнийском университете, Санта-Барбара, Гайлс заявил, что когда два человека из разных этнических и культурных групп взаимодействуют, они стремятся подстроить свою манеру говорить друг под друга, чтобы получить одобрение другого¹. В особенности он фокусировал внимание на невербальной адаптации скорости речи, акцента и пауз. Основываясь на принципе, что мы склонны симпатизировать тем, кто на нас похож, Гайлс заявил, что речевая аккомодация является часто используемой стратегией для получения одобрения людей из разных групп или культур. Это стремление получить одобрение,

¹ Howard Giles, "Accent Mobility: A Model and Some Data," *Anthropological Linguistics*, Vol. 15, 1973, pp. 87-109.

подстраиваясь под манеру говорить другого человека, лежит в основе того, что Гайлс впоследствии назвал *теорией речевой аккомодации*.

ПРОСТАЯ ИДЕЯ СТАНОВИТСЯ ВСЕОБЪЕМЛЮЩЕЙ ТЕОРИЕЙ КОММУНИКАЦИИ

Гайлс и его коллеги запустили расширенную программу лабораторного и полевого исследования, чтобы ответить на вопросы, которые затрагивает практика речевой аккомодации. Например:

Бывают ли случаи, когда мы не подстраиваем наш стиль речи, чтобы он соответствовал стилю других людей?

Если да, то каков наш мотив?

Как группы, с которыми мы себя идентифицируем, влияют на наш выбор адаптации?

Адаптация всегда сознательная?

Другие люди безошибочно воспринимают наше намерение, когда мы меняем наш стиль речи?

В какой степени мы подстраиваем то, что мы говорим, и манеру, в которой мы это говорим?

Каковы социальные последствия, если мы переусердствуем в этой адаптации?

Поскольку ответы на эти вопросы привели Гайлса к таким аспектам коммуникации, которые выходят за рамки узкой темы изменения акцента, пауз и произношения, масштаб теории сильно расширился. В 1987 году Гайлс изменил название теории на «теорию речевой аккомодации» (ТРА) и предложил ее как «теорию межкультурной коммуникации, которая

действительно имеет отношение к коммуникации»¹.

Ранние исследования Гайлса и его коллег были направлены на межэтническую коммуникацию, зачастую между двумя двуязычными группами в одной стране. Например, психолог Ричард Бурхис в Университете Квебека в Монреале изучал, какой язык использовали франко-канадские и англо-канадские прохожие в этом городе, когда отвечали на вопрос о том, как пройти в определенном направлении². Последние два десятилетия, однако, исследователи ТРА также проявляли последовательный интерес к исследованию *речевой аккомодации* в контексте взаимодействия представителей разных поколений. Они широко определяют *молодых* коммуникаторов, начиная с подростков и заканчивая взрослыми на пятом или даже шестом десятке. *Старые* или *пожилые* коммуникаторы по их определению – те, кому 65 лет и старше³. В какой степени члены этих двух групп подстраивают свою коммуникацию, когда говорят с кем-то из другого поколения?

Аккомодация

Постоянное движение по направлению к другим людям или от них посредством изменения Вашего коммуникативного поведения.

¹ Cindy Gallois, Tania Ogay, and Howard Giles, «Communication Accommodation Theory: A Look Back and a Look Ahead,» in *Theorizing About Intercultural Communication*, William B. Gudykunst (ed.), Sage, Thousand Oaks, CA, 2005, p. 123.

² Richard Bourhis, «Cross-Cultural Communication in Montreal: Two Field Studies Since Bill 101,» *International Journal of the Sociology of Language*, Vol. 46, 1984, pp. 33-47.

³ Nikolas Coupland, Justine Coupland, Howard Giles, and Karen Henwood, «Accommodating the Elderly: Invoking and Extending a Theory,» *Language and Society*, Vol. 17, 1988, p. 3.

Поскольку подавляющее большинство читателей этой книги подпадают под классификацию молодых, я использую коммуникацию между представителями разных поколений, чтобы проиллюстрировать главные прогнозы теории. Таким образом, у Вас появится личный интерес, чтобы понять базовые предположения теории. Как и у меня. В духе полного откровения, я должен сказать Вам, что последние пять лет я отношу себя к категории пожилой группы. Конечно, это означает, что каждый класс по теории коммуникации, в котором я преподаю, является потенциальной лабораторией для исследования коммуникации между представителями разных поколений. У меня также есть опыт в другом направлении. 99-летняя мать моей жены живет с нами последние 4 года.

СТРАТЕГИИ РЕЧЕВОЙ АККОМОДАЦИИ

Расширяя рамки теории, Гайлс последовательно противопоставлял две стратегические формы коммуникации, которые разные люди используют при взаимодействии, – *конвергенцию* и *дивергенцию*. Он рассматривает оба типа поведения как адаптацию, потому что каждый включает в себя постоянное движение к другим людям или от них посредством изменения коммуникативного поведения.

Конвергенция

Конвергенция – это стратегия, посредством которой Вы адаптируете Ваше коммуникативное поведение таким образом, чтобы стать более

похожим на другого человека. Как мы уже видели, один из способов это сделать – подстроить Вашу манеру говорить к приблизительно такой же, в которой говорит Ваш партнер по разговору. Если Вы разговариваете с восьмидесятилетним человеком, который говорит короткими фразами скрипучим голосом, Вы можете отказаться от гладко текущих предложений в пользу кратких, отрывистых ответов. Вы не будете пытаться имитировать его голос, но Вы попытаетесь приблизиться к его звучанию и модуляции. Заметьте, как похожа эта идея на идеал человекоцентрированных сообщений конструктивизма (смотрите главу 8). В этом случае, однако, это была бы адаптация аудитории для сокращения невербальных различий. Если пожилой человек стремится приблизиться к Вашему стилю речи, ему нужно будет говорить с большей энергией, больше задействовать мимику и увеличить голосовое разнообразие.

Конвергенция

Стратегия адаптации Вашего коммуникативного поведения таким образом, чтобы стать более похожим на другого человека.

Еще один способ, с помощью которого Вы можете приблизиться к пожилому джентльмену, – говорить так, чтобы ему было легче понять то, что Вы говорите. Если Вы заметите, что он плохо слышит, для конвергенции Вам нужно говорить чуть-чуть громче, отчетливо произнося согласные. Или, если видно, что ему сложно следить за абстрактными идеями,

Вы можете способствовать его пониманию, используя примеры, чтобы проиллюстрировать то, о чем Вы говорите. Он, со своей стороны, может помочь Вам растолковать, о чем он говорит, предполагая, что Вы не знаете политическую подоплеку корейской войны или стиль пения Снуки Лэнсона в программе «Ваш хит-парад».

Сократить расхождения между поколениями можно и посредством *управления дискурсом* – чуткого подбора тем для обсуждения. Гайлс и Энджи Уильямс (Университет Кардиффа, Уэльс) попросили студентов колледжей рассказать о приятных и неприятных разговорах между представителями разных поколений. Они обнаружили, что молодые люди высоко ценили тех пожилых людей, которые понимали, какие истории студенты хотят услышать. Например, одна девушка писала: «Она говорила только об истории команды и обо всем, что она знала... Я стояла и слушала ее захватывающие истории»¹. Они также ценили пожилых людей, которые чувствовали момент, когда не стоит проявлять излишнее любопытство: «Я рад, что она ничего не спрашивала о Бекки и моих отношениях... Я бы чувствовал себя неловко»².

Хотя этого не было в первоначальной теории, сейчас исследователи ТРА рассматривают коммуникацию, которая отвечает эмоциональным потребностям другого человека, как

явный случай конвергенции. Для большинства молодых людей, которые проводят время с пожилым человеком, это означает, что пожилой человек «поддерживает, слушает и проявляет внимание к более молодому человеку, хвалит и рассказывает интересные истории»³. Из-за отсутствия исследований ТРА, направленных на изучение эмоциональных потребностей тех, кому за 65, остается лишь предполагать, что многие из этих типов коммуникативного поведения также будут восприняты пожилыми людьми как адаптация.

Дивергенция

Дивергенция – коммуникативная стратегия акцентирования внимания на различиях между Вами и другим человеком. В межэтнических столкновениях Вы можете настаивать на использовании языка или диалекта, который неудобен другому человеку. В терминах речевого стиля, Вы можете вызывать дивергенцию, используя невнятный акцент, применяя скорость речи, отличную от той, которую использует другой человек, либо же говоря монотонно или слишком оживленно. Лингвистически, о дивергенции может сигнализировать умышленная замена слов. Гайлс приводит пример, когда молодой человек дерзко говорит пожилому человеку: «ОК, приятель, встречаемся у меня около 3:30 завтра». Высокотемпературный пожилой человек может ответить: «Хорошо, молодой человек, мы снова встретимся

¹ Angie Williams and Howard Giles, «Intergenerational Conversations: Young Adults' Retrospective Accounts,» *Human Communication Research*, Vol. 23, 1996, p. 237.

² Angie Williams and Howard Giles, «Intergenerational Conversations: Young Adults' Retrospective Accounts,» *Human Communication Research*, Vol. 23, 1996, p. 239.

³ Howard Giles, Kimberly Noels, et al., «Intergenerational Communication Across Cultures: Young People's Perceptions of Conversations with Family Elders, Non-Family Elders and Same-Age Peers,» *Journal of Cross-Cultural Gerontology*, Vol. 18, 2003, p. 4.

в 15:30 в твоём доме завтра»¹. Все эти коммуникативные шаги являются примерами контрадаптации – прямые пути максимизации разницы между двумя собеседниками.

Дивергенция

Коммуникативная стратегия акцентирования внимания на различиях между Вами и другим человеком.

¹ Howard Giles, Nikalos Coupland, and Justine Coupland, «Accommodation Theory: Communication, Context, and Consequence,» in *Contexts of Accommodation: Developments in Applied Sociolinguistics*, Howard Giles, Justine Coupland, and Nikalos Coupland (eds.), Cambridge University, Cambridge, England, 1991, p. 10.

Во время столкновений между представителями разных поколений, как обнаружили исследователи ТРА, дивергенция является нормой, а конвергенция исключением, особенно, когда двое не являются членами одной семьи. Молодые люди обычно характеризуют пожилых как *ограниченных, бестактных, сердитых, вечно жалующихся и создающих негативные стереотипы о молодежи*².

Пожилые люди зачастую увеличивают социальную дистанцию посредством

² Howard Giles, Kimberly Noels, et al., «Intergenerational Communication,» p. 9.

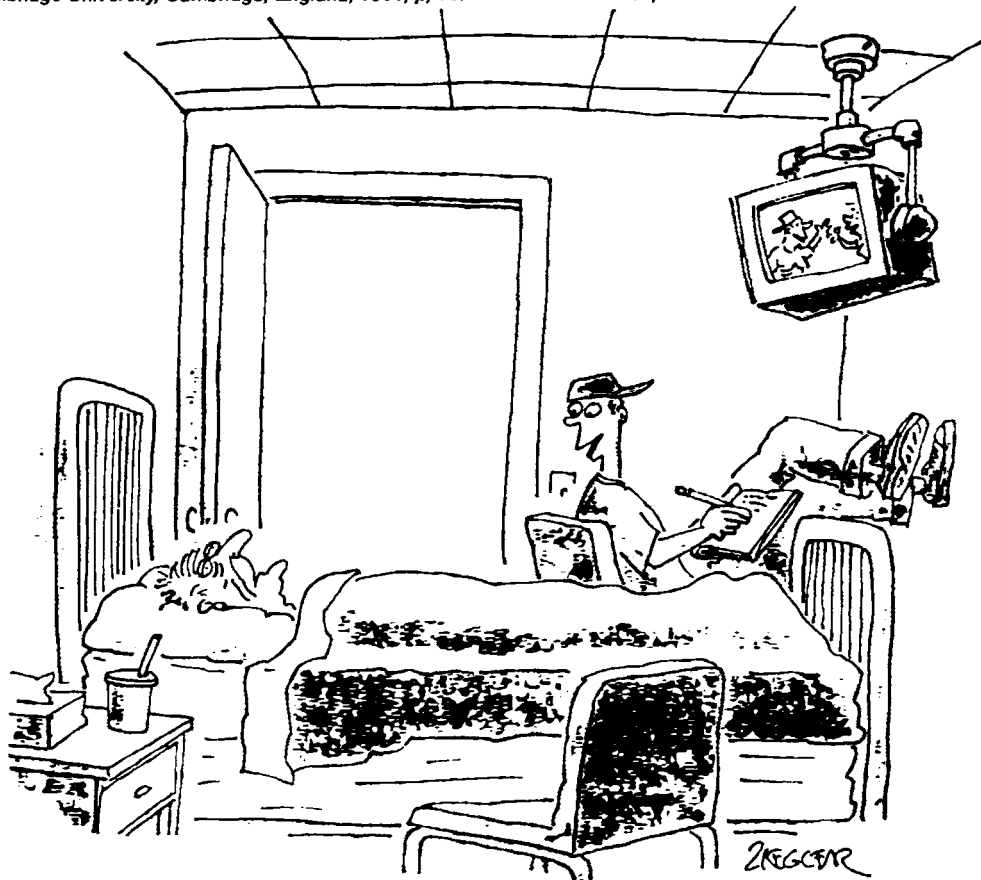


Рисунок 30.1.

«Эй, бабуль, «смертное ложе» — одно слово или два?»³

³ © The New Yorker Collection 1998 Jack Ziegler from cartoonbank.com. All Rights Reserved.

вом процесса *самоуничтожения* – защитной стратегии, направленной на сохранение лица, при которой возраст используется как оправдание тому, что человек не делает что-то хорошо. Купланд и его коллеги цитируют многочисленные комментарии слабой пожилой женщины, которая не только оправдывает свой низкий уровень способностей, но и увеличивает свою социальную дистанцию с более молодой женщиной, которая ее навещает: *я это больше не могу делать; эти старые кости не хотят...; последние несколько лет я уже не могу помнить так же хорошо, как... и так далее*¹.

Самоуничтожение

Для пожилых людей стратегия сохранения лица, при которой человек ссылается на возраст как на причину того, что он не делает что-то хорошо.

Гайлс и его коллеги описывают две другие формы дивергенции, которые более нюансированы. *Поддержание* (или *недостаточная адаптация*) – это стратегия упорствования в Вашем изначальном стиле коммуникации, независимо от коммуникативного поведения другого человека. Хотя первоначальная теория речевой аккомодации определяла поддержание как стратегию, которая отличается от конвергенции или дивергенции, последующие исследования показали, что оно имеет приблизительно тот же эффект, что и дивергенция, поэтому я упоминаю о нем. Гайлс предлагает воспоминания студентов

¹ Coupland, Coupland, et al., «Accommodating the Elderly,» p. 24.

колледжей о неприятных разговорах с пожилым человеком в качестве примера недостаточной адаптации: «Он говорил почти все время и не казался заинтересованным в том, что говорил я ... Он казался таким ограниченным и невосприимчивым к новым идеям»². И наоборот, пожилая женщина, скорее всего, с прискорбием почувствует недостаточную адаптацию, если поделится своим опасением или разочарованием, а в ответ услышит только краткое «я знаю точно, что Вы чувствуете», а потом более молодой человек сменит тему³.

Поддержание

Упорствование в Вашем изначальном стиле коммуникации, независимо от коммуникативного поведения другого человека; подобно дивергенции; недостаточная адаптация.

Другая форма дивергенции – *чрезмерная адаптация*, которая может происходить из добрых побуждений, но в результате реципиент будет чувствовать себя хуже. Гайлс описывает чрезмерную адаптацию как «унизительный или покровительственный разговор... когда придается чрезмерное значение четкости звучания голоса или вокальному разнообразию, упрощению сообщения или повторению»⁴. Часто характеризуемая как «сюсюканье», эта манера разговора может расстроить пожилых людей, что создаст впечатление,

² Williams and Giles, «Intergenerational Conversations,» p. 233

³ Giles, Coupland, and Coupland, «Accommodation Theory,» p. 46.

⁴ Giles, Coupland, and Coupland, «Accommodation Theory,» p. 42.

что они раздражительны или сварливы. В качестве еще одного примера можно упомянуть о частом явлении чрезмерной адаптации сиделок, которая может не только заставить человека чувствовать себя менее способным что-то сделать, но и привести к тому, что он станет таким на самом деле (смотрите главу 5).

Чрезмерная адаптация

Унизительный или покровительственный разговор; чрезмерное значение придается четкости звучания голоса или вокальному разнообразию, упрощению сообщения или повторению.

Если чрезмерно адаптированная коммуникация часто приводит к обратным результатам, а в некоторых случаях и вредна, почему тогда молодежь говорит таким образом? Кроме как из чистого упрямства, почему старые или молодые люди выбирают любой вид дивергентной, а не конвергентной стратегии? В следующем разделе мы покажем, что мотивация этих противоположных видов поведения связана с заботой людей о своей идентичности.

РАЗНЫЕ МОТИВАЦИИ ДЛЯ КОНВЕРГЕНЦИИ И ДИВЕРГЕНЦИИ

Как уже было сказано в начале этой главы, теоретики ТРА всегда считали *желание социального одобрения* главным мотивом для конвергенции. Вы встречаете человека, который отличается от Вас, и Вы бы хо-

тели, чтобы он думал о Вас хорошо, уважал Вас или считал привлекательным. Как гласит одна из теорем *теории снижения неопределенности*, между сходством и симпатией существует положительная взаимосвязь (смотрите главу 10). Так что Вы идентифицируете себя с другим человеком, подстраивая то, что Вы говорите, и то, как Вы это говорите, чтобы выглядеть более похожим на него. Поскольку Вы оба действуете как уникальные индивидуумы, которые формируют свои собственные идентичности и отношения, то изображение конвергенции в виде двухэтапной, причинно-следственной взаимосвязи кажется обоснованным:

Желание одобрения (личная идентичность) → Конвергенция → Положительная реакция

Однако возникают две проблемы. Во-первых, эта мотивационная последовательность не может объяснить, почему мы часто осуществляем коммуникацию дивергентным образом, и, во-вторых, причинная цепочка не учитывает на тот факт, что мы часто действуем как представитель группы. Гайлс и другие теоретики ТРА используют *теорию социальной идентичности*, работу Генри Тэджфела (Бристольский университет, Великобритания) и Джона Тернера (Университет Маккуори, Австралия), чтобы решить эту проблему¹.

Теория социальной идентичности

Тэджфел и Тернер утверждают, что мы зачастую общаемся не как ин-
¹ Henri Tajfel and John C. Turner, "The Social Identity Theory of Intergroup Behavior," in *The Psychology of Intergroup Relations*, L. Worchel and W. Austin (eds.), Nelson Hall, Chicago, 1986, pp. 7-24.

дивидуальные акторы, а как представители групп, которые помогают определить, кем мы являемся. Наша *социальная идентичность* основана на межгрупповом поведении. Как говорит профессор по коммуникации Джейк Харвуд из Аризонского университета, «мы не случайные люди, бродящие по планете без связей с остальными людьми, и наши связи с другими нельзя понимать просто как функцию индивидуальных явлений»¹. Наше членство в группе – будь то формальные ассоциации или лояльность, которая есть только у нас в уме – может заметно влиять на нашу коммуникацию.

Социальная идентичность

Членство в группе и социальные категории, которые мы используем, чтобы определить, кем мы являемся.

В качестве примера: если Вы кликните по ссылке «*Meet and Email Em*» на сайте www.afirstlook.com, Вы обнаружите, что я идентифицирую себя с группами преподавателей по коммуникации, медиаторов в конфликтах, верующих людей, пилотов, расширенной семьи Гриффин и тех, кто работает ради экономической справедливости в развивающемся мире. По праву рождения у меня также есть, по крайней мере, четыре других групповых идентификации: я мужчина, пожилой, белый, американец. Согласно Тэджфелу и Тернеру, когда бы любая из этих ас-

социаций ни пришла мне на ум при разговоре с другими людьми, моей мотивацией будет укрепление и защита моих связей с теми группами. В конце концов, они составляют мою социальную идентичность. И когда эти группы являются значимыми в начале взаимодействия с кем-то другим, как утверждает ТРА, моя коммуникация будет отклоняться от речи моего партнера, а не приближаться к ней.

Тэджфел и Тернер изображают мотивационный континуум с *личной идентичностью* на одном конце шкалы и *социальной идентичностью* – на другом. Пока обе стороны считают себя и своих партнеров по разговору свободными самостоятельными людьми, действующими для себя, как считают теоретики, тогда будет иметь место последовательность: «*желание одобрения* → *конвергенция* → *положительная реакция*». Но если один (или оба) из взаимодействующих людей считает себя или другого человека представителем группы людей, тогда Тэджфел и Тернер говорят, что их коммуникация, скорее всего, станет дивергентной из-за их потребности акцентировать свою отличительность, самобытность. Поэтому когда значимой является групповая идентичность, то двухэтапная, причинно-следственная последовательность выглядит совершенно по-другому:

Потребность в отличительности (самобытности) (социальная идентичность) → Дивергенция → Негативная реакция

¹ Jake Harwood, "Communication as Social Identity," in *Communication as ... Perspectives on Theory*, Gregory Shepherd, Jeffrey St. John, and Ted Striphas (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, 2006, p. 89.

Гайлс и его коллеги считают, что эта альтернативная последователь-

ность имеет место довольно часто. Они анализируют вероятность того, что человек может искать одобрения и стремиться к самобытности в процессе одного и того же разговора, когда значимостью обладают и его личная, и социальная идентичности. Например, рассмотрим дружбу между представителями разных рас, когда приятели никогда не забывают о своей этнической принадлежности. Или представьте любящих супругов, которые отлично осознают свои половые роли. Но Вам будет легче понять суть теории речевой аккомодации, если мы будем придерживаться концепции «или/или» Тэджфела и Тернера относительно одной из двух мотиваций, господствующей в данном взаимодействии. Если это так, то как мы можем сделать прогноз: чем человек будет больше обеспокоен – своей личной или социальной идентичностью? Согласно Гайлсу, в данном случае нет непреложного правила. Но *изначальная ориентация* человека – довольно надежный прогнозирующий фактор.

Изначальная ориентация

Изначальная ориентация – это предрасположенность, которую имеет человек к фокусированию либо на индивидуальной, либо на групповой идентичности. Прогнозировать, какой путь человек выберет, сложно, но совместное присутствие пяти факторов повышает вероятность того, что коммуникатор будет рассматривать разговор как межгрупповое столкновение. Я продолжу иллюстрировать эти факторы, ссылаясь на столкновения между представителями разных поколений.

Изначальная ориентация

Предрасположенность коммуникаторов фокусироваться во время разговора либо на индивидуальной, либо на групповой идентичности.

1. Коллективистский культурный контекст. Как отмечалось во введении к этому разделу по межкультурной коммуникации, различие между коллективистскими и индивидуалистическими культурами, возможно, – основная мера культурной вариативности. «*Мы-центрированный*» подход, характерный для коллективизма, акцентирует сходство и взаимную заботу в рамках культуры – определенно ориентированный на социальную идентичность. Их коммуникация с членами внешней группы зачастую дивергентная. «*Я-центрированный*» подход индивидуалистических культур придает значимость индивидуальному актору – определенно ориентированный на индивидуальную идентичность. Так что при прочих равных условиях, люди, выросшие в странах Тихоокеанского бассейна, таких как Япония, Корея, Китай и Филиппины, будут рассматривать чужестранца как члена гомогенной внешней группы и будут предполагать, что эти чужие будут реагировать так же. Люди из индивидуалистических культур, таких как Соединенные Штаты, Канада, Австралия и Германия, вряд ли будут считать иностранных визитеров как крошечную копию своей культуры. Что касается отношений между представителями разных поколений, то, несмотря на культурную ценность уважения к старшим, разделяемую среди Восточноазиатских культур,

есть веские доказательства того, что и молодые люди из стран Тихоокеанского бассейна, и их западные собратья считают пожилых людей отдельной группой¹. Возраст превосходит этническую культуру.

2. Печальная история взаимодействия. Если предыдущие взаимодействия были некомфортными, конкурентными или враждебными, то оба взаимодействующих человека будут склонны приписывать такой результат социальной идентичности другого человека. (*Мужчины все такие. Бедные ленивые. Пресвитериане – замороженные Богом люди*). Если же в предыдущий раз общение было позитивным, то результат часто приписывается человеку, а не группе или классу, к которому он принадлежит. (*К концу я почувствовал уверенность в том, что не все пожилые люди ненавидят молодое поколение. Тот факт, что он был доволен и так стар, убедил меня. Каждый второй пожилой человек, с которым я разговаривал, нагонял на меня страх или вызывал желание избежать старения*).²

3. Стереотипы. Чем более конкретное и негативное представление складывается у людей о внешней группе, тем более вероятно, что они думают о других в терминах социальной идентичности и затем прибегают к дивергентной коммуникации. Это значительный фактор в коммуникации между представителями разных поколений. Молодые люди склонны представлять пожилых людей *раздражи-*

*тельными, ноющими, ворчливыми, болтливыми и сумасбродными*³. И, наоборот, у пожилых складывается стереотип «нынешней молодежи» как *испорченных*. Такое обвинение часто начинается фразой: «Вот когда я был в твоём возрасте...». Эти жесткие групповые стереотипы приводят к тому, что конвергентная коммуникация между поколениями является редким и сложным достижением.

4. Нормы отношения к группам. Нормы могут быть определены как «ожидания поведения, которое, как чувствуют члены сообщества, должно (или не должно) иметь место в конкретных ситуациях»⁴. Эти ожидания могут повлиять на то, считает ли член одной группы человека из другой группы личностью или «одним из них». Часто звучащее правило «уважать старших» предполагает, что пожилые люди – это группа людей, которые заслуживают глубокого уважения, потому что они остались живы, а не потому что они представляют ценность как личности. Результатом этой групповой нормы может быть то, что молодые люди будут выказывать почтение пожилому человеку, но при этом *прикусывать язык, чтобы не дерзить*. Это будет конвергенция без удовлетворения. В этом процессе у молодых людей может возникнуть чувство негодования к группе, к которой они однажды присоединятся.

³ Williams and Giles, «Intergenerational Conversations», p. 221.

⁴ Cynthia Gallois and Victor Callan, «Interethnic Accommodation: The Role of Norms», in *Contexts of Accommodation*, p. 249.

¹ Giles, Noels, et al., «Intergenerational Communication», p. 24.

² Williams and Giles, «Intergenerational Conversations», p. 238.

Нормы

Ожидания поведения, которое, как чувствуют члены сообщества, должно (или не должно) иметь место в конкретных ситуациях.

5. Высокая групповая солидарность/ высокая групповая зависимость. Представьте Люсиль, 70-летнюю вдову, живущую в маленькой деревне пенсионеров, где жители полагаются друг на друга для социального, эмоционального и даже физического благополучия. Как организатор успешного продуктового розничного магазина, она находится в центре коммуникации и имеет высший статус среди своих соседей, чем она имела когда-либо раньше. Когда молодой чиновник из сферы здравоохранения задает вопрос о практике управления продуктовым магазином, Люсиль разговаривает с ним в манере, выражающей установку «мы против них». Гайлс бы спрогнозировал, что ее изначальная межгрупповая ориентация вызвана ее сильной идентификацией с группой и ее высокой зависимостью от этой группы, которая дает ей теплоту отношений и чувство ценности¹.

Ни один фактор не определяет изначальную ориентацию человека, но если все пять факторов выстраиваются в направлении публичной

идентичности, то наверняка коммуникатор будет подходить к разговору с межгрупповым настроением. Это, видимо, происходит в большинстве случаев взаимодействия между разными поколениями. Но Гайлс отметил бы, что человек может изменить ориентацию во время разговора.

ОЦЕНКА РЕЦИПИЕНТОМ КОНВЕРГЕНЦИИ И ДИВЕРГЕНЦИИ

Давайте начнем с итогов. После 35 лет многочисленных пересмотров, подтверждений и научных исследований, Гайлс и его коллеги продолжают считать то, что он писал об адаптации в своей первой монографии, – что слушатели считают конвергенцию положительной, а дивергенцию – отрицательной. А именно, при конвергенции говорящие считаются более компетентными, симпатичными, сердечными и отзывчивыми². С другой стороны, «дивергенция зачастую рассматривается реципиентами как оскорбительная, невежливая или явно враждебная»³. Но исследователи ТРА спешат напомнить нам, что адаптация – в глазах и ушах слушателя. Самое важное не то, какую стратегию выбрал коммуникатор – конвергенцию или дивергенцию, а то, как другой человек *воспринял* поведение коммуникатора.

¹ Cynthia Gallois, Arlene Franklyn Stokes, et al., «Communication Accommodation in Intercultural Encounters,» in *Theories in Intercultural Communication*, Young Yun Kim and William B. Gudykunst (eds.), Sage, Newbury Park, CA, 1988, p. 166.

² Gallois, O'gay, and Giles, «Communication Accommodation Theory,» p. 128.

³ Giles, Coupland, and Coupland, «Accommodation Theory,» p. 28.

Объективная адаптация (аккомодация) в противоположность субъективной

В начале своего исследования Гайлс понимал, что есть несоответствие между коммуникативным поведением, которое наблюдал он и другие нейтральные исследователи, и тем, что слышали и видели сами участники. Он описал это расхождение как разницу между *объективной* и *субъективной* адаптацией. Например, акцент, скорость, громкость речи и длительность пауз говорящего могут, на самом деле, подстраиваться к манере говорить партнера по разговору, но партнер может рассматривать это как дивергенцию. В свете этого расхождения Гайлс считает, что именно субъективная оценка реципиентов действительно имеет значение, потому что именно она будет формировать их реакцию.

Говорящие, которые стремятся snискать одобрение, адаптируясь к манере говорить другого человека, могут также неправильно воспринять, каким является его стиль на самом деле. С объективной точки зрения, то, что им кажется предпочитаемым стилем коммуникации другой группы, может быть совершенно не так. Например, бабушка может попытаться идентифицировать себя со своими внуками, используя такие фразы, как «*вот это по-нашему*», «*действительно классно*» или «*отстал от жизни*», не понимая, что эти фразы были более типичны для подрост-

ков в конце 60-х годов, чем для современных подростков. Гайлс отмечает, что «человек приближается не к (или отдаляется от) *действительной* речи реципиента, а к (от) *стереотипу* человека о речи реципиента»¹.

Теория атрибуции

Наша реакция на коммуникацию других людей зависит не только от поведения, которое мы воспринимаем, но и от намерения или мотива, который мы им приписываем в связи с тем, что они говорят таким образом. Гайлс использует *теорию атрибуции*, чтобы объяснить то, как мы будем интерпретировать конвергентное или дивергентное поведение наших партнеров по разговору. В двух разных версиях теории атрибуции социальные психологи Фриц Хайдер (Университет Канзаса) и Гарольд Келли (Калифорнийский университет, Лос-Анджелес) утверждают, что мы приписываем внутреннюю предрасположенность поведению, которое, как мы видим, демонстрирует другой человек². Как психологи-любители, мы ошибочно предполагаем, что *люди, которые поступают таким образом, и сами являются такими*. Но три смягчающие фактора могут сыграть свою роль: (1) способность другого человека, (2) внешние ограничения и (3) затраченные усилия.

¹ Gallois, Ogay, and Giles, "Communication Accommodation Theory," p. 126.

² Fritz Heider, *The Psychology of Interpersonal Relations*, John Wiley, New York, 1958; Harold Kelley, "The Process of Causal Attribution," *American Psychologist*, Vol. 28, 1973, pp. 107-128.

Атрибуция

Воспринимаемый процесс, в ходе которого мы наблюдаем за тем, что люди делают, а затем пытаемся просчитать их намерение или predisposedness.

Предположим, Вы разговариваете с пожилым человеком, который постоянно просит Вас повторить то, что Вы сказали. Если Вы знаете, что у него хороший слух (высокая способность) и в комнате тихо (никаких внешних ограничений), но он не уделяет Вам много внимания (низкие усилия), Вы припишете его дивергентное поведение неуважению к Вам. Вы отнесетесь с большим пониманием, если знаете, что он плохо слышит (низкая способность). Но, как показывает одно научное исследование, Вас все же будет раздражать его рассеянность, если он не хочет носить слуховой аппарат (низкие усилия)¹. Что, если Вы знаете, что он почти глухой (низкая способность), в комнате шумно (ограничение окружающей среды), и он носит слуховой аппарат, но все же пытается разобрать Ваши слова (высокие усилия)? Вы, возможно, оцените тот факт, что ему интересно, что Вы говорите, и он хочет понять, даже если Вы считаете разговор утомительным и некомфортным.

В общем, слушатели, которые интерпретируют конвергенцию как стремление говорящего сломать

культурные барьеры, реагируют вполне благосклонно². Эта реакция является сутью ТРА. Но поскольку существует общественное ограничение или норма, которую люди, не обладающие властью (рабочие, пациенты, студенты, иммигранты), должны адаптировать к коммуникативным практикам людей с более высоким статусом (начальников, врачей, преподавателей, граждан), то при адаптации своей коммуникации они не получают такого уважения, которое есть при сравнительно равном статусе. Все же эта умеренная реакция гораздо более благоприятна, чем реакция на человека, не обладающего властью, который использует дивергентную стратегию. Как пример, подумайте о гневе многих англоамериканцев по отношению к латиноамериканским иммигрантам, которые «отказываются» становиться двуязычными.

И конвергентная, и дивергентная стратегии имеют свои преимущества и недостатки. Исследования, основанные на ТРА, продолжают фиксировать случаи позитивного развития межличностных отношений, что может быть следствием конвергенции. Эта практика также способствует лучшему пониманию. Но эти преимущества обладают потенциальным риском обидеть других членов группы, как раз так, как мою сестру раздражала моя попытка говорить «по-простецки», как южанин. Они могут чувство-

¹ Ellen B. Ryan, Ann P. Anas, and Melissa Vuckovich, «The Effects of Age, Hearing Loss, and Communication Difficulty on First Impressions,» *Communication Research Reports*, Vol. 24, 2007, pp. 13-19.

² Howard Giles, Anthony Mulac, James Bradac, and Patricia Johnson, «Speech Accommodation Theory: The First Decade and Beyond,» in *Communication Yearbook 10*, Margaret L. McLaughlin (ed.) Sage, Newbury Park, CA, 1987, p. 26.

вать, что конвергенция по отношению к внешней группе является дивергенцией от них. И, конечно, тот человек, который адаптируется, может также чувствовать себя некомфортно.

Межличностное напряжение, которое создает дивергенция или поддержание, безусловно, может, блокировать формирование межгрупповых или межкультурных отношений и понимания. Но положительный аспект для коммуникатора заключается в подтвержденной социальной идентичности и солидарности, которая сопутствует применению дивергентной стратегии. В этом смысле, дивергенция является стратегией адаптации в такой же мере, как и конвергенция, но это адаптация к внутренней группе, а не к членам внешней группы.

ВЗГЛЯД ТРА НА ВЕКОВЫЕ СТЕРЕОТИПЫ

ТРА Гайлса предоставляет теоретическую базу для проведения исследований по коммуникации между представителями разных поколений. Теория утверждает, что когда люди постоянно обращают внимание на разнородные групповые связи друг друга, то стиль и содержание их разговора будет дивергентным и препятствовать развитию межличностной близости. Результаты многочисленных исследований, на которые вдохновила ТРА, показывают, что именно так и происходит во время взаимодействия молодых и стариков. Например, профессор по коммуника-

ции Джейк Харвуд из Аризонского университета и двое его коллег обнаружили, что манера, в которой говорят пожилые, постоянно напоминает юным слушателям, что их дедушки и бабушки старые¹.

1. Говорят о возрасте: *Ты такой молодой. Мне будет 70 в следующем декабре.*

2. Говорят о здоровье: *Они предупредили о тромбах, которые могут образоваться после моей реконструктивной операции на бедре.*

3. Не понимают современный мир: *Когда ты говоришь IM², ты имеешь в виду «интрамуральный»?*

4. Покровительственная манера: *Вы, нынешние дети, не знаете, что значит тяжелая работа.*

5. Болезненное самораскрытие: *Я плакал, когда она сказала это мне. Мне все еще больно.*

6. Сложности со слухом: *Пожалуйста, говори громче и пытайся не мямлишь.*

7. Путаница в мыслях: *Не могу подобрать слово. О чем мы говорили?*

Эти особенности делают возраст говорящих значимым для слушателя, и все семь оставляют негативное впечатление. Они могли бы с таким же успехом вытатуировать слово «старикашка» на своем лбу. Фактически, многим молодым людям трудно вспомнить случай, когда пожилой человек пытался адаптировать свой стиль, чтобы установить связь с ними. Согласно утверждению ТРА, когда молодые слушатели действительно сталки-

¹ Jake Harwood, Priya Raman, and Miles Hewstone, "The Family and Communication Dynamics of Group Salience," *Journal of Family Communication*, Vol. 6, 2006, pp. 181-200.

² Instant messaging - мгновенный обмен сообщениями, средства оперативной пересылки сообщений [в Сети] (прим. перев.).

ваются с адаптированной речью, они обычно приписывают ее нехарактерному пожилому человеку, который не «говорил, как старик».

В своей коммуникации с пожилыми людьми, те, кто моложе, обычно чувствуют обязанность адаптироваться к интересам и способностям старого человека. Они могут это делать, но зачастую неохотно. Это оставляет осадок скуки, разочарования или гнева. Но так как они рассматривают своего партнера по разговору как стереотипно старого, их попытки прибегнуть к конвергенции часто приводят к чрезмерной адаптации, при которой они обращаются с взрослым старшим человеком как с ребенком. Гайлс сообщает о результатах исследования, в котором принимали участие 33 женщины в возрасте 65-94 лет, 40% которых сообщили, что с ними разговаривают свысока или покровительственно¹. Согласно Гайлсу, этот вид унижительного разговора не просто раздражает.

Опасность чрезмерной адаптации к пожилым людям заключается в том, что она может действовать как вид самосбывающегося пророчества. Обращение с пожилым человеком, умаляющее его способности, может привести к тому, что человек будет считать себя таким². Если пожилой человек подвергается чрезмерной адаптации и с ним обращаются снисходительно в различных ситуациях, только очень жизнерадостный человек не примет на свой счет эту категорию-

зацию как «старого» и «ни на что не годного»³.

Как могут молодые и старики выйти из этого удручающего круга? Кроме ранее упомянутого совета Гайлса *слушать, поддерживать и говорить приятно*, Харвуд выделил три подхода к разговору, которые не сигнализируют о том, что человек «старый», и которые ценятся внуками. Вот они: рассказывать забавные истории из прошлого (не говоря много и сбивчиво), рассказывать любопытные факты из своего опыта без морализирования и говорить об одном из родителей своих внуков, когда он или она были молодыми⁴. Что касается тех, кто еще не стар, то Гайлс утверждает, что реалистичной, выполнимой и важной практической целью «должно быть обращение со старшими как с личностями, а не как с положительными или отрицательными представителями социальной группы»⁵. Если они могут принять этот поход, то в конечном счете они смогут почувствовать то, о чем сообщал один из респондентов Гайлса: «Наша большая разница в возрасте не имела значения»⁶.

Последнее замечание в качестве побуждения и/или предупреждения. Я использовал пример коммуникации между представителями разных поколений, чтобы проиллюстрировать теорию речевой аккомодации, потому что пожилые люди

³ Giles and Ogay, «Communication Accommodation Theory,» p. 302.

⁴ Harwood, Raman, and Hewstone, «The Family and Communication Dynamics,» p. 191.

⁵ Williams and Giles, «Intergenerational Conversations,» p. 222.

⁶ Williams and Giles, «Intergenerational Conversations,» p. 239.

¹ Karen Henwood and Howard Giles, «An Investigation of the Relationship Between Stereotypes of the Elderly and Interpersonal Communication Between Young and Old,» Final Report to the Nuffield Foundation, London, 1985.

² Williams and Giles, «Intergenerational Conversations,» p. 223.

являются той группой меньшинства, в которой, будем надеяться, все мы окажемся. Как говорится в конце давнишнего анекдота о старом возрасте, «это лучше, чем до него не дожить вовсе». Я считаю, что это восхитительный период жизни. Но принципы, которые предлагает ТРА, применимы в равной степени к любому типу межкультурного столкновения между людьми разных стран, рас, полов, экономических классов, религий, этнической принадлежности или образования. Если коммуникация с пожилыми людьми – редкий опыт для Вас, я советую Вам применить эту теорию к Вашей коммуникации на одной из других межкультурных арен.

КРИТИКА: ОГРОМНЫЙ МАСШТАБ В УЩЕРБ ЯСНОСТИ

Скромно появившись сначала как узконаправленная теория социальной психологии, теория речевой аккомодации превратилась в теорию коммуникации огромного масштаба. Принятие Гайлсом *теории социальной идентичности в групповом поведении и теории атрибуции*, которые важны для объяснения ТРА, демонстрирует, что теория Гайлса никогда не отрекалась от своих социально-психологических корней. Следовательно, вполне уместно использовать пять критериев для хороших социальных научных теорий, представленных в начале книги, чтобы оценить ТРА.

1. **Объяснение данных.** ТРА не только описывает коммуникативное поведение, она объясняет, почему оно имеет место. Двойные теоретические механизмы «*желание одобрения*» и «*потребность сохранить отличительную социальную идентичность*» являются вескими причинами для двух очень разных стратегий коммуникации. Более того, Гайлс и его коллеги предоставляют многочисленные факторы, чтобы прояснить, какие мотивы будут иметь место в любом конкретном случае. Однако Вы должны знать, что я сильно упростил 35 лет теоретизирования и исследований, чтобы непосвященные люди могли понять ее при первом приближении. Если Вы посмотрите на повторяющиеся имена многочисленных ученых в сносках, это также убедит Вас в том, что теория является результатом масштабной совместной работы – не только исследований Гайлса.

2. **Прогнозирование будущего.** Гайлс не уклоняется от прогнозирования того, что произойдет в конкретных ситуациях. По мере того, как расширялся масштаб теории, он посчитал необходимым изменить или уточнить многие из этих прогнозов, но ТРА делает ставки наперед. Как ученому, изучающему коммуникацию, который одним из первых обучался экспериментальной методологии, мне нравится этот подход «или докажи, или молчи». Я также ценю движение Гайлса в направлении к количественным методам, когда он пытается прогнозировать, как ре-

ципиенты будут интерпретировать адаптированное поведение.

3. Относительная простота. ТРА – необычайно сложная теория, представленная в многочисленных версиях, которые иногда приводятся одновременно. Тот факт, что Гайлс является соавтором почти каждой статьи или главы, опубликованной о теории, создает иллюзию единства – так же, как и оправдание приписывать ему почти каждую новую идею. Но как Синди Гэллоу (Университет Квинсленда, Австралия), Тая Огэй (Женевский университет, Швейцария) и Гайлс признают в итоговой главе, что «структура и основная терминология ТРА не всегда представлены согласованно в текстах и цитатах»¹. Даже значение *аккомодации (адаптации)* в рамках теории довольно скользкое. Иногда этот термин кажется синонимом конвергенции (в противоположность дивергенции), хотя в других случаях он использован для обозначения любого приспособления коммуникативного поведения. В той же главе Гэллоу, Огэй и Гайлс принимают вызов «объяснить увеличивающуюся пропозициональную сложность в терминах экономного и уникального набора интегративных принципов»². Эта попытка упростить обусловлена вовсе не слабостью. Авторы могут честно ответить: «межкультурная коммуникация дьявольски сложная. Давайте не будем притворяться, что это не так».

4. Гипотезы, которые можно проверить. Только что затронутая нами проблема сложности перетекает в возможность продемонстрировать, что теория ошибочна. В 1998 году Гэллоу и Гайлс написали:

ТРА стала очень сложной, так что теорию в целом, возможно, нельзя проверить за один раз. Это означает, что исследователи, использующие ТРА, должны разрабатывать минитеории, которые подходили бы к контекстам, в которых они работают, в то же время держа в уме всю теорию целиком³.

В своей последней итоговой главе они оглядываются назад и признают, что не ясно, что же на самом деле значит «вся теория целиком»⁴. Если они не уверены, остальным тем более сложно это узнать. Она не *опровержима*.

5. Практическая полезность. Применение теории Гайлса к коммуникации между представителями разных поколений демонстрирует полезность ТРА на важной арене человеческой жизни. Выбирая эту тему, чтобы проиллюстрировать теорию, я предпочел глубину широте. Но если Вы подумали, что мой фокус внимания на этой теме вызван ограниченной применимостью теории, позвольте мне заверить Вас, что это не так. ТРА может быть с пользой применена к любой ситуации, в которой контактируют люди из разных групп или культур.

¹ Gallois, Ogay, and Giles, "Communication Accommodation Theory," p. 134.

² Gallois, Ogay, and Giles, "Communication Accommodation Theory," p. 130.

³ Cindy Gallois and Howard Giles, "Accommodating Mutual Influence in Intergroup Encounters," in *Progress in Communication Sciences*, Vol. 14, M. T. Palmer and G. A. Barnett (eds.), Ablex, Stamford, UK, 1998, p. 158.

⁴ Gallois, Ogay, and Giles, "Communication Accommodation Theory," p. 134.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Можете ли Вы привести пример, когда *дивергенция* другого человека в *стиле речи* показалась Вам восхитительной, или *конвергенция* другого человека удручающей?

2. В какой степени можно взаимодействовать с другим человеком, чтобы при этом не были значимы *возраст, пол, раса, национальность, сексуальная ориентация, религиозное обязательство* или *политическая идеология*, когда Вы

знаете, что один или более из этих факторов отличается от Ваших собственных?

3. Каким образом Вы можете *чрезмерно адаптироваться* к *стереотипному образу*, который у Вас сложился о коммуникативном поведении противоположного пола?

4. Когда Вы читали о действиях и реакциях молодых людей, о которых мы рассказали в *исследовании с участием представителей разных поколений*, с какими стратегиями и реакциями Вы себя отождествляете? Что, по Вашему мнению, нехарактерно для Вас?

Теория «лица» в переговорах

Стеллы Тинг-Туми

Объективная

Интерпретативная

Социопсихологическая традиция

В течение последнего десятилетия я служу волонтером-медиатором в столичном центре разрешения конфликтов. Моя роль как медиатора заключается в том, чтобы помогать людям в состоянии конфликта приходиться к согласию, которое удовлетворяет обе стороны. Я ни судья, ни консультант, я стараюсь не выносить моральных суждений о том, кто прав, а кто нет. Как медиатор, я являюсь нейтральной третьей стороной, чья единственная задача – облегчить процесс переговоров. Это не означает, что это легко.

Большинство спорящих приходят в центр в последней отчаянной попытке избежать затрат и пугающей перспективы провести день в суде. Служба бесплатная, и мы делаем все возможное, чтобы не прибегать к угрозам в ходе процесса. Но после того, как у людей не получилось, или они отказались улаживать разногласия сами, они входят в двери, чувствуя разные степени гнева, боли, страха, смущения и стыда. С одной стороны, они надеются, что переговоры помогут разрешить их спор. С другой сто-

роны, они сомневаются, что разговор за столом облегчит тяжелые чувства и изменит реакцию, которая, как им кажется, неизменна.

Профессиональный преподавательский состав в центре инструктирует волонтеров о модели переговоров, которая максимизирует шансы того, что люди достигнут соглашения, приемлемого для обеих сторон. С первого же дня обучения инструкторы настаивают на том, чтобы «медиатор контролировал процесс, а не результат». В Примере 31.1 перечислены некоторые методы, которые медиаторы используют, чтобы дать ход процессу, не предлагая никакого решения. Используемые с умом, эти методы работают хорошо. Большинство переговоров заканчиваются добровольно подписанными соглашениями, которых придерживаются обе стороны.

Однако модель переговоров не работает одинаково хорошо для всех. Хотя центр обслуживает многонациональную городскую зону, мы с моими коллегами заметили, что людей азиатского происхождения, ищущих

медиации в конфликте, непропорционально мало. В редких случаях, когда японцы, вьетнамцы, китайцы или корейцы приходят в офис, они скорее смущены, чем разгневаны. Если они приходят к согласию, они,

кажется, скорее, испытывают облегчение от того, что разговор закончен, чем удовольствие от принятого решения.

Теория «лица» в переговорах Стеллы Тинг-Туми помогает объяснить

Заверить в беспристрастности: «Поскольку ни с кем из вас мы раньше не встречались, то я не заинтересован в вашем решении».

Гарантировать конфиденциальность: «То, что вы скажете сегодня, строго между нами. Я разорву свои записи прежде, чем вы уйдете».

Указать на равенство спорящих: «Нейт, спасибо за то, что не прерывали Бет, пока она рассказывала свою историю. Сейчас Ваша очередь. Что Вы хотите мне рассказать?»

Избегать вопросов «почему»: Вредный – «Зачем Вы это сделали?» Полезный – «Что бы Вы хотели, чтобы произошло?»

Признавать эмоции, ослабляя их силу: «Я понимаю, что Вы были взволнованы, когда обнаружили, что велосипед поломан».

Часто подводить итог: «Я бы хотел сказать вам то, что я услышал от вас. Если я неправильно понял, поправьте меня».

Проводить частные конференции с одним человеком: «Я хотел встретиться с Вами в частном порядке, чтобы узнать, не хотите ли Вы сказать мне что-нибудь лично, что Вы чувствовали, что не можете сказать, пока Бет находится в комнате».

Перевести вопросы «правильно» и «неправильно» в интересы: «Бет, я не уверен, что понимаю. Скажите мне, каким образом то, что Нейт сядет в тюрьму, даст Вам то, что Вам нужно?»

Мозговой штурм: «Давайте посмотрим, сколько разных решений Вы можете придумать, которые могут уладить проблему. Просто набросайте любые идеи, которые у вас есть, и мы позже их проанализируем».

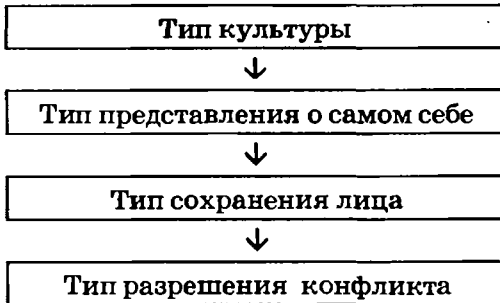
Проводить проверку того, как обстоит дело в действительности: «Вы проверяли, можно ли вернуть велосипед в исходное состояние?»

Рассматривать альтернативы: «Что вы собираетесь делать, если не придете к согласию сегодня?»

Переходить к соглашению: «Вы уже пришли к согласию по ряду важных вопросов. Я собираюсь начать их записывать».

Пример 31.1. Некоторые техники медиации третьей стороны

культурные различия в реакции на конфликт. Тинг-Туми, профессор коммуникации в Калифорнийском государственном университете, Фуллертон, предполагает, что люди любой культуры всегда ведут переговоры о *лице*. Этот термин является метафорой для нашего общественного образа собственного «я» – то, как мы хотим, чтобы нас видели и воспринимали остальные. *Работой над сохранением лица* называются «конкретные вербальные и невербальные сообщения, которые помогают сохранить или восстановить свою репутацию и поддержать и сохранить чужую репутацию»¹. Нашу идентичность всегда можно подвергнуть сомнению, и волнение и неуверенность, вызванные конфликтом, делают нас особенно уязвимыми. Теория «лица» в переговорах утверждает, что работа над сохранением лица у людей из индивидуалистических культур, таких как Соединенные Штаты или Германия, будет поразительно отличаться от работы над сохранением лица у людей из коллективистских культур, таких как Япония или Китай. Теория «лица» в переговорах Тинг-Туми предполагает, что сохранение лица является главной посреднической переменной, которая связывает культуру с тем, как люди разрешают конфликты. В следующих разделах этой главы я раскрою значение четырех концепций, которые связаны между собой в каузальной цепочке:



Лицо

Проецируемый образ самого себя в ситуации, связанной с отношениями.

Работа над сохранением лица

Конкретные вербальные и невербальные сообщения, которые помогают сохранить или восстановить свою репутацию и поддержать и уважать право на сохранение чужой репутации.

КОЛЛЕКТИВИСТСКИЕ И ИНДИВИДУАЛИСТИЧЕСКИЕ КУЛЬТУРЫ

Тинг-Туми основывает свою теорию «лица» в переговорах на различии между *коллективизмом* и *индивидуализмом*. Самая расширенная дифференциация двух типов культур была проведена психологом Гарри Триандисом из Университета Иллинойса. Он говорит, что три важных различия между коллективистскими и индивидуалистическими культурами – это то, как представители культур воспринимают *себя*, *цели* и *долг*².

¹ Stella Ting-Toomey and Atsuko Kurogi, "Facework Competence in Intercultural Conflict: An Updated Face-Negotiation Theory," *International Journal of Intercultural Relations*, Vol. 22, 1998, p. 190.

² Harry C. Triandis, *Individualism & Collectivism*, Westview, Boulder, CO, 1995, pp. 10-11.

Рассмотрим человека по имени Эм. Коллективистский Эм может считать себя отцом, христианином и учителем. Индивидуалистический Эм, возможно, определил бы себя как просто Эм, независимый от любой групповой принадлежности. Коллективистский Эм не пошел бы против групповых целей, а его индивидуалистический аналог естественно бы преследовал личные интересы. Коллективистский Эм был бы социализирован, чтобы охотно выполнять долг, который требует жертвы в услужение остальным; индивидуалистический Эм применил бы минимаксный принцип, чтобы определить курс действий, который он бы считал приятным и полезным лично для себя (смотрите главу 9).

Более двух третей людей мира рождены в коллективистских культурах, а менее чем одна треть населения живет в индивидуалистических культурах¹. Чтобы помочь Вам создать более четкую мысленную картину этих различий, я пойду по пути кросс-культурных исследователей, которые приводят Японию и Соединенные Штаты в качестве классического примера коллективистской и индивидуалистической культуры, соответственно. Заметьте, что было бы уместно использовать в качестве примера большинство стран в Азии, Африке, Среднем Востоке или Латинской Америке, чтобы представить коллективистскую культуру. Я мог бы также ввести Австралию, Германию, Швейцарию или одно из скандинавских сообществ как модель индивидуалистического подхода. Именно группирование

Тинг-Туми национальных культур в коллективистскую и индивидуалистическую категории отличает ее теорию урегулирования конфликта от простого перечисления национальных особенностей, так что Вы можете свободно мысленно заменять страны-примеры.

Коллективистская культура

В ней люди отождествляют себя с большой группой, которая ответственна за обеспечение заботы в обмен на лояльность группе; «мы»-идентичность; высококонтекстная культура.

Индивидуалистическая культура

В ней люди заботятся о себе и своих ближайших родственниках; «я»-идентичность; низкоконтекстная культура.

Триандис говорит, что японцы ценят коллективные нужды и цели выше индивидуальных. Они предполагают, что в долгосрочной перспективе каждое индивидуальное решение влияет на каждого члена группы. Следовательно, поведение человека контролируется нормами группы. Эта «мы»-идентичность японцев довольно чужда «я»-идентичности американца, который ценит индивидуалистические потребности и цели превыше нужд и целей группы. Американец в своем поведении руководствуется личными правилами свободного Я, которое заинтересовано в индивидуальных правах, а не в групповой ответственности. Быть не как все – в Соединенных Штатах правило, а не исключение.

¹ Ting-Toomey and Kurogi, p. 190.

Триандис утверждает, что сильная внутригрупповая идентичность японцев заставляет их воспринимать остальных в категориях «мы-они». Для японцев важнее определить происхождение и групповую принадлежность чужестранца, чем установили чувства этого человека – не потому что они не заботятся о своем госте, а потому что уникальные индивидуальные различия кажутся менее важными, чем информация, основанная на группе. Люди, выросшие в Соединенных Штатах, проявляют любопытство иного рода. Они полны вопросов о внутренней жизни выходцев из других культур. Что они думают? Что они чувствуют? Что они планируют делать? Американцы предполагают, что каждый человек уникален, и они снижают неопределенность, задавая вопросы вплоть до перекрестного допроса.

Теперь, понимая разницу между коллективистской и индивидуалистической культурами, прочитайте описание методов медиации в Примере 31.1. В целом, этот список дает хорошее представление о ценностях, которыми руководствуются в этом типе разрешения конфликта. Участников, которые приходят в центр конфликтов, воспринимают как ответственных людей, которые могут принимать собственные решения о том, чего они хотят. Медиатор мотивирует противников непосредственно проанализировать их разногласия и ведет разговор, фокусируясь на возможности завершающего соглашения. Хотя медиатор старается не давить на клиентов, чтобы достичь согласия, климат безотлагательности предполагает, что это их лучшая

возможность оставить все позади и преуспеть в жизни. Медиатор следит за тем, чтобы соблюдались индивидуальные права обеих сторон.

Достигают спорщики согласия или нет, подход медиации, представленный в Примере 31.1, обеспечивает безопасное место, где никому не приходится чувствовать себя смущенным – по крайней мере, никому из индивидуалистической американской культуры! Как оказалось, открытое обсуждение конфликта, мотивирование озвучивать конкретные потребности и интересы, и точный язык, который используется, чтобы документировать любое соглашение, – все это делает процесс достаточно неудобным для людей, выросших в высококонтекстной культуре. Неудивительно, что потенциальные клиенты из коллективистских культур сторонятся или уходят недовольные.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О САМОМ СЕБЕ: РАЗНООБРАЗНЫЕ ОБРАЗЫ СОБСТВЕННОГО «Я» В РАМКАХ КУЛЬТУРЫ

Люди – не культурные клоны. Так же, как культуры изменяются по шкале в соответствии с индивидуалистической или коллективистской ориентацией, так и их представители. Тинг-Туми подчеркивает, что люди *в рамках* культуры отличаются по тому относительному значению, которое они придают индивидуальной самодостаточности или групповой солидарности. Она использует термины *независимая* и *взаимозависимая самость* для обо-

значения «степени, в которой люди представляют себя относительно самостоятельными или связанными с остальными»¹. Психологи Хейзел Маркус и Синобу Китаема называют эту величину *представлением о себе*, или более знакомым термином – *образом собственного «я»*².

Представление о самом себе

Образ собственного «я»; степень, в которой люди представляют себя относительно самостоятельными или связанными с остальными.

Независимое «я» ценит «я»-идентичность и более ориентировано на сохранение лица, так что эта концепция превалирует в индивидуалистических культурах, как Соединенные Штаты. Но из-за этнического разнообразия американского общества есть люди, выросшие в Соединенных Штатах, которые обладают высокой степенью взаимозависимости. Взаимозависимое «я» ценит «мы»-идентичность, акцентирует относительную связанность и, следовательно, поддерживает коллективизм. И опять же, было бы опасно создавать стереотип, что все члены коллективистского общества имеют одно и то же представление о себе. Культура – это общая система взглядов для вопроса о репутации, а люди в рамках культуры имеют разные представле-

ния о себе, как и разные взгляды на то, насколько необходимым они считают спасать репутацию других людей или восстанавливать свою собственную в конфликтных ситуациях.

Относительная реальность различий образа собственного «я» в двух культурах представлена на следующем рисунке. Каждый кружочек (●) обозначает представление о самом себе человека, выросшего в коллективистском обществе, которое социализирует своих членов, чтобы они были взаимозависимыми, и включает каждого в вопросы сохранения лица. Каждый треугольник (▲) обозначает представление о самом себе человека, выросшего в индивидуалистической культуре, которая акцентирует независимость и самостоятельность. Эти культуры явно разные. Но частичное их наложение друг на друга показывает, что американец может иметь образ собственного «я» более взаимозависимый, чем человек, выросший в Японии, с относительно высокой степенью независимости его представления о самом себе.

Как Вы увидите в следующих разделах, Тинг-Туми построила свою теорию на фундаментальной идее о том, что люди из коллективистских/высококонтекстных культур заметно отличаются в том, как они сохраняют лицо и разрешают конфликтные ситуации, от людей из индивидуалистических/низкоконтекстных культур. В дюжине научных статей она

¹ Ting-Toomey and Kurogi, p. 196.

² Hazel Markus and Shinobu Kitayama, "Culture and the Self: Implications for Cognition, Emotion, and Motivation," *Psychological Review*, Vol. 2, pp. 224-253.



отстаивала это убеждение. Но позднее Тинг-Туми и ее коллега Джон Остзель из Университета Нью-Мексико обнаружили, что «представление о самом себе – лучший прогнозирующий фактор стилей урегулирования конфликта, чем этническое/культурное происхождение»¹. Теперь Вы видите, почему теория «лица» в переговорах находится «на этапе развития», и Тинг-Туми пишет, что «требуется больше теоретических усилий, чтобы «декатегоризировать» колоссальные понятия «индивидуализма» и «коллективизма»... в более мелкие объяснительные категории *уровня культуры*»².

Тинг-Туми и Остзель определяют представление людей о самих себе, проводя опросы по реальным и воображаемым конфликтным ситуациям. Безоговорочное согласие с первыми двумя из следующих четырех утверждений указывает на *независимый* образ собственного «я». Одобрение последних двух указывает на *взаимозависимый* образ собственного «я»³.

«Мне было важно иметь возможность действовать как свободная и независимая личность».

«Я старался не зависеть от других».

«Я пожертвовал личными интересами ради наших отношений».

«Я был чуток к желаниям другого человека».

¹ John Oetzel, «The Effects of Self-Construals and Ethnicity on Self-Reported Conflict Styles,» *Communication Reports*, Vol. 11, 1998, p. 140; см. также William B. Gudykunst et al., «The Influence of Cultural Individualism — Collectivism, Self-Construals, and Individual Values on Communication Styles Across Cultures,» *Human Communication Research*, Vol. 22, 1996, pp. 510-540.

² Ting-Toomey and Kurogi, p. 218.

³ John Oetzel and Stella Ting-Toomey, «Face Concerns in Interpersonal Conflict: A Cross-Cultural Empirical Test of the Face-Negotiation Theory,» *Communication Research*, Vol. 30, 2003, p. 619.

Различие между коллективистской и индивидуалистической культурами все еще важно, потому что культура оказывает сильное влияние на индивидуальное представление о самом себе. Но это чувство индивидуальной идентичности на один шаг ближе к предпочитаемому человеком стилю разрешения конфликта, так что оно прогнозирует поведение в споре лучше, чем обобщенная культура.

МНОГОЧИСЛЕННЫЕ ЛИЦА ЛИЦА

Хотя на западе принято считать «лицо», или *репутацию*, азиатской прерогативой, Тинг-Туми и другие исследователи отношений считают его универсальной проблемой. Это потому что лицо является расширением Я-концепции, уязвимым, основанным на идентичности источником. Как отмечает Тинг-Туми, большинство из нас краснеют. Это выдающий нас знак о том, что мы чувствуем себя неловко, смущенно, нам стыдно, или мы гордимся – все это моменты, связанные с лицом⁴. В своей хорошо разработанной теории вежливости лингвисты из Кембриджского университета Пенелопа Браун и Стивен Левинсон определяют лицо как «публичный образ собственного «я», на который каждый участник общества хочет претендовать»⁵. Многие западные авторы считают лицо почти материальным товаром, который может возрастать или падать в цене,

⁴ Ting-Toomey and Kurogi, p. 187.

⁵ Penelope Brown and Stephen Levinson, «Universals in Language Usage: Politeness Phenomenon,» in *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction*, Esther N. Goodv (ed.), Cambridge University Press, Cambridge, UK, 1978, p. 66.

как соевые бобы, закупаемые и продаваемые на срок на товарной бирже в Министерстве торговли. Тайваньский писатель Лин Ютанг называет лицо «психологическим образом, который можно даровать, и потерять, и бороться, и дарить, как подарок»¹. Этот термин включает аристократическое беспокойство о достоинстве, чести и статусе. Но он также передает эффект заносчивых хвастливых или оскорбительных высказываний после слем-данка² на баскетбольной площадке – «тебе в лицо!»³. Тинг-Туми просто называет лицо «проецируемым образом самого себя в ситуации, связанной с отношениями»⁴.

Хотя общая точка зрения на «лицо» как на публичный образ собственно «я» проста и соответствует концепции Мида «обобщенного другого» (смотрите главу 5), Тинг-Туми подчеркивает несколько вопросов, которые превращают лицо в многогранный объект исследования. Лицо означает разное для разных людей, в зависимости, во-первых, от их культуры и, во-вторых, от того, как они истолковывают свои личные идентичности.

Вопрос «*чье лицо Вы пытаетесь сохранить?*» может показаться нелепым для большинства американцев или членов других индивидуалисти-

ческих культур. Ответ очевиден: *мое!* Но Тинг-Туми напоминает нам, что более чем для двух третей мира беспокойство о «лице» касается другого человека. Даже в разгаре конфликта люди в этих коллективистских культурах обращают больше внимания на сохранение лица другого человека, чем своего собственного. Их ответом на вопрос «*чье лицо Вы пытаетесь сохранить?*» был бы честный альтруистичный: *Ваше*.

Беспокойство о лице

Забота о сохранении своего лица, лица другого человека или взаимная забота о лице друг друга.

Но беспокойство о своем лице и лице другого человека не исчерпывает возможности. Тинг-Туми описывает третью ориентацию с равным беспокойством об образах обеих сторон, так же, как и о публичном образе их отношений. Она называет это *взаимным беспокойством о лице друг друга*, и люди, которые его испытывают, ответили бы на вопрос «*чье лицо...?*»: *наше*.

Восстановление лица – это стратегия работы над сохранением лица, используемая, чтобы четко обозначить уникальное место в жизни, сохранить автономию и защититься от потери личной свободы. Неудивительно, что восстановление лица является типичной стратегией в индивидуалистических культурах. *Сохранение чужого лица* из-за беспокойства о других – это стратегия работы над сохранением лица, используемая, чтобы защитить и поддержать потребность в вовлечении, ко-

¹ Lin Yutang, *My Country and My People*, John Day, Taipei, Republic of China, 1968, p. 199.

² Бросок в баскетболе. игрок подпрыгивает над кольцом и закладывает мяч в корзину (прим. перев.)

³ В оригинале «*In your face!*» – Воскликание, показывающее ваше неуважение к собеседнику, презрение к нему или к тому, что он сказал; используется для придания грубости ответу (прим. перев.)

⁴ Stella Ting-Toomey, "Intercultural Conflict Styles: A Face-Negotiation Theory," in *Theories in Intercultural Communication*, Young Yun Kim and William B. Gudykunst (eds.), Sage, Newbury Park, CA, 1988, p. 215.

торую испытывает другой человек. Это означает заботиться о том, чтобы не смутить или не унижить другого человека на публике. Сохранение чужого лица – это характерная стратегия сохранения лица в коллективистских культурах.

Восстановление лица

Стратегия работы над сохранением лица, которую используют, чтобы обеспечить автономию и защитить личную свободу.

Сохранение чужого лица

Стратегия работы над сохранением лица, которую используют, чтобы защитить и поддержать потребность в вовлеченности у другого человека.

Угрозы нашему собственному образу могут быть как пощечины или удары по лицу. Когда это происходит, чувствуем ли мы острую боль и пытаемся ли возместить ущерб, оправдывая наши действия или обвиняя ситуацию? Или, возможно, мы отвечаем тем же и бьем в ответ? Люди из индивидуалистических обществ склонны ретроактивно восстанавливать потерянное лицо, используя эти стратегии восстановления своего лица¹. И наоборот, не склонны ли мы скорее уклониться от удара, прежде чем человек ударит, или держать его на расстоянии? По мнению Тинг-Туми, люди из коллективистских культур, скорее всего, будут использовать стратегии скромности, чтобы проактивно отклонить угрозы для лица другой стороны и, возможно, для

себя. Это стремление сохранить лицо другого человека и взаимное стремление сохранить лицо друг друга.

Безусловно, коллективизм и индивидуализм нельзя назвать категориями «все или ничего». Разница между беспокойством о лице другого и о своем собственном не абсолютная. Так же, как диалектика отношений настаивает на том, что каждый хочет связанности и раздельности в близких отношениях (смотрите главу 12), так и все люди хотят принадлежности и автономии в рамках своего определенного общества. Люди, выросшие в Японии или других азиатских странах, имеют личные желания и потребности; американцы и северные европейцы все равно хотят быть частью большей группы. Культурное различие всегда является вопросом степени.

Но когда коса находит на камень, большинство людей из коллективистской культуры склонны отдавать предпочтение сохранению лица другого человека или взаимному сохранению лица друг друга. Так и люди, выросшие в индивидуалистической культуре, обычно более обеспокоены сохранением своего лица, чем лица другого человека.

ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ СТИЛИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

Основываясь на исследованиях Афзула Рахима, преподавателя по менеджменту и маркетингу в Университете Западного Кентукки, Тинг-Туми первоначально определила пять различных реакций на ситуации, в кото-

¹ Ting-Toomey and Kurogi, p. 192.

рых потребности, интересы или цели несовместимы. Эти пять стилей: *избегание* (*уход*), *подчинение* (*уступка*), *компромисс* (*переговоры*), *интегрирование* (*решение проблемы*) и *доминирование* (*соперничество*)¹. Большинство западных авторов называют те же пять стилей конфликта, хотя они часто используют названия, которые мы привели в скобках².

¹ M. A. Rahim, "A Measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict," *Academy of Management Journal*, Vol. 26, 1983, pp. 368-376.

² Robert Blake and Jane Mouton, *The Managerial Grid*, Gulf, Houston, 1964; Ralph Kilmann and Kenneth Thomas, "Developing a Forced-Choice Measure of Conflict-Handling Behavior: The 'Mode' Instrument," *Educational and Psychological Measurement*, Vol. 37, 1977, pp. 309-325.

Избегание

Реагирование на конфликт уходом от открытого обсуждения.

Подчинение

Приспосабливание или уступка желаниям другого в конфликтной ситуации.

Компромисс

Разрешение конфликта посредством переговоров или сделки; поиск среднего пути.



Рисунок 31.1.

«Сначала я, разумеется, пытаюсь решить все мирным путем»³.

Доминирование

Соперничество за выигрышную позицию при столкновении интересов людей.

Интегрирование

Решение проблемы посредством открытого обсуждения; сотрудничество за беспроеигрышное разрешение конфликта.

Предположим, что Вы – лидер группы студентов, работающих вместе над исследовательским проектом. Ваш преподаватель поставит одну оценку всем вам, основываясь на качестве работы группы, и оценка этого проекта будет составлять две трети Вашей итоговой оценки за курс. Как часто происходит в таких случаях, один член группы только что принес никуда не годную работу, и у Вас есть только три дня до срока сдачи проекта. Вы не знаете этого члена группы хорошо, но Вы знаете, что потребуется 72 часа круглосуточных усилий, чтобы переделать эту часть проекта. Какой способ разрешения конфликта Вы примените?

Избегание: «Я бы избежал обсуждения моих разногласий с этим членом группы».

Подчинение: «Я бы уступил желаниям этого члена группы».

Компромисс: «Я бы использовал тактику взаимных уступок, чтобы можно было достичь компромисса».

Доминирование: «Я бы твердо отстаивал свою сторону в вопросе».

Интегрирование: «Я бы поделился правильной информацией с этим членом группы, чтобы решить проблему вместе».

Эти пять стилей разрешения конфликта обсуждались и исследовались так часто, что они почти стали казаться высеченными в камне. Но Тинг-Туми и Остзель напоминают нам, что эти стили проявлялись в рабочих ситуациях в западных странах. Используя разнообразную по этническому составу выборку, они определили три дополнительных стиля разрешения конфликта, которые были упущены в американских исследованиях, основанных на индивидуализме. Эти стили: *эмоциональное выражение*, *пассивная агрессия* и *помощь третьей стороны*¹. В примере студенческого проекта, описанном ранее, эти стили могут быть выражены следующим образом:

Эмоциональное выражение: «Что бы я внутри ни чувствовал, и что бы ни подсказывало мне «сердце», я бы показал эти чувства».

Пассивная агрессия: «Не обвиняя на самом деле кого-либо в лени, я бы попытался заставить его почувствовать свою вину».

Помощь третьей стороны: «Я бы привлек профессора к участию в разрешении этого конфликта».

Эмоциональное выражение

Разрешение конфликта посредством раскрытия или выражения чувств.

Пассивная агрессия

Косвенные обвинения, негодование, промедление и другое поведение, нацеленное на то, чтобы препятствовать разрешению конфликта другим участником.

¹ Stella Ting-Toomey, John Oetzel, and Kimberlie Yee-Jung, «Self-Construal Types and Conflict Management Styles,» *Communication Reports*, Vol. 14, 2002, pp. 87-104.

На Рисунке 31.2 изображена карта конфликтных стилей Тинг-Туми и Остзеля, расположенных в соответствии со степенью беспокойства о сохранении лица, характерной для определенного типа культуры. На рисунке беспокойство о сохранении своего лица расположено на горизонтальной оси, а беспокойство о сохранении лица другого человека – на вертикальной. Например, подчинение – это поведение, которое выбирают люди, беспокоящиеся о публичном образе другого человека, а не о своем собственном. И наоборот, доминирование – это действие того, кто озабочен восстановлением своей собственной репутации, но не заботится о том, чтобы способствовать или уважать репутацию другого челове-

ка. Меньшая, затемненная область справа изображает индивидуалистические культуры, которые обычно порождают конфликтные стили эмоционального выражения, пассивной агрессии и попыток доминирования. Большая, светлая область слева отображает коллективистские культуры, в которых подчинение, избегание, компромисс, помощь третьей стороны и интегрирование являются нормой. Необходимы некоторые объяснения.

Вы, возможно, удивлены тем, что уровень *избегания* почти так же высок, как и уровень *подчинения* по оси «беспокойство о сохранении лица другого человека». Разве уклонение не указывает на невольное игнорирование вопроса или Вашего партнера

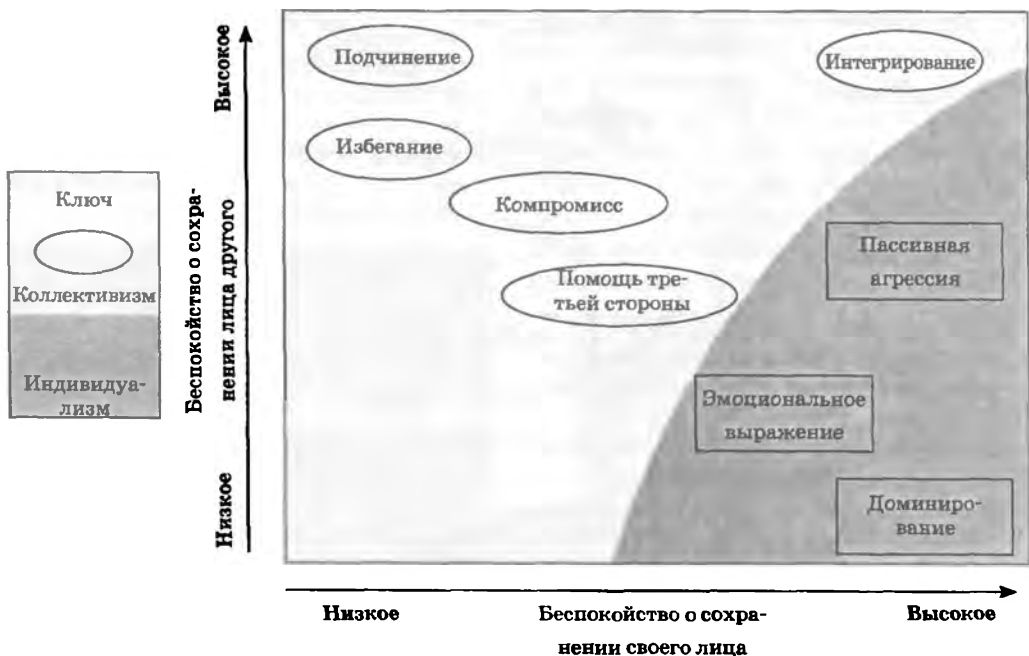


Рисунок 31.2. Культурная карта восьми стилей управления конфликтом¹.

¹ Адаптировано из книги Stella Ting-Toomey and John Oetzel, *Managing Intercultural Conflict Effectively*.

по разговору? Тинг-Туми не согласилась бы с этим:

Следует отметить, что в американской литературе по управлению конфликтами конфликтные стили «подчинение» и «избегание» часто воспринимаются на Западе негативно как обособление (т.е. «умиротворение» или «бегство») от сцены конфликта. Однако коллективисты не воспринимают конфликтные стили «подчинение» и «избегание» как негативные. Эти два стиля обычно применяются, чтобы учитывать взаимные интересы и интересы группы или сообщества, связанные с отношениями¹.

Тинг-Туми также бы указала на то, что *помощь третьей стороны*, практикуемая в коллективистской культуре, отличается от медиации, основанной на интересах, которую я описывал в начале этой главы. В этих обществах стороны в конфликте охотно обращаются к кому-то, кем они сильно восхищаются, и кто состоит в хороших отношениях с ними обоими. Чтобы отдать дань уважения этому мудрому пожилому человеку или человеку высокого положения, они могут захотеть последовать его совету и в процессе почтить также образ друг друга². Возможно, поэтому к помощи третьей стороны прибегают конфликтующие стороны в коллективистских культурах, но подавляющее большинство случаев медиации западного стиля предпри-

сываются судом. Большинство людей с независимым представлением о самом себе сначала думают о том, чтобы найти адвоката.

Помощь третьей стороны

Метод разрешения конфликта, при котором спорящие стороны ищут помощи медиатора, третейского судьи или уважаемой нейтральной стороны, чтобы помочь им разрешить их разногласия.

Конечно, весь рисунок предполагает, что люди из данной культуры трактуют образ собственного «я» в соответствии с коллективистской или индивидуалистической природой своего общества. В одном мультиэтническом исследовании Тинг-Туми и Остзель обнаружили несколько людей, чей образ собственного «я» содержал в себе и взаимозависимость, и независимость. Сейчас исследователи считают, что эти люди с «двойным представлением о самом себе» обладают более широким спектром поведенческих альтернатив для использования в разных конфликтных ситуациях³. Теория «лица» в переговорах прогнозирует, что, независимо от своей родной культуры, «тип двойного представления о самом себе имеет положительную связь со стилем управления конфликтом «компромисс/интегрирование»⁴.

Учитывая, что интегрированный, или бесприкрытый, стиль разрешения конфликта превозносит-

¹ Stella Ting-Toomey, «Translating Conflict Face-Negotiation Theory into Practice,» in Dan Landis, Jane Bennett, and Milton Bennett (eds.), *Handbook of Intercultural Training*, 3rd ed., Sage, Thousand Oaks, 2004, pp. 229-230.

² Stella Ting-Toomey, «Translating Conflict Face-Negotiation Theory into Practice,» in Dan Landis, Jane Bennett, and Milton Bennett (eds.), *Handbook of Intercultural Training*, 3rd ed., Sage, Thousand Oaks, 2004, p. 230.

³ Ting-Toomey, Oetzel, and Yee-Jung, pp. 87-104.

⁴ Stella Ting-Toomey, «The Matrix of Face: An Updated Face-Negotiation Theory,» in *Theorizing About Intercultural Communication*, William B. Gudykunst (ed.), Sage, Thousand Oaks, CA, 2004, p. 86.

ся среди теоретиков и практиков на Западе, почему на культурной карте он расположен у границы на территории коллективистов¹? Тинг-Туми утверждает, что коллективисты, которые применяют этот межличностный стиль, фокусируют внимание на сотрудничестве на уровне отношений, тогда как индивидуалисты концентрируют внимание на решении задачи таким образом, который приводит к прекращению обсуждения². «Решение проблемы», альтернативное название, имеет явно безличный оттенок.

Рисунок 31.2 – это стоп-кадр того, что люди в разных культурах де-

¹ Roger Fisher, William Ury, and Bruce Patton, *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*, 2nd ed., Penguin, New York, 1991.

² Ting-Toomey and Kurogi, p. 194.

лают, как они об этом говорят, и, в соответствии с теорией «лица» в переговорах, почему они это делают. Но, как мы говорили в начале главы, теория представляет план многоэтапного *процесса*, который передает динамику реакции на конфликт, и показывает, на каком этапе критический вопрос беспокойства о сохранении лица вливается в этот поток. На основе той же информации, которая представлена на только что рассмотренной карте, Рисунок 31.3 изображает сравнительный поток параллельных процессов для людей с разными типами беспокойства о сохранении лица. Он включает большинство из 24 предложений, которые формируют ядро теории Стеллы Тинг-Туми.

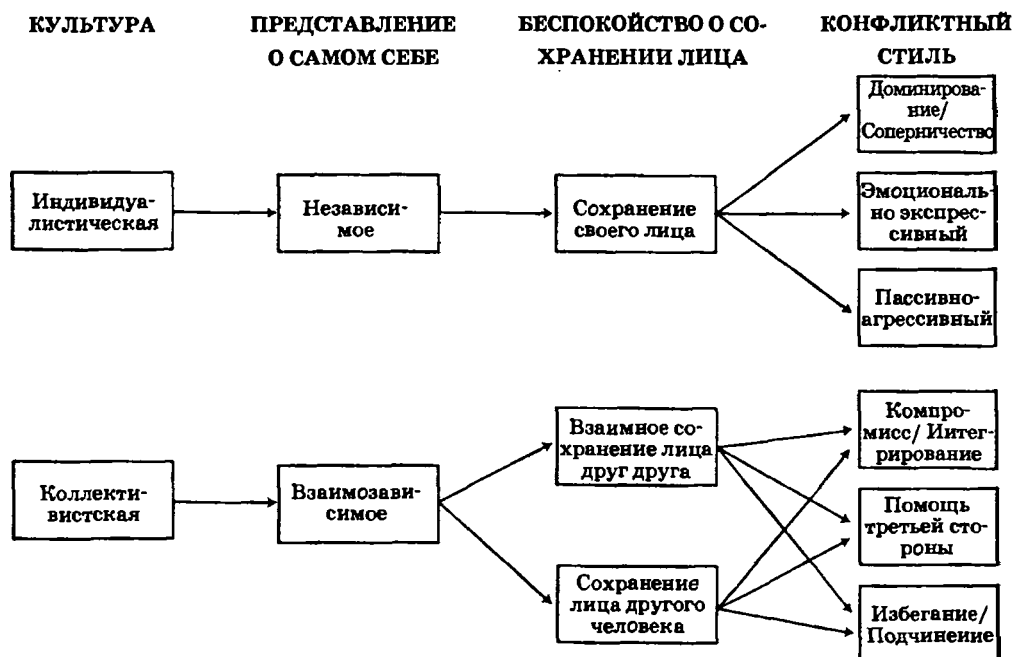


Рисунок 31.3. Модель «лица» в переговорах³.

³ Основана на гипотезах Тинг-Туми в «The Matrix of Face: An Updated Face-Negotiation Theory».

ПРИМЕНЕНИЕ: КОМПЕТЕНТНАЯ МЕЖКУЛЬТУРНАЯ РАБОТА НАД СОХРАНЕНИЕМ ЛИЦА

Конечная цель теории Тинг-Туми выходит за рамки простого определения того, как люди в разных культурах сохраняют лицо в переговорах или улаживают конфликт. Она считает, что культурные знания, осмысленность и навыки взаимодействия при работе над сохранением лица являются тремя требованиями для эффективной коммуникации между культурами. Представьте, что Вы – японский студент в американском колледже. Как назначенный лидер исследовательского проекта, Вы чувствуете, что разговор с непродуктивным американским членом группы является для Вас неудобной обязанностью. Как Вы можете провести компетентную межкультурную работу над сохранением лица?

Знания – самый важный аспект компетентности при работе над сохранением лица. Сложно быть культурно чувствительным, если Вы не имеете представления о том, чем Вы можете отличаться от Вашего одноклассника. Теория Тинг-Туми дает основное представление о коллективистской и индивидуалистической культурах, представлениях о самом себе, беспокойстве о сохранении лица и стилях управления конфликтом; все это может помочь Вам понять позицию американского студента, и наоборот. Если Вы внимательно читали эту главу, то эти знания сослужат Вам хорошую службу.

Осмысленность – это осознание того, что вещи не всегда таковы, какими

они кажутся. Это сознательный выбор искать многочисленные точки зрения на одно и то же событие. Возможно, посредственная работа другого человека связана не с ленью, а просто это лучшее, на что он способен в этой ситуации. Этот студент может быть неспособен к обучению, иметь эмоциональную проблему, не понимать задания или просто хочет пройти курс. Конечно, Ваша инициатива начать разговор, чтобы обсудить проект, также может иметь многочисленные интерпретации. Тинг-Туми пишет:

Осмысленность означает хорошее осознание наших собственных предположений, взглядов и этноцентричных тенденций в любой незнакомой ситуации. Одновременно осмысленность означает способность при рассмотрении межкультурного эпизода обращать внимание на взгляды и интерпретативные линзы других людей, непохожих на нас¹.

Когда Вы общаетесь осмысленно, Вы отключаете автопилот и обрабатываете ситуацию и разговор через центральный путь сознания, как указывает МУВ (смотрите главу 15). Но Вы также вольны сочувствовать другому студенту и подходить к обсуждению со свежим или творческим настроением. Результатом может стать новое решение, которое только выиграет в своем качестве от разных образов мышления.

Осмысленность

Осознание того, что вещи не всегда такие, какими кажутся, и, как следствие, поиск многочисленных точек зрения в конфликтных ситуациях.

¹ Stella Ting-Toomey, *Communicating Across Cultures*, Guilford, New York, 1999, p. vii.

Навык взаимодействия – Ваша способность строить соответствующую, эффективную и адаптивную коммуникацию в данной ситуации. Возможно, Вы изучаете коммуникацию, чтобы приобрести этот тип компетенции. Надеюсь, что Ваша кафедра проводит курс по межличностной или межкультурной коммуникации, который включает структурированные упражнения, ролевые игры или моделирование ситуаций. Без практического обучения и критики сложно улучшить свои навыки. Волонтеры в центре разрешения конфликтов практикуют свои навыки медиации с помощью этого вида эмпирического обучения. Методы, перечисленные в Примере 31.1, аналогичны навыкам, которые Тинг-Туми считает основными в кросс-культурной коммуникации. Например, методы «указать на равенство спорящих» и «признавать эмоции» рассчитаны на то, чтобы сохранить или проявить уважение к лицам участников, а не угрожать их публичному образу собственного «я». Это было бы полезным навыком для разговора со студентом в Вашей исследовательской группе. Как и прямой разговор американского типа, который поняли бы люди из индивидуалистических/низкоконтекстных культур. Используя эти два навыка в совокупности, Вы можете улучшить взаимную репутацию и успешно закончить исследовательский проект.

КРИТИКА: ПРОШЛА ПРОВЕРКУ С ХОРОШЕЙ ОЦЕНКОЙ

Как и Клиффорд Гирц, большинство кросс-культурных исследователей

анализируют разные культуры посредством интерпретативных подходов (смотрите главу 19). Тинг-Туми и ее коллега-исследователь Джон Остзель в этом плане отличаются, потому что они привержены объективному принципу социологических исследований, который направлен на поиск измеримых сходств между культурами. Затем они связывают эти транскультурные сходства (индивидуализм или коллективизм) с последующими поведенческими результатами – в данном случае, реакцией на других людей в конфликтных ситуациях. На протяжении этой главы Вы видели, что в теории «лица» в переговорах используется концепция беспокойства о сохранении лица, чтобы объяснить, спрогнозировать и, в конечном счете, дать совет. Ценность теории, следовательно, зависит от степени, в которой ее можно протестировать, и того, может ли она выдержать эту тщательную проверку. Как все объективные социологические теории, она должна в итоге пройти тест «пан или пропал».

В 2003 году Остзель и Тинг-Туми провели опрос внутри четырех наций, чтобы протестировать суть теории¹. Более 700 студентов из коллективистских культур (Китай и Япония) и индивидуалистических культур (Соединенные Штаты и Германия) ответили на вопросы по шкалам, которые надежно измеряли представление о самом себе. Затем студенты рассказывали о конкретном случае конфликта с кем-то из своей страны и заполняли шкалы, которые соответствовали тому беспокойству

¹ Oetzel and Ting-Toomey, pp. 599-624.

о лице, которое они чувствовали, и тому, как они действовали в этой ситуации. Тест был упрощен в том, что вопрос о взаимном сохранении лица друг друга в нем не фигурировал, и исследователи измеряли только три основных конфликтных стиля – *доминирование*, *интегрирование* и *избегание*.

На Рисунке 31.4 показаны взаимосвязи, которые были исследованы. Все сплошные линии отображают важные взаимосвязи между переменными, которые были подтверждены данными. Результаты были достаточно вескими, так что их нельзя объяснить простым совпадением. Две пунктирные линии отображают прогнозируемые взаимосвязи, которые не были выявлены. Несмотря на эти две неудачи, я считаю подавляющие положительные результаты полным подтверждением теории.

Данные касательно беспокойства о сохранении лица были особенно впечатляющими. В критике этой теории я задавался вопросом, действительно ли знание о беспокойстве о сохранении лица человека улучшит способность этой модели прогнозировать поведение человека в конфликте. Отметьте, что линии, идущие прямо от индивидуалистической-коллективистской (И-К) культур в начале процесса до трех конфликтных стилей в конце, представляют собой способ, с помощью которого можно узнать, удастся ли создать модель, которая лучше соответствует данным, если вырезать беспокойство о сохранении лица. Оказалось, нет. Результаты показали, что пути «культура → представление о самом себе → беспокойство о сохранении лица → конфликтный стиль» обеспечивали лучшее прогнозирование того, о чем сообщают

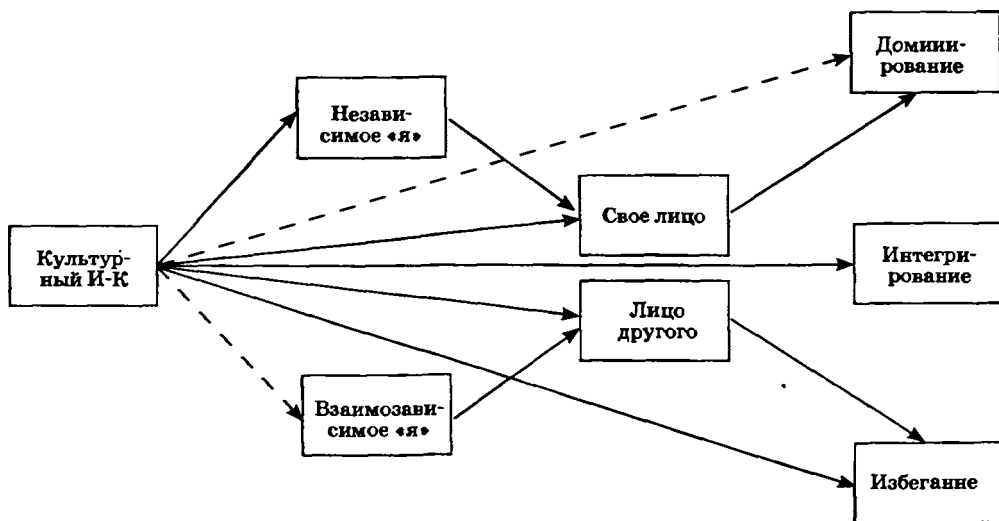


Рисунок 31.4. Тест четырех культур в теории «лица» в переговорах¹.

¹ Основана на Oetzel and Ting-Toomey, "Face Concerns in Interpersonal Conflict: A Cross-Cultural Empirical Test of Face-Negotiation Theory".

щали люди, чем прямой путь «культура → конфликтный стиль». На самом деле, когда люди оценивали себя высоко по шкале «сохранение своего лица» («Я был обеспокоен тем, чтобы защитить свой образ «я»), они всегда занимали *доминирующую* позицию («во время конфликта я настаивал на том, чтобы была принята моя позиция»).

Процедуры и данные Остзеля и Тинг-Туми все же вызывают некоторые сомнения. Во-первых, мы должны помнить, что их анализ основан только на данных, о которых сообщали сами респонденты. Это, безусловно, подходящий способ определения внутренних установок, связанных с представлением о себе и с беспокойством о сохранении лица, но такие данные о поведении зачастую своекорыстны. Респонденты могут пытаться сохранить свое лицо, публичное лицо человека, который им небезразличен, или даже попытаться сохранить лицо исследователей, давая им то, что они хотят. Но даже с этой потенциальной проблемой, спрашивать людей, что они сделали в конкретном случае конфликта – определенное улучшение вопроса о том, что, как они думают, они бы поступили в гипотетической ситуации. Как медиатора, который высоко ценит цель интегрирования, сотрудничества и беспроигрышного исхода, меня волнуют вопросы, которые предположительно оценивали бы это поведение при разрешении конфликта. И использованные пункты опроса касались того, чтобы «пойти другому человеку навстречу», предложить «компромисс» и пойти на «взаимные уступки, чтобы можно было достичь

компромисса». Эти пункты хороши для оценивания *компромисса*, но они не измеряют то, что я и другие медиаторы имеют в виду под «*интеграцией*». Так же я не думаю, что они справедливо оценивают то, что Тинг-Туми описывает как размах в стиле поведения от высокой степени беспокойства о сохранении лица другого человека и высокой степени беспокойства о сохранении своего лица.

И, наконец, исследователи сообщают, что «и индивидуалистические, и коллективистские выборки имели большую тенденцию к независимости и сохранению своего лица, чем к взаимозависимости и сохранению лица другого человека»¹. Они предполагают, что студенты колледжей в коллективистской культуре могут быть более соперничающими (или эгоистичными?), чем остальные. Но пока эти неожиданные результаты еще исследуются, нас можно простить за сомнения по поводу того, так ли ориентированы на других граждане коллективистских наций, как предполагает теория.

Я впечатлен амбициозной исследовательской программой, которую возглавила Тинг-Туми, и я также восхищаюсь ее готовностью подкорректировать теорию «лица» в переговорах при получении неожиданных результатов. Создание и тестирование теории, которая позже подтверждается эмпирическими доказательствами, очевидно, создает репутацию в исследовательском сообществе. Как и пересмотр теории, когда ее отдельные элементы не подтверждаются. Стелла Тинг-Туми хорошо справи-

¹ Oetzel and Ting-Toomey, p. 617.

лась и с тем, и с другим. Я с нетерпением жду следующей редакции ее теории.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Основываясь на том, что Вы знаете об Афганистане, ответьте на вопрос: эта культура *индивидуалистическая* или *коллективистская*? Это общество имеет большую и малую *дистанцию власти*? Какие доказательства Вы можете привести?
2. Вы считаете, что имеете скорее *независимое* или *взаимозависимое* «я»? Это соответствует потоку Вашей культуры, или Вы плывете против течения?
3. Какое *беспокойство о сохранении лица* (*своего лица, лица другого человека, взаимное беспокойство о лице друг друга*) включает в себя Ваша религиозная вера, политическая идеология или личный набор ценностей? В какой степени та *работа над сохранением лица*, которую Вы проводите в Ваших отношениях с остальными, соответствует этому типу беспокойства о сохранении лица?
4. Какой *стиль разрешения конфликта* Вы бы использовали с членом группы, который плохо выпол-

нил работу? Вы считаете, что Ваша реакция основана на Вашей культуре, представлении о самом себе, поле или статусе? Какие еще факторы влияют на Ваше решение?

ОБСУЖДЕНИЕ¹

Говоря со
С т е л л о й
Тинг-Туми,
у меня возникло подозрение, что нашим студентам, воз-



можно, будет скучно смотреть эту дискуссию. Если это так, то и мне, и ей нужно серьезно поработать над сохранением лица. Тинг-Туми показывает, как она, ребенок из коллективистской культуры, может способствовать сохранению лица студентов. Затем она представляет, как я, продукт индивидуалистической культуры, могу сохранить лицо. Позже в разговоре я спрашиваю, волнует ли ее то, что представление о самом себе оказалось лучшим фактором прогнозирования конфликтного стиля, чем культурное происхождение – потенциально угрожающий лицу вопрос. Затем Вы увидите, как работа над сохранением лица Тинг-Туми происходит в реальной жизни.

¹ Смотрите этот отрывок онлайн на www.mhhe.com/griffin7 или www.afirstlook.com

Объективная

Интерпретативная

Социокультурная традиция

Проработав три года в преподавательском составе молодежной организации, я уволился, чтобы полностью посвятить себя написанию докторской диссертации по коммуникации в Северо-Западном университете. Джерри Филипсен был одним из моих однокурсников. Когда я защитился, работу найти было сложно; я чувствовал, что мне повезло получить предложение преподавать в Уитонском колледже. Некоторое время спустя я узнал, что Джерри работает в сфере социальных проблем в районе Саут-Сайд Чикаго. Я помню, как подумал, что в то время как моя карьера идет в гору, у Джерри дела не складываются. Как же я ошибался. Как вскоре показали статьи в журнале *Quarterly Journal of Speech*, Джерри Филипсен занимался этнографией¹.

В главе 1 я представил этнографию как исследовательский метод, применяемый для обнаружения зна-

¹ Gerry Philipsen, "Speaking 'Like a Man' in Teamsterville: Culture Patterns of Role Enactment in an Urban Neighborhood," *Quarterly Journal of Speech*, Vol. 61, 1975, pp. 13-22; Gerry Philipsen, "Places for Speaking in Teamsterville," *Quarterly Journal of Speech*, Vol. 62, 1976, pp. 15-25.

чений, которые люди разделяют в рамках данной культуры. Например, это подход символического интеракциониста, который является включенным наблюдателем в жизни сообщества (смотрите главу 4). Мы уже видели результаты этнографического исследования, проведенного в организационном контексте (смотрите главу 19). Анализ Пакановски уникальной корпоративной культуры *W. L. Gore & Associates* иллюстрирует заявление антрополога Клиффорда Гирца, что этнография – «не экспериментальная наука в поисках закона, а интерпретативная наука в поисках значения»².

Этнография

Работа натуралиста, который наблюдает, слушает и фиксирует коммуникативное поведение в его естественных условиях, чтобы понять концептуальную сеть значений культуры.

² Clifford Geertz, «Thick Description: Toward an Interpretive Theory of History,» in *The Interpretation of Culture*, Basic Books, New York, 1973, p. 5.

Учась в Северо-Западном университете, Филипсен прочитал статью антрополога и лингвиста из Университета Вирджинии Делла Хаймса «Этнография речи». Хаймс призывал к «полевым» исследованиям большого разнообразия коммуникативных практик в мире¹. Филипсен решил начать в чикагском сообществе, где он работал, месте, которое он окрестил «Тимстервилем» (город водителей грузовиков), поскольку водить грузовик было типичной работой для мужчин в сообществе. В течение трех лет Филипсен разговаривал с детьми на углах улиц, женщинами на переднем крыльце, мужчинами в барах на углу и каждым в центре социальной помощи, где он работал, чтобы иметь возможность описать речевой код жителей Тимстервиля. Под *речевым кодом* Филипсен «понимает исторически сложившуюся, социально сконструированную систему терминов, значений, предпосылок и правил, относящихся к коммуникативному поведению»².

Речевой код

Исторически сложившаяся, социально сконструированная система терминов, значений, предпосылок и правил, относящихся к коммуникативному поведению.

Даже хотя жители Тимстервиля говорили по-английски, Филипсен заметил, что их паттерн речи радикаль-

¹ Dell Hymes, «The Ethnography of Speaking,» in T. Gladwin and W. C. Sturtevant (eds.), *Anthropology and Human Behavior*, Anthropological Society of Washington, Washington, DC, 1962, pp. 13-53.

² Gerry Philipson, «Cultural Communication,» in *Handbook of International and Intercultural Communication*, 2nd ed., William B. Gudykunst and Bella Mody (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, 2002, p. 56.

но отличался от речевого кода, который он знал и слышал, как его применяли в его собственной семье, его друзья в школе и во многих ток-шоу на радио и телевидении. Этот резкий контраст мотивировал его провести второе многолетнее этнографическое исследование, которое началось, когда он преподавал коммуникацию в Калифорнийском университете, Санта-Барбара, и продолжилось, когда он пошел в Вашингтонский университет. Хотя большинство из его «культурных информантов» были из Санта-Барбары или Сизэтла, сообщество с речевым кодом, которому они принадлежали, не было ограничено Западным побережьем Соединенных Штатов. Он назвал их «Накирема» (слово *American* – американский, – написанное наоборот), потому что их манера пользоваться языком была понятна и практиковалась большинством американцев. Типичная речь Накиремы – это «обобщенный американский разговор, который ведется на публичном уровне (на телевизионных ток-шоу) и на межличностном уровне в непосредственном взаимодействии»³. Для Филипсена, меня и многих читающих эту книгу «Накирема – это мы».

Филипсен определяет культуру Накиремы по речевым практикам, а не географическим границам или этническому происхождению. Как было сказано во введении в раздел «Межкультурная коммуникация», разговор Накиремы представлен речью телевизионного ведущего Фила Донахью, его гостей и его аудитории

³ Gerry Philipson, «Cultural Communication,» in *Handbook of International and Intercultural Communication*, 2nd ed., William B. Gudykunst and Bella Mody (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA, 2002, p. 60.

на телешоу *Donahue*¹. Это стиль разговора о себе, отношениях и самой коммуникации, каким узнавал его Филипсен, слушая в течение сотен часов записи разговоров за ужином, жизненных историй и этнографических интервью.

Так же, как культурные показатели постепенно проявляются для этнографа, так и определение особенностей кода Накиремы станет Вам понятнее по мере того, как Вы будете читать эту главу. Но для начала одна характерная черта этого речевого кода – поглощенность метакоммуникацией – их разговор о разговоре².

Как и хотел Филипсен, этнографические исследования Тимстервиля и Накиремы дали исчерпывающие сравнительные данные по двум отдельным культурам. Но он также хотел выйти за рамки простого описания интересных местных практик. Его конечной целью было разработать общую теорию, которая бы передала взаимосвязь между коммуникацией и культурой. Такая теория направляла бы культурных исследователей и практиков в их поисках и предложила бы ключи к тому, как интерпретировать манеру людей говорить.

Основываясь на предложении Делла Хаймса, Филипсен сначала назвал свою появляющуюся теорию *этнографией коммуникации*. Однако он обнаружил, что многие люди не могут принять понятие этнографии как

просто исследовательский метод, так что сейчас, когда его теория перешла от описания к объяснению, Филипсен называет свои исследования *теорией речевых кодов*. Теория стремится ответить на вопросы о существовании речевых кодов, их сущности, способах их обнаружения, их воздействии на людей в рамках культуры.

Филипсен описывает суть теории речевых кодов в следующих шести общих предпосылках. Он надеется, однако, что их представление можно вплести в историю его области исследования и достижения других ученых, которые стимулировали концептуальное развитие теории. Я попытался передать это нарративное сочетание в ограниченном пространстве этой главы.

ОТЛИЧИТЕЛЬНОСТЬ РЕЧЕВЫХ КОДОВ

Предпосылка 1: Когда есть отдельная культура, можно найти особый речевой код.

Филипсен описывает этнографа речи как «натуралиста, который наблюдает, слушает и фиксирует коммуникативное поведение в его естественных условиях»³. Когда Филипсен вошел в рабочий класс, этнический мир Тимстервиля, он обнаружил паттерны речи, которые были непривычны для его уха. После многих месяцев, проведенных в сообществе, его меньше удивляло произношение и грамматика, которая была характерной особенностью тогдашнего мэра Чикаго

¹ Donal Carbaugh, "Deep Agony: 'Self' vs. 'Society' in a Donahue Discourse," *Research on Language and Social Interaction*, Vol. 22, 1988/89, pp. 179-212.

² Tamar Katriel and Gerry Philipsen, "What We Need Is Communication": Communication as a Cultural Category in Some American Speech," *Communication Monographs*, Vol.48, 1981, pp. 302-317.

³ Gerry Philipsen, *Speaking Culturally: Explorations in Social Communication*, State University of New York, Albany, 1992, p. 7.

Ричарда Дж. Дэйли, чем практика «привносить интерес к месту в каждый разговор»¹. Он обнаружил, что жители Тимстервила говорят мало, пока не подтвердят национальность, этническую принадлежность, социальный статус и место проживания человека, с которым они разговаривают. Большинство разговоров начнутся (и заканчиваются) вопросом «Откуда Вы родом и какой Вы национальности?»

Филипсен постепенно обнаружил, что обсуждение «места» относится к вопросу, живет ли человек по «соседству». Этот интерес – не просто вопрос физического местонахождения. Оказывается человек «откуда» или нет – вопрос культурной солидарности. В отличие от «Соседства мистера Роджерса»², Тимстервиле не приветствует разнородность. Как услышал Филипсен, когда впервые вошел в таверну на углу, «нам не нужны здесь придурки».

В то время, как Филипсен обнаружил, что разговор в Тимстервиле насыщен заверениями об общем месте среди живущих по соседству, он обнаружил, что речь среди представителей Накиремы – это способ выразить и отметить психологическую уникальность. Время за ужином – это речевое событие, когда всех членов семьи стимулируют к тому, чтобы они высказались. У каждого есть «что-то, что он может привнести», и идеи каждого человека воспринимаются как «уникально ценные».

В Тимстервиле дети «должны быть на виду, но их не должно быть слыш-

но». Однако по правилам Накиремы было бы неправильно заставлять ребенка молчать за ужином. Коммуникация – это путь, посредством которого дети развивают «позитивный образ своего собственного «я», способ «чувствовать себя хорошо по отношению к себе». Посредством речи члены семьи «могут показывать свое равенство и демонстрировать, что они обращают мало внимания на различия в статусе – практика и убеждения, которые бы озадачили и обидели типичного жителя Тимстервила»³.

Филипсен был воспитан в основном в речевом сообществе Накиремы, но до своего исследования в Тимстервиле он не думал о коммуникации своей семьи как об особенной культурной практике. Ее воспринимаемое как должное качество иллюстрирует поговорку, которая распространена среди этнографов: «Мы не знаем, кто открыл воду, но, конечно, это были не рыбы».

МНОГОЧИСЛЕННОСТЬ РЕЧЕВЫХ КОДОВ

Предпосылка 2: В любом данном речевом сообществе используются многочисленные речевые коды.

Филипсен недавно добавил эту предпосылку к остальным пяти, которые он первоначально сформулировал в 1997 году⁴. Он сделал это, потому что сейчас он со своими студентами из-

³ Gerry Philipsen, *Speaking Culturally: Explorations in Social Communication*, State University of New York, Albany, 1992, p. 6.

⁴ Gerry Philipsen, «A Theory of Speech Codes», in *Developing Communication Theory*, Gerry Philipsen and Terrance Albrecht (eds.), State University of New York, Albany, 1997, pp. 119-156.

¹ Gerry Philipsen, *Speaking Culturally: Explorations in Social Communication*, State University of New York, Albany, 1992, p. 4.

² Американский сериал (1968 г.) (прим. Перев.)

учает случаи, когда люди находятся под влиянием других кодов или используют двойные коды в одно и то же время. В своей этнографии Тимстервиля Филипсен подчеркивал единую природу их соседских речевых паттернов. Но он заметил, что мужчины измеряют их относительную ценность, сравнивая свой стиль разговора со стилем жителей других районов города. Они уважают, но недовольны жителями среднего класса района Норт-Сайд, которые говорят на стандартном английском. С другой стороны, им внушает уверенность и собственная, хорошо ощущаемая способность говорить лучше, чем те, кого они называют «спустившиеся с гор, мексиканцы и африканцы» низшего класса. Так же, как Гайлс описывал риск конвергенции коммуникации вне группы меньшинства для членов группы, любая попытка, которую предпринимает человек, чтобы «улучшить» свою речь, рассматривается как предательство, которое отдаляет его от его друзей (смотрите главу 30). Таким образом, мужчины определяют свою манеру говорить, противопоставляя ее другим кодам.

Значимость другого речевого кода в равной степени высока и среди представителей Накиремы. То, что они постоянно акцентируют внимание на важности «хорошего разговора» или «значимого диалога», отличает речь, которую они ценят, от «простого разговора» или того, что сегодня пародируется как «бла, бла, бла». Как отмечает Филипсен, представители Накиремы характеризовали «свою нынешнюю манеру говорить («действительно общаться»), ссы-

лаясь на другую манеру разговора и другое коммуникативное поведение, от которого они сейчас отказались¹.

Делл Хаймс утверждал, что в рамках речевого сообщества может употребляться не один код². Коллега Филипсена в Вашингтонском университете Лиза Куту провела тщательный анализ языка, используемого в книге Роберта Макнамары «В ретроспективе: трагедия и уроки Вьетнама»³. Макнамара разрабатывал политику США во Вьетнаме, и его очернители называли ее «Война Макнамары». Он написал книгу, «чтобы рассказать американскому народу, почему их правительство и его руководители поступили таким образом, и что мы можем вынести из этого опыта»⁴.

Согласно Куту, рассказ Макнамары отражает *код рациональности*. Он глубоко сожалеет, что не оказал давления на сокрушительные, затянувшиеся дебаты о преимуществах войны во Вьетнаме. В ретроспективе он считает, что если бы настоял на откровенной и глубокой дискуссии, Америка не пошла бы на войну.

Анализ Куту реакции прессы и общественности на книгу показывает конкурирующий код в действии. Рецензенты в политическом спектре

¹ Gerry Philipsen, Lisa M. Coutu, and Patricia Covarrubias, «Speech Codes Theory: Restatement, Revisions, and Response to Criticisms,» in *Theorizing About Intercultural Communication*, William B. Gudykunst (ed.), Sage, Thousand Oaks, CA, 2005, p. 59.

² Dell Hymes, «Ways of Speaking,» in *Explorations in the Ethnography of Speaking*, Richard Bauman and Joel Sherzer (eds.), Cambridge University, London, 1974, pp. 433-451.

³ Lisa M. Coutu, «Communication Codes of Rationality and Spirituality in the Discourse of and About Robert S. McNamara's In Retrospect,» *Research on Language and Social Interaction*, Vol. 33, 2000, pp. 179-211.

⁴ Robert S. McNamara (with Brian VanDeMark), *In Retrospect: The Tragedy and Lessons of Vietnam*, Times Books, New York, 1995, p.183.

писали и говорили в манере, которая отражает *код духовности*. Независимо от своей оценки, комментаторы использовали морально окрашенные термины, такие как *зло, грех, стыд, признание, раскаяние, прощение, искупление, отпущение грехов и вера*. Следовательно, Куту делает вывод, что в речевом сообществе существуют многочисленные коды. Основываясь на своем коде рациональности, Макнамара спрашивал, можно ли было выиграть войну. Основываясь на своем этическом/духовном коде, рецензенты книги были обеспокоены тем, была ли война нравственной.

СУЩНОСТЬ РЕЧЕВЫХ КОДОВ

Предпосылка 3: Речевой код включает особую, с точки зрения культуры, психологию, социологию и риторiku.

В этой предпосылке Филипсен отступает от культурного релятивизма, который характеризует большинство этнографов. Он продолжает утверждать, что каждая культура имеет свой уникальный речевой код; нет опасности того, что мы спутаем обсуждение личной ценности Накиремы с разговором о соседской солидарности Тимстервиля. Но эта третья предпосылка утверждает, что какой бы ни была культура, речевой код раскрывает структуры самости, общества и стратегическое действие. Код Тимстервиля относительно того, когда говорить и когда хранить молчание, иллюстрирует следующие три функции социальной жизни.

Психология. Согласно Филипсену, каждый речевой код «тематизирует»

природу людей определенным способом. Код Тимстервиля определяет людей как набор социальных ролей. В коде Накиремы, однако, человек представлен как уникальный – кто-то, чье существование определяется изнутри. Это, опять же, соответствует разделению, которое проводится в теории речевой аккомодации между людьми, которые подчеркивают свою *социальную идентичность*, и теми, кто фокусирует внимание на своей *личной идентичности* (смотрите главу 30).

Социология. Филипсен пишет, что «речевой код предоставляет систему ответов о том, какие связи между своим «я» и другими можно должным образом установить, и какие символические ресурсы можно должным образом и эффективно использовать в установлении этих связей»¹. Согласно неписаному коду Тимстервиля, речь не является ценным ресурсом в отношениях с людьми более низкого статуса – женами, детьми или людьми, живущими не по соседству, которые находятся ниже в социальной иерархии. Речь не является ресурсом для встреч с начальниками, городскими чиновниками или другими чужаками высшего статуса. В случаях, когда последний тип контакта необходим, человек использует свои личные связи с высокопоставленным посредником, который будет отстаивать его дело. Речь сохраняется для симметричных отношений с людьми, соответствующими по возрасту, полу, этнической принадлежности, профессиональному статусу и сосед-

¹ Philippen, "A Theory of Speech Codes," in *Developing Communication Theory*, Gerry Philippen and Terrance Albrecht (eds.), State University of New York, Albany, 1996, p. 139.

ствующему месту жительства. С друзьями слова льются свободно.

Риторика. Филипсен использует термин «риторика» в двойном смысле – *обнаружение истины и убеждающее обращение*. Обе концепции похожи в том, как молодые и взрослые мужчины Тимстервиля говорят о женщинах. Высказать сомнения о личной гигиене или сексуальной чистоте жены, матери или сестры человека, – значит покуситься на его честь. *Честь* – это код, который придает значимость человеку на основании приверженности ценностям сообщества. Язык улиц Тимстервиля дает понять, что на социальную идентичность человека сильно влияют женщины, с которыми он связан по крови или браком. «Если она сексуально доступна, говорит слишком много или имеет недостатки во внешности, любое из этого прямо отражается на мужчине и таким образом, в свою очередь, непосредственно влияет на его честь»¹. В противоположность этому, Филипсен обнаружил, что вербализированный код достоинства господствует среди представителей Накиремы. *Достоинством* называется значимость, которую имеет человек в силу того, что он человек. «Дискурс, произносимый в коде достоинства, настраивает разговор – и то, как его будут слушать, – на то, чтобы к людям относились с учетом их человеческой природы, лишенной всяких социально навязанных ролей или норм»². В рамках кода достоинства, личному опыту прида-

ется больший моральный вес, чем логическим аргументам или обращениям к власти. Коммуникация – это ресурс для утверждения уникальности человека.

Риторика

И обнаружение истины, и убеждающее обращение.

Честь

Код, который придает значимость человеку на основании приверженности ценностям сообщества.

Достоинство

Значимость, которую имеет человек в силу того, что он человек.

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЧЕВЫХ КОДОВ

Предпосылка 4: Важность разговора зависит от речевых кодов, используемых говорящими и слушающими для создания и интерпретации коммуникации.

Предпосылку 4 можно рассматривать как расширение речевым кодом Филипсена максимы И. А. Ричардса о том, что слова сами по себе не значат, значение им придают люди (смотрите главу 4). Если мы хотим понять важность особой речевой практики в рамках культуры, мы должны слушать то, как люди говорят о ней и отвечают на нее. Это их практика; они решают, что она означает.

Ни одна речевая практика так не важна среди представителей Накиремы, чем то, как они используют термин *коммуникация*. Филипсен и

¹ Philipsen, *Speaking Culturally*, p. 110.

² Philipsen, *Speaking Culturally*, p. 113, citing P. Berger, B. Berger, and H. Kellner, *The Homeless Mind: Modernization and Consciousness*, Vintage, New York, 1973, p. 89.

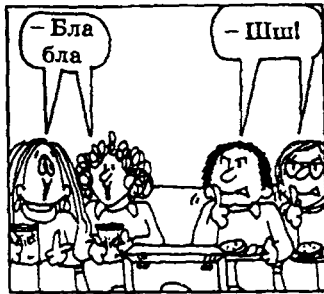


Рисунок 32.1. Кэти
Кэти Гайзвйт¹

¹ CATHY © 1994 Cathy Guisewite. Reprinted with permission of Universal Press Syndicate. All rights reserved.

Тамар Кэтриел показали, что представители Накиремы используют это ключевое слово как условное обозначение *близкой, открытой, поддерживающей речи*¹. Эти три измерения отделяют коммуникацию от речи, которую их информанты отвергали как *простую коммуникацию, разговор о пустяках или обычную болтовню*.

Близкие отношения противопоставляются *дистантным* отношениям, при которых остальные «держатся на расстоянии вытянутой руки».

Открытые отношения, при которых стороны слушают и демонстрируют готовность измениться, отличаются от обычных связей, при которых люди ведут себя инертно.

Поддерживающие отношения, при которых люди полностью «за» другого человека, противопоставляются *нейтральному* взаимодействию, при котором положительная реакция является условной.

Вы, возможно, заметили, как я резко перешел от описания *коммуникации* к обсуждению *отношений*. Филипсен и Кэтриел говорят, что говорящие Накиремы используют эти два слова почти взаимозаменяемо. В терминах Бёрка (смотрите главу 22), когда *коммуникация* и *отношения* не уточняются прилагательным «случайный», они являются «божественными терминами» Накиремы. Упоминание «себя» имеет тот же священный статус.

Хотя люди в Тимстервиле знают и время от времени используют слово «коммуникация», оно не имеет той

силы, которую оно имеет для представителей Накиремы. Наоборот, для мужчины из Тимстервиля, вовлеченного в отношения с человеком высшего или низшего положения, общение считается недостойным мужчины делом. Сначала Филипсен обнаружил эту часть речевого кода Тимстервиля в ходе своей работы с молодежью в местном клубе. Он печально вспоминает: «Когда я разговаривал с непослушными мальчиками Тимстервиля, чтобы привести их к порядку, они считали, что я веду себя недостойным мужчины образом, потому что при таких обстоятельствах я разговаривал»². Эти парни «естественно» ожидали, что этот старше их по возрасту мужчина воспользуется властью или физической силой, чтобы привести их к порядку. Они были сбиты с толку, когда Филипсен, в соответствии со своим речевым кодом Накиремы, сел с ними, чтобы «все обговорить». Единственным объяснением, которое имело для них смысл, было то, что их молодежный лидер был гомосексуалистом. Только много позже их вывод дошел до него.

МЕСТО РЕЧЕВЫХ КОДОВ

Предпосылка 5: термины, правила и предпосылки речевого кода неразрывно связаны и вплетены в сам разговор.

Как мы можем определить речевой код данной культуры – нашей собственной или чьей-то еще? Ответ заключается в том, чтобы анализировать речь носителей языка. Филип-

¹ Philipsen, *Speaking Culturally*, p. 113, citing P. Berger, B. Berger, and H. Kellner, *The Homeless Mind: Modernization and Consciousness*, Vintage, New York, 1973, p. 76. See also Katriel and Philipsen, "What We Need Is Communication," p. 308.

² Philipsen, "A Theory of Speech Codes," p. 140.

сен убежден, что речевые коды проявляются на публике по мере того, как люди говорят; они открыты для изучения любому, кто потрудится присмотреться. Предпосылка 5 гласит, что иначе быть не может.

Делл Хаймс рекомендует нам начать искать паттерны в том, кто с кем разговаривает, при каких условиях, с какими целями и на какие темы. Именно эта структура исследования впервые помогла Филипсену заметить важность *места проживания* человека, когда мужчины разговаривали в барах Тимстервиля. Хаймс также утверждает, что хороший способ понять значение речевых событий – изучить слова, которые люди используют, чтобы их назвать. Например, Тамар Кэтриел использовала этот этнографический метод, когда она вернулась в свой родной Израиль и анализировала особый стиль разговора, который жители Израиля называют *dugri*¹. Это грубая форма прямого разговора, основанная на предположении, что другой человек хочет самого лучшего для сообщества и способен выдержать критику («Я говорю тебе *dugri*, мне не нравится, что ты делаешь»).

Филипсен фокусирует внимание на высокоструктурированных культурных формах, зачастую демонстрирующих культурную значимость символов и значений, предпосылок и правил, которые могут быть недоступны в обычном разговоре. Например, *социальные драмы* – это публичные конфронтации, в которых одна сторона ссылается на моральное

правило, оспаривая поведение другого. Реакция критикуемого человека является способом проверки и подтверждения легитимности «правил жизни», которые заключены в определенном речевом коде.

Филипсен анализировал ответ покойного мэра Дейли в городском совете на обвинения в nepотизме (кумовстве) – в этом случае назначение сына его лучшего друга на политический пост². По всеобщим отзывам, Дейли пришел в ярость. Большинство репортеров рассматривали речь как нерациональную диатрибу, но то, что он ссылаясь на место проживания, честь и традиционные гендерные роли, отвечало ценностям Тимстервиля. Когда Филипсен спросил людей по соседству, было ли правильно, что Дейли покровительствовал своим друзьям, они отвечали: «А кого он должен быть назначить, своих врагов?»

Тотемные ритуалы являются еще одним окном в речевой код культуры. Они включают тщательное выполнение структурированной последовательности действий с целью почитания священного объекта. Филипсен и Кэтриел заметили *коммуникативный ритуал* среди представителей Накиремы, которые почитают священную троицу себя, коммуникации и отношений³. Известная как «хороший разговор», эта тема зачастую является вариацией на тему, как быть уникальным, независимым «я», но все же получать подтверждение от близких других. Цель ритуала – не решение пробле-

¹ Tamar Katriel, *Talking Straight: Dugri Speech in Israeli Sabra Culture*, Cambridge University Press, Cambridge, UK, 1986.

² Philipsen, «Mayor Daley's Council Speech,» in *Speaking Culturally*, pp. 43-61.

³ Philipsen, *Speaking Culturally*, pp. 77-80.

мы как таковой. Вместо этого, люди собираются вместе, чтобы выразить свою индивидуальность, подтвердить идентичность друг друга и почувствовать близость.

Тотемный ритуал

Тщательное выполнение структурированной последовательности действий с целью почитания священного объекта.

Коммуникативный ритуал имеет типичную последовательность:

1. Начало – друг озвучивает потребность проработать межличностную проблему.
2. Признание – доверенное лицо подтверждает важность вопроса готовностью «сесть и поговорить».
3. Переговоры – друг самораскрывается, доверенное лицо слушает сочувственно и не осуждающе, друг в свою очередь демонстрирует открытость к ответной реакции и изменению.
4. Подтверждение – и друг, и доверенное лицо стремятся минимизировать разницу во взглядах, и они снова выражают признательность и преданность друг другу.

Выполняя коммуникативный ритуал правильно, обе стороны подтверждают центральную доктрину кода Накиремы: «Какой бы ни была проблема, коммуникация – вот ее решение».

СИЛА РЕЧЕВЫХ КОДОВ В ОБСУЖДЕНИЯХ

Предпосылка 6: искусное использование общего речевого кода – до-

статочное условие для прогнозирования, объяснения и контролирования формы дискурса о понятности, благоразумии и нравственности коммуникативного поведения.

Помогает ли знание речевых кодов людей в данной ситуации наблюдателю или участнику *прогнозировать* или *контролировать* то, что скажут другие, и как они будут интерпретировать то, что сказано? Филипсен считает, что да. Важно, однако, четко понимать, что Филипсен *не* говорит.

Давайте предположим, что Филипсен снова работает с молодежью и сейчас знает код относительно того, когда человек должен говорить в Тимстервиле. Предпосылка 6 не утверждает, что он должен или может привести непослушного ребенка к порядку подзатыльником. Теория речевых кодов имеет отношение только к одному типу человеческого поведения – речевым актам. Она также не утверждает, что отцы в домах Накиремы всегда поощряют своих детей говорить за ужином. Как мы видели в предпосылке 3, даже когда люди озвучивают речевой код, у них все еще есть власть, а иногда и желание сопротивляться ему. Возможно, у отца был плохой день, и он хочет немного покоя и тишины. Тем не менее, предпосылка 6 утверждает, что, с умом используя общие речевые коды, участники могут управлять метакоммуникацией – разговором о разговоре. Это не малое дело.

Пример отца за ужином может помочь нам увидеть, как могут работать прогнозирование и контроль. Предположим, отец в Накиреме кри-

чит на своих детей, чтобы до конца ужина они не произнесли ни слова. Поскольку мы понимаем речевой код семьи, мы можем с уверенностью спрогнозировать, что его дети скажут, что его требование несправедливо, и жена осудит его вербальное поведение. Что касается ловкого контроля, она могла бы решить это дело в частном порядке, чтобы ее муж не потерял лицо перед детьми. Она может также привязать свое неодобрение к общим ценностям («Если ты не будешь разговаривать с нашими детьми, они вырастут с обидой и в конечном итоге перестанут тебя любить»). Таким образом, она бы подняла вопросы, которые ее муж признал бы обоснованными, и определила бы нравственную повестку дня для дальнейшего обсуждения того, как он говорит с детьми.

Пример с ужином, который я представил, основан на реальном случае, проанализированном Филипсеном¹. Он использует его, чтобы продемонстрировать риторическую силу обращения к речевым кодам. Хотя масштаб предпосылки ограничен метакоммуникацией, разговор о ясности, уместности и этике коммуникации человека является важной особенностью повседневной жизни. На диалекте Накиремы «это большое дело». Для людей, которые изучают коммуникацию, это даже больше.

ПЕРФОРМАНС-ЭТНОГРАФИЯ

Расширяя и критикуя стиль этнографии, которую проводит Филипсен, некоторые исследователи вме-

сто «заниматься» этнографией стали говорить «исполнять» этнографию. Так же, как и Филипсен, ныне покойный Двайт Конкергуд, перформанс-этнограф из Северо-Западного университета, провел несколько лет с подростками в районе Чикаго *Little Beirut*. Конкергуд жил в многоэтажном многоквартирном доме и проводил включенное наблюдение среди местных уличных банд. Перформанс-этнография – больше, чем исследовательский инструмент; она основана на нескольких теоретических принципах.

Перформанс-этнография

Исследовательская методология, направленная на перформанс, которым является и предмет, и метод исследования; работа исследователей является перформансом, а доклады о полевых исследованиях являются сценическими.

Первый принцип заключается в том, что перформанс является и *предметом*, и *методом* перформанс-этнографии. Все социальные взаимодействия являются перформансом, потому что, как отмечает Филипсен, речь не только отражает, но и изменяет мир. Таким образом, Конкергуд рассматривал ежедневные разговоры членов банд, которые тусовались на углах улиц, как перформанс. Особенный интерес для Конкергуда представляли ритуалы, фестивали, спектакли, драмы, игры и другие метаперформансы. Ритуальное рукопожатие и замысловатые граффити банд являются примерами метаперформанса, потому что члены

¹ Philippsen, "A Theory of Speech Codes," p. 148.

банд распознавали эти действия как символические. Это ни фантазия, ни фарс, метаперформансы являются напоминанием о том, что жизнь состоит из «перформансов о перформансах о перформансах»¹.

Эти исследователи также считают свою работу сценической. Полевые исследования являются перформансом, потому что они предполагают устранение недоверия со стороны и включенного наблюдателя, и культуры, в которой он находится. Познавая, исследователи осознают, что они занимаются этнографией не группы людей, а *вместе с* ней – они со-исполнители. Конкергуд не просто наблюдал за приветствиями членов банд на улице: он сам приветствовал их.

Докладывая о своих полевых исследованиях, перформанс-этнографы не менее заинтересованы в перформансе. Они считают, что насыщенные описания, которые традиционно создаются, немного ограниченными. Выбирая речевые акты из диалогов и диалоги из контекста, опубликованные результаты этнографии сглаживают все голоса «в пояснительную прозу более или менее взаимозаменяемых «информантов»². Таким образом, цель перформанс-этнографий – создать сценическую этнографию. Как писал Конкергуд, «то, что делает театр хорошим, делает более чувствительными и политически преданными антропологические сочинения»³.

Конкергуд «исполнил» свои этнографии посредством публичного чтения и даже играя роль члена банды. Этот вид перформанса дает возможность этнографу распознать ограничения и выявить культурную предвзятость в своей работе. Для тех, кто участвует в нем как члены аудитории, перформанс являет их вниманию сложных персонажей и ситуации, стимулирующие понимание, которое является активно реагирующим, а не пассивным.

Перформанс-этнография почти всегда имеет место среди изолированных групп. Теоретическое объяснение этого факта состоит в том, что угнетенные люди не пассивные, а создают и поддерживают свою культуру и достоинство. Перед лицом ежедневных унижений они создают «удивительно искусные, замысловатые и полные нюансов перформансы, которые подрывают события и критикуют иерархию власти»⁴. В соответствии с убеждением критических теоретиков, что теория коммуникации не должна быть нейтральной по отношению к структурам власти и политике, Конкергуд был приверженцем того, чтобы вести хронику жизни и перформансов угнетенных, чтобы дать им голос в большем сообществе. Он говорил о своем собственном исследовании среди банд Чикаго: «Что я должен сделать – это создать пространство для альтернативного слушания»⁵.

¹ Dwight Conquergood, «Poetics, Play, Process, and Power: The Performance Turn in Anthropology,» *Text and Performance Quarterly*, Vol. 1, 1989, pp. 82-95.

² James Clifford, *Predicament of Culture*, Harvard University Press, Cambridge, MA, p. 49.

³ Conquergood, «Poetics, Play, Process, and Power,» p. 87.

⁴ Dwight Conquergood, «Ethnography, Rhetoric, and Performance,» *Quarterly Journal of Speech*, Vol. 78, 1992, p. 90.

⁵ Robin Wilson, «A Professor's Commitment to 'Shattered Cultures,» *The Chronicle of Higher Education*, Vol. 40, No. 20, 1994, p. A6.

КРИТИКА: РАЗНЫЕ РЕЧЕВЫЕ КОДЫ В ТЕОРИИ КОММУНИКАЦИИ

Мой любимый профессор в аспирантуре любил говорить: «Вы знаете, что находитесь не на той стороне вопроса, если Вы не прожарены со всех сторон». По этому стандарту «золотой середины» Джерри Филипсен находится на правильном научном пути.

Большинство интерпретативных ученых одобряют приверженность Филипсена долгосрочному включенному наблюдению и его пронизательные интерпретации, но они критикуют его попытки обобщить культуры. Даже хотя он и не сводит культурные вариации к одному вопросу, такому как индивидуалистически-коллективистская дихотомия. Но критики Филипсена отстают, когда он говорит об объяснении, прогнозировании и контроле – традиционных целях науки. Любая теория, которая принимает эти цели, независимо от того, насколько ограничен ее масштаб, кажется им редукционистской.

Теоретики, которые работают в феминистской, критической или культурной традиции исследований (смотрите главы 34-35, 20 и 26 соответственно), обвиняют Филипсена в том, что он не говорит об отношениях власти и, возможно, наивен в этом вопросе. Его описание речевого кода Накиремы не разоблачает паттерны доминирования, и он не выступает против мужской гегемонии в Тимстервиле. В ответ Филипсен говорит, что практика этнографии, которую

он рекомендует, дает право голоса людям, за которыми он наблюдает.

Для большинства исследователей речевых кодов их открытые глаза и слушающие уши направлены на то, что люди, участвующие в данном исследовании, включают в дискурс, который они производят, и находят в дискурсе, с которым они имеют дело¹.

Если власть является проблемой – как это было в речи мэра Дейли в городском совете, – он считает, что это будет очевидно в том, как люди говорят. Если нет, то этнограф не должен делать из нее проблему.

Как тот, кого обучали в эмпирической традиции, я бы хотел больше научной точности, прежде чем делать обобщения. Полевые исследования Филипсена в Тимстервиле впечатляют, но его исследования Накиремы поднимают ряд вопросов. Каковы границы этого речевого сообщества? Не окольный ли это путь – сначала определить рассредоточенное речевое сообщество на основе общих дискурсивных практик, а затем проводить этнографическое исследование, чтобы определить их речевой код? Неужели язык этого речевого сообщества так пропитал научные кафедры коммуникации, что мы как ученые не способны анализировать код объективно?

Больше всего я хотел бы расширить те два набора данных, которые представляет Филипсен. Коды Тимстервила и Накиремы так диаметрально противоположны, что есть соблазн разделить мир на две культурные группы:

¹ Philipsen, Coult, and Covarrubias, p. 65.

ТимстервилльНакирема

Коллективистская Индивидуалистическая

Иерархическая Эгалитарная

Код чести Код достоинства

Мужской мир Женский мир

Это, определенно, не входило в намерения Филипсена, но без примера культуры, которая имеет черты из обеих колонок, нет доказательств обратного.

Мои вопросы незначительны, по сравнению с тем, что, как я считаю, сделал Филипсен. Он принял вызов Делла Хаймса и стал первым этнографом коммуникации в нашей дисциплине. У него обучается все больше культурных ученых, все из которых проводят свои собственные этнографические исследования. Самое важное для этой книги это то, что он возвысил этнографию с ее бывшего статуса редко используемого метода исследования в области коммуникации до ее нынешнего положения интригующего теоретического подхода.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Большая часть *теории речевых кодов* связана с *кросс-культурной*, а не *межкультурной* коммуникацией. В чем разница? Какие случаи, описанные в главе, являются примерами межкультурного взаимодействия?
2. Какие три предпосылки теории утверждают *научный* подход к исследованию речевых кодов?
3. Многие ученые все еще считают исследования Филипсена *этнографией коммуникации*. Почему Вы

считаете (или не считаете), что *теория речевых кодов* является лучшим названием?

4. Филипсен говорит, что манера разговора представителей *Накиремы* является преобладающим *речевым кодом* в Соединенных Штатах. Какие *исследования*, приведенные в этой главе, подтверждают это утверждение?

ОБСУЖДЕНИЕ¹

Мой разговор с Джерри Филипсеном – это и з у ч е н и е контрастов. Филипсен подчеркивает



разницу в культурах, перечисляя темы, которые были бы освещены в книге по межличностной коммуникации племени сиу, в противоположность типичной книге Накиремы, которая подчеркивает самораскрытие. Затем он проводит различие между этнографией коммуникации и своей теорией речевых кодов. Филипсен продолжает утверждать, что потенциал использования речевого кода культуры, заключающийся в том, чтобы объяснять, прогнозировать и даже контролировать человеческое поведение, не противоречит интерпретативному подходу этнографии. И, наконец, он обсуждает тонкую линию, которую он проводит между тем, чтобы учиться понимать и ценить, как другие люди видят мир, и тем, чтобы все же применять свои собственные этические стандарты.

¹ Смотрите этот отрывок онлайн на www.mhhe.com/gnfin7 или www.afirstlook.com

Раздел 2. Гендер и коммуникация

Многие из нас считают, что женщины и мужчины взаимодействуют по-разному. Когда мы думаем о различиях между ними (а большинство из нас думают об этом довольно часто), то при построении наших собственных минитеорий о мужской-женской коммуникации мы зачастую основываемся на многочисленных фактах из нашей жизни.

Например, недавно я просидел с 9 утра до 15 часов в большой комнате в здании федерального суда вместе с сотней других потенциальных присяжных. Мы входили как незнакомцы, но к полудню женщины сидели группами по три-семь человек, увлеченные живым обсуждением. Все мужчины сидели сами по себе. Я думал об этом разительном отличии, пока шел на свою лекцию по межличностной коммуникации. Просматривая список студентов группы, я обнаружил, что 70% студентов, которые посещали этот курс факультативно, были женщины. И наоборот, две трети тех, кто выбрал мой курс убеждения, были мужчины. На основе этого ограниченного личного опыта я пришел к выводу, что женщины разговаривают больше, чем мужчины, и что цель их коммуникации – взаимопонимания, а не влияние.

Но создавать стереотипы – дело рискованное. Различие между фокусом внимания у женщин на близости, а у мужчин – на власти подтверждалось исследованиями коммуникации. Но большинство исследований гендерных различий указывают на то, что

женщины на самом деле разговаривают *меньше*, чем мужчины в смешанных группах.

Лингвист Робин Лакофф из Калифорнийского университета, Беркли, была одним из первых ученых, которые попытались классифицировать закономерности речи женщин, отличающие «женский разговор» от «мужского»¹. Лакофф утверждала, что разговор женщин характеризуется неуверенностью, осторожностью и подчинением. К сожалению, этот вывод и другие подобные ему были основаны главным образом на ее личных размышлениях и историях – так же, как и мои размышления в зале суда и лекционном зале. Три десятилетия систематических исследований позволяют сформулировать, по крайней мере, три предупреждения.

1. Между мужчинами и женщинами больше сходства, чем различий. Проведя мета-анализ сотни научных исследований, в которых сообщалось о гендерных различиях по таким параметрам, как длительность разговора, степень самораскрытия и стили управления конфликтами, преподаватель по коммуникации Кэтрин Диндия из Университета Висконсин-Милуоки обнаружила, что эти различия на самом деле были довольно незначительными. Подводя итог своим исследованиям, она перефразирует популярное убеждение, что мужчины и женщины происходят из двух разных миров: «Мужчины из

¹ Robin Lakoff, *Language and Women's Place*, Harper & Row, New York, 1975.

Северной Дакоты. Женщины из Южной Дакоты»¹. Можете ли Вы действительно заметить разницу? Если я скажу Вам, что Пэт говорит быстро, использует длинные слова и сохраняет зрительный контакт, – Ваши шансы догадаться, мужчина Пэт или

¹ Kathryn Dindia, «Men Are from North Dakota, Women Are from South Dakota,» paper presented at the National Communication Association convention, November 19-23, 1997.

женщина, всего лишь немного выше, чем 50/50².

2. Среди женщин и среди мужчин существует большая вариабельность стилей коммуникации, чем между

² Julia T. Wood and Kathryn Dindia, "What's the Difference? A Dialogue About Differences and Similarities Between Women and Men," in *Sex Differences and Similarities in Communication*, Daniel Canary and Kathryn Dindia (eds.), Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, 1998, pp.19-38.



Рисунок³.
Какой у него гендер?

³ The New Yorker Collection 1999 Edward Koren from cartoonbank.com. All rights reserved.

этими двумя группами. Результаты по «Полоролевому опроснику», разработанному психологом Сандрой Липсид Бем из Стэнфордского университета, иллюстрируют это разнообразие внутри группы¹. Бем просит людей оценить себя по нескольким гендерным параметрам – многие из них связаны с речью. Человек, который указывает, что он *говорит вкрадчиво, стремится успокоить задетые чувства и не использует грубых выражений*, набирает высокие баллы по шкале феминности. Человек, который отмечает, что является *самоуверенным, отстаивает свои собственные убеждения и готов настаивать на своем*, набирает высокие баллы по шкале маскулинности. Как Вы можете ожидать, мужчины стремятся соответствовать маскулинным гендерным ролям, а женщины – феминным ролям, но результаты группы людей одного пола обычно разбросаны по всем категориям. Иногда люди – мужского или женского пола – набирают много баллов по обоим шкалам. Бем считает это сочетание лучшим из обоих миров и называет этих людей со смешанными идентичностями *андрогинными*. Очевидно, что речь, связанная с гендерной принадлежностью, не является выбором или/или.

3. Пол – это факт, гендерная принадлежность – это понятие (идея)². В литературе по этой теме термины «лицо мужского пола» и «лицо женского пола» обычно используются, чтобы категоризовать людей с би-

¹ Sandra L. Bem, "Androgyny vs. the Tight Little Lives of Fluffy Women and Chesty Men," *Psychology Today*, Vol. 9, 1975, pp. 58-62.

² Cheris Kramaræ, "Gender and Dominance," in *Communication Yearbook 15*, Stanley Deetz (ed.), Sage, Newbury Park, CA, 1992, pp. 469-474.

ологической точки зрения, как на Олимпийских играх – по хромосомам и гениталиям. С другой стороны, термины «*мужчины*» и «*женщины*», или «*маскулинный*» (мужской) и «*феминный*» (женский), обычно используются, чтобы описать идею, которую мы узнаем от других людей и которая ими подкрепляется. Когда мы забываем, что наш концепт гендера сконструирован, изобретен человеком, мы попадаем в ловушку, считая, что существует реальная природная категория, называемая «*мужчина*» – ранний архетип Клин-та Иствуда, который курит Мальборо, не ест киш³, не плачет и живет по кодексу «*мужчина должен делать то, что должен делать мужчина*». Пол – это данность, но мы договариваемся или разрабатываем наш концепт гендера с остальными людьми на протяжении всей жизни.

Три теории, обсуждаемые в этом разделе, определяют главные различия между мужским и женским стилем коммуникации и объясняют, почему эти различия сохраняются. В главе 33 представлена теория гендерлектных стилей Деборы Таннен, которая приписывает непонимание между мужчинами и женщинами тому факту, что разговор женщин сфокусирован на взаимоотношениях, а мужчины разговаривают, чтобы достичь статуса и сохранить независимость. Название «гендерлектный» отражает убеждение Таннен в том, что разговор между мужчиной и женщиной по сути является кросс-культурной коммуникацией. Когда происходят неизбежные ошибки,

³ Открытый пирог с начинкой из взбитых яиц, сыра и других ингредиентов (прим. перев.)

никто в этом особо не виноват. Хотя Диндия говорит, что Таннен игнорирует поразительное сходство между коммуникацией мужчин и женщин, она считает бестселлер Таннен «Ты просто не понимаешь» самой убедительной формулировкой гипотезы о двух культурах.

Сандра Хардинг и Джулия Вуд согласны с тем, что мужчины и женщины имеют разные взгляды, но они не считают их одинаково валидными. Поскольку разное положение в социальной иерархии влияет на то, что мы видим, они считают, что женщины и другие подавляемые группы воспринимают мир иначе, чем те, кто рассматривает его с позиции привилегий и власти. В главе 34 представлена версия *теории точки зрения* Хардинг и Вуд. В ней утверждается, что исследования, начинающиеся с изучения жизни женщин, геев и лесбиянок, расовых меньшинств и малоимущих, дают менее ложное представление о мире, чем типичные научные исследования, которые проводятся с позиции тех, кто обладает преимуществами.

В своей основанной на феминистском анализе версии *теории «приглушенных групп»* Чери Крамара рассматривает разговор между мужчинами и женщинами как неравный обмен между теми, кто обладает властью в обществе, и теми, у кого ее нет. Как говорится в главе 35, Крамара убеждена в том, что женщины меньше говорят на публике, чем мужчины, потому что слова нашего языка и нормы их использования были придуманы мужчинами. Пока разговор женщин считается неуверенным и тривиальным, доминирующее положение мужчин сохраняется. Но так же, как мужчины издавна заинтересованы в акцентировании внимания на различиях между речью мужчин и женщин, у теории приглушенных групп есть реформистский план борьбы с маскулинной предвзятостью в языке. Крамара убеждена в том, что когда женщины как группа станут менее приглушенными, они усилят контроль над собственной жизнью.

Объективная

Интерпретативная

Семиотическая традиция

Социокультурная традиция

«Разговор между мужчиной и женщиной является кросс-культурной коммуникацией»¹. Это простое утверждение – основная предпосылка книги Деборы Таннен «Ты просто не понимаешь», в которой она стремится объяснить, почему мужчины и женщины зачастую разговаривают, не понимая друг друга.

Таннен – преподаватель лингвистики в Университете Джорджтаун, ее специализация – разговорный стиль, т.е. не то, что люди говорят, а как они это говорят. В своей первой книге по разговорному стилю она представляет микроанализ разговора шести друзей, который длится два с половиной часа во время обеда в День благодарения².

Таннен представляет это социолингвистическое исследование цитатой из романа Э.М. Форстера «Поездка в Индию»: «Пауза не в том месте, непонятная интонация – и весь разговор насмарку»³. Роман Форстера ил-

люстрирует, как люди доброй воли из разных культур могут не понимать намерения друг друга. Таннен убеждена, что подобное недопонимание происходит между женщинами и мужчинами все время. Но эффект может быть скрытым, потому что люди обычно не осознают, что между ними происходит кросс-культурное столкновение. По крайней мере, когда мы пересекаем географическую границу, мы чувствуем необходимость преодоления различия в коммуникации. Если говорить об общении с членами противоположного пола, то, как отмечает Таннен, если мы не признаем разные разговорные стили, это может привести к большим неприятностям. Большинство мужчин и женщин не осознают, что, «обговаривая свои проблемы» друг с другом, они только ухудшают ситуацию, если причиной проблемы являются в первую очередь именно различные способы ведения беседы.

Работы Таннен полны художественных приемов, которые подчеркивают обоюдно чуждую природу мужского и женского стилей разговора.

¹ Deborah Tannen, *You Just Don't Understand*, Ballantine, New York, 1990, p. 42.

² Deborah Tannen, *Conversational Style: Analyzing Talk Among Friends*, Ablex, Norwood, NJ, 1984.

³ Deborah Tannen, *Conversational Style: Analyzing Talk Among Friends*, Ablex, Norwood, NJ, 1984, p. vii.

Когда она сравнивала стиль разговора мальчиков и девочек второго класса, она чувствовала, что наблюдает дискурс представителей «двух разных видов [биологических]». Например, две девочки могли уютно устроиться и вести серьезный разговор о людях, которых они знают. Но когда мальчиков попросили поговорить о «чем-нибудь серьезном», они были беспокойными, не смотрели друг на друга, перепрыгивали с темы на тему и говорили об играх и соревнованиях. Эти стилистические различия проявились и у детей старшего возраста. Таннен отмечает, что «переходить от мальчиков шестого класса к девочкам того же возраста – это как перемещаться на другую планету»¹. Нет доказательств того, что мы перерастаем эти различия по мере взросления. По мнению Таннен, взрослые мужчины и женщины говорят «разными словами из разных миров», и даже когда они используют одни и те же термины, они «настроены на разные частоты».

Кросс-культурный подход Таннен к гендерным различиям отличается от большинства феминистских учений, согласно которым разговоры между мужчинами и женщинами отражают стремление мужчин доминировать над женщинами. Она предполагает, что мужской и женский разговорные стили одинаково валидны: «Мы стараемся говорить друг с другом честно и открыто, но временами кажется, что мы говорим на разных языках – или, по крайней мере, на разных гендерлектах»². Хотя слово «гендерлект» придумано не Таннен, этот термин прекрасно передает ее убеждение в том, что маскулинный и феминный

стили дискурса лучше всего рассматривать как два разных диалекта, а не как подчиненный или доминирующий стили ведения беседы.

Гендерлект

Термин, указывающий на то, что маскулинный и феминный стили дискурса лучше всего рассматривать как два отдельных культурных диалекта.

Таннен понимает, что категоризировать людей и их коммуникацию в соответствии с гендерной принадлежностью обидно для многих женщин и мужчин. Никому из нас не нравится, когда нам говорят: «О, ты говоришь точно как женщина (мужчина)». Каждый из нас считает себя уникальной личностью. Но, рискуя усилить упрощенческий редукционизм, согласно которому биология – это судьба, Таннен настаивает на том, что в нашей манере говорить *существуют* гендерные различия.

Несмотря на эти опасности, я присоединяюсь к расширяющемуся обсуждению гендера и языка, потому что риск игнорирования различий больше, чем опасность их назвать³.

«КОГДА ГАРРИ ВСТРЕТИЛ САЛЛИ»: СТОЛКНОВЕНИЕ ДВУХ КУЛЬТУР

Действительно ли мужчины и женщины живут в разных мирах? Таннен цитирует диалог из книг «Турист поневоле» Энн Тайлер, «Храм моего близкого друга» Элис Уокер, «Боязнь полета»

¹ Tannen, *You Just Don't Understand*, p. 259.

² Tannen, *You Just Don't Understand*, p. 279.

³ Tannen, *You Just Don't Understand*, p. 16.

Эрики Джонг, фильма «Сцены из супружеской жизни» Ингмара Бергмана, и карикатуры Джулза Фейффера «Взрослые» в подтверждение своего заявления о том, что различия в манере говорить у женщин и мужчин отражают их отдельные культуры.

Когда я обсуждаю теорию Таннен на лекциях, студенты сразу же вспоминают разговоры между Билли Кристалом и Мэг Райан в фильме Роба Райнера «Когда Гарри встретил Салли» 1989 года. Я буду использовать слова Гарри и Салли в фильме, написанные Норой Эфрон, чтобы проиллюстрировать гендерные различия, о которых говорит Таннен.

Фильм начинается с того, что два студента Чикагского университета, которые никогда раньше не встречались, совершают 18-часовую поездку в Нью-Йорк. Гарри встречается с Аmandой, хорошей подругой Салли. Их разные взгляды на жизнь становятся очевидными, когда Гарри начинает заигрывать со своей спутницей всего лишь через несколько часов пути:

Салли: Аманда – моя подруга!

Гарри: Ну и что?

Салли: Вы же с ней встречаетесь.

Гарри: Ну и что?

Салли: А то, что Вы со мной заигрываете.

Гарри: Этого я не делал...

Салли: Мы останемся только друзьями, хорошо?

Гарри: Друзьями? Блестяще, лучше не придумаешь. [Пауза] Вы, конечно, понимаете, что мы никогда не сможем быть друзьями.

Салли: Почему?

Гарри: Я хочу сказать..., и это без всякого заигрывания и без сексуальных намеков..., что мужчина и женщина не могут быть просто дру-

зьями: здесь всегда примешивается секс.

Салли: Неправда. У меня много друзей-мужчин, и секс тут не играет никакой роли.

Гарри: Нет, играет...

Салли: Нет, не играет.

Гарри: Играет.

Салли: Нет, не играет.

Гарри: Вам это только кажется.

Салли: Я что, вступаю в сексуальные отношения с мужчинами, сама того не зная?

Гарри: Нет, я просто говорю, что они хотят от Вас этого.

Салли: Нет, не хотят.

Гарри: Хотят.

Салли: Нет, не хотят.

Гарри: Хотят.

Салли: Откуда Вы это взяли?

Гарри: А оттуда, что ни один мужчина не может быть только другом женщины, которую он считает привлекательной. Ему обязательно этого захочется.

Салли: Ну, а что Вы скажете о дружбе мужчины с некрасивой женщиной?

Гарри: С некрасивыми тоже хочется лечь в постель.

В следующий раз Гарри встречает Салли через пять лет в самолете. Он удивляет ее, когда заявляет, что собирается жениться. Салли явно это одобряет, но последующий разговор показывает, что они все еще мыслят совершенно по-разному:

Салли: Ну это же замечательно. Как приятно видеть, что Вы так радуетесь жизни.

Гарри: Да, плюс еще, понимаете, наступает такой момент, когда от всего этого устаешь.

Салли: От чего?

Гарри: От того, что называется холостяцкой жизнью. Встречаешь кого-нибудь, пригласишь пообедать, потом думаешь, что вы достаточно понравились друг другу, чтобы вме-

сте поужинать. Танцуешь..., провожаешь ее домой, ложись с ней в постель, и через минуту после того, как кончил, знаете, что приходит в голову? И долго еще мне здесь лежать и обнимать ее? 30 секунд – этого достаточно?

Салли: [Недоверчивым тоном] Вы об этом думаете? Неужели правда?

Гарри: Да. Все мужчины об этом думают. А Вам сколько времени хотелось бы оставаться вместе после этого? Всю ночь? Вот в чем проблема. В промежутке времени между 30 секундами и целой ночью.

Салли: У меня нет проблем.

Гарри: Нет, есть.

Случайный зритель этих сцен услышит не более, чем то, что два человека спорят о сексе. Но ни один из этих разговоров – не о желательности секса как такового, а о том, *что* секс значит для участвующих сторон. Теория гендерлектных стилей Таннен предполагает, что слова Гарри и Салли и то, как они сказаны, отражают отдельные миры мужчин и женщин. Гарри, возможно, рассматривает Салли как жительницу из фильма «Соседство мистера Роджерса», а Салли может считать, что Гарри с «Планеты обезьян» или из «Зверинца». Но каждый из них явно считает точку зрения другого чуждой и пугающей. Салли как женщина хочет близости. Гарри как мужчина хочет независимости.

СТРЕМЛЕНИЕ ЖЕНЩИН УСТАНОВИТЬ СВЯЗЬ В ПРОТИВОВЕС СТРЕМЛЕНИЮ МУЖЧИН УТВЕРДИТЬ СВОЙ СТАТУС

Таннен говорит, что больше всего женщины стремятся к *связи с дру-*

гим человеком. Первоначальное заигрывание Гарри раздражает Салли, потому что он убеждает ее игнорировать ее дружбу с Аmandой. Затем ее огорчает убеждение Гарри в том, что женщины и мужчины не могут быть друзьями. Но она особенно шокирована признанием Гарри в том, что для него сексуальная связь символизирует конец близости, а не ее начало. В обоих случаях Гарри настаивает на том, что он говорит от имени всех мужчин. Если то, что говорит Гарри, правда, у Салли действительно есть проблема. Слова Гарри подразумевают, что настоящего единения с женщиной было бы сложно достичь, если это вообще возможно.

По мнению Таннен, мужчины обеспокоены главным образом *статусом*. Они изо всех сил стремятся сохранить свою независимость, не стесняясь в средствах, чтобы занять положение в иерархии соперничающих достижений. В обоих разговорах именно Гарри определяет тему, начинает спорить, говорит больше и оставляет за собой последнее слово. Другими словами, он побеждает. Для Гарри сексуальная связь представляет собой достижение, а не единение. «Переспать» с женщиной – это способ выиграть в непрекращающейся игре за первое место. Желание женщины *близости* угрожает его свободе и отвлекает его от его стремления *иметь превосходство* во всех своих отношениях.

Мнение Гарри о том, что все мужчины думают, как он, может показаться Вам крайностью. Таннен согласна с этим. Она считает, что некоторые мужчины открыты к близости, так

же как некоторые женщины заинтересованы во власти. Вспомните, что диалектика отношений Бакстер и Монтгомери предполагает, что все люди чувствуют напряженность между связанностью и отделением в своих отношениях (смотрите главу 11). Таннен согласна с тем, что многие мужчины и женщины хотели бы иметь близость и независимость в каждой ситуации, если бы они могли, но она не думает, что это возможно. В результате, эти различия в приоритетах приводят к различиям во взглядах мужчин и женщин на одну и ту же ситуацию.

Для девушек и женщин важно, чтобы они нравились своим ровесникам, – форма вовлеченности, которая сфокусирована на симметричной связи. Парням и мужчинам важно, чтобы их уважали их ровесники, – форма вовлеченности, которая сфокусирована на асимметричном статусе¹.

РАЗГОВОР-РАППОРТ В ПРОТИВОВЕС РАЗГОВОРУ-ДОКЛАДУ

Почему Таннен так уверена в том, что женщины концентрируют внимание на связи, а мужчины – на статусе? Ее ответ заключается в том, что она слушает, как разговаривают мужчины и женщины. Так же, как этнограф изучает слова информантов из местного населения, чтобы понять, что имеет значение в рамках их сообщества, так и Таннен тщательно изучает разговор представителей феминной и маскулинной культуры, чтобы определить их основные ценности. Она

¹ Tannen, *You Just Don't Understand*, p. 108.

приводит многочисленные примеры различных стилей, которые она наблюдает в повседневной коммуникации. Эти лингвистические различия подтверждают ее утверждение, что разграничение связь-статус структурирует каждый вербальный контакт между женщинами и мужчинами.

Проанализируйте следующие типы разговора, большинство из которых происходит в фильме «Когда Гарри встретил Салли». По существу, каждая из этих речевых форм показывает, что женщины ценят *разговор-раппорт*, а мужчины ценят *разговор-доклад*.

Разговор-раппорт

Типичный для женщин стиль разговора, в котором они стремятся установить связь с другими людьми.

1. Частная беседа в противовес публичному выступлению

Народная мудрость гласит, что женщины говорят больше, чем мужчины. Таннен цитирует версию старой шутки, в которой жена жалуется мужу: «За последние 10 лет ты ни разу не сказал мне, что ты думаешь». Ее муж язвительно отвечает: «Я не хотел тебя перебивать». Таннен признает обоснованность стереотипа многословной женщины и молчаливого мужчины, но только в применении к самой паре. Она считает, что женщины говорят больше, чем мужчины в частных разговорах, и она поддерживает идею Элис Уокер, что женщина влюбляется в мужчину, потому что она видит в нем «гигант-

ское ухо»¹. Салли постоянно пытается установить связь с Гарри посредством слов. Она также делится подробностями своей жизни за чашкой кофе со своими близкими подругами Элис и Мэри. Но, по мнению Таннен, стиль установления связи Салли не применим к публичной арене, где мужчины соперничают за господство и говорят гораздо больше, чем женщины.

Разговор-доклад

Типичный монологический стиль мужчин, которые стремятся завладеть вниманием, передавать информацию и побеждать в спорах.

Лекционный стиль Гарри – типичный способ, которым мужчины стремятся установить позицию *преимущества*. Таннен считает, что мужчины используют разговор как оружие. Функция длинных объяснений, которые они используют, заключается в том, чтобы завладеть вниманием, передать информацию и настоять на согласии. Даже редкое самораскрытие Гарри своему приятелю Джесу происходит в соревновательных контекстах, когда они бегают, бьют по бейсбольному мячу в отсеках для тренировки и смотрят футбольный матч. Когда мужчины уходят от битвы в безопасную атмосферу своего собственного дома, они больше не чувствуют необходимость говорить, чтобы защитить свой статус. Они складывают свое оружие и удаляются в мирном молчании.

Гарри необычен тем, что он готов говорить о нюансах своей жизни с Сал-

ли. Большинство мужчин избегают таких разговоров о пустяках. Но в частной беседе с Салли Гарри все же говорит так, как будто защищает дело в суде. Он кодифицирует правила для отношений, и когда Салли поднимает вопрос, он объявляет «поправку к ранее заявленному правилу». Монологический стиль коммуникации мужчин подходит для доклада, но не для контакта.

2. Как рассказывают историю

Вместе с теоретиками Клиффордом Гирцем, Майклом Пакановски и Уолтером Фишером (смотрите главы 19 и 23), Таннен понимает, что истории, которые рассказывают люди, раскрывают их надежды, потребности и ценности. Учитывая характерный для мужчин фокус внимания на статусе и то, как Билли Кристалл сыграл роль Гарри в фильме, Таннен отмечает, что мужчины рассказывают больше историй, чем женщины – особенно это касается шуток. Рассказывать анекдоты – мужской способ утверждения статуса. Юмористические истории мужчин имеют оттенок «*а Вам слабо?*», который удерживает внимание и возвышает рассказчика над его аудиторией.

Когда мужчины не пытаются быть смешными, они рассказывают истории, в которых они являются героями, зачастую действующими в одиночку, чтобы преодолеть большие препятствия. С другой стороны, женщины склонны выражать свое желание общности, рассказывая истории о других. В редких случаях, когда женщина является персонажем своего собственного рассказа, она обычно

¹ Tannen, *You Just Don't Understand*, p. 48.

описывает себя так, что делает что-то глупое, а не поступает разумно. Это принижение себя ставит ее на один уровень с ее слушателями, таким образом укрепляя ее сеть поддержки.

3. Как слушают

Женщина, слушая историю или объяснение, склонна удерживать зрительный контакт, кивать головой и реагировать репликами «да», «угу», «mmm», «точно» или другими, которые указывает на то, что «я слушаю» или «я с тобой». Для мужчины, обеспеченного статусом, этот открытый стиль активного слушания означает «я согласен с тобой», так что он избегает ставить себя в подчиненную, или *уступающую*, позицию. Женщины, конечно, делают вывод, что мужчины не слушают, что не обязательно так.

Когда женщина, которая слушает, начинает говорить до того, как другой человек закончил свою речь, она обычно делает это, чтобы прибавить слово согласия, выказать поддержку или закончить предложение так, как, она думает, скажет говорящий. Таннен называет это *кооперативным наложением*. Она говорит, что, с точки зрения женщины, кооперативное наложение – это признак контакта, а не конкурентная уловка, чтобы контролировать разговор. Она также понимает, что мужчины не воспринимают это таким же образом. Мужчины рассматривают любое прерывание как властный ход, направленный на то, чтобы взять разговор под свой контроль, потому что в их мире так и происходит. Те,

кто выигрывает разговорную игру, могут занять позицию «не говори, пока я прерываю тебя» и закрепить ее. Таннен делает вывод, что эти разные стили управления разговором являются источником постоянного раздражения в кросс-гендерном разговоре. «Тогда как кооперативное наложение у женщин часто раздражает мужчин тем, что они якобы используют их тему, мужчины зачастую раздражают женщин, узурпируя или меняя тему»¹.

Кооперативное наложение

Поддерживающее прерывание разговора, зачастую с целью продемонстрировать согласие и солидарность с говорящим.

3. Как задают вопросы

Когда Салли и Гарри отправились в поездку в Нью-Йорк, Салли достала карту с подробной разметкой. Можно с уверенностью предположить, что Гарри никогда их не использовал. По мнению Таннен, мужчины не просят помощи такого рода. Любое предположение о невежестве сводится на нет перед имиджем самодостаточности, который так важен для мужчины. «Если самоуважение достигается ценой нескольких лишних минут времени путешествия, то оно того стоит», – объясняет она².

Женщины задают вопросы, чтобы установить связь с остальными. Даже пятиминутная остановка на заправочной станции, чтобы проверить лучший маршрут в Нью-Йорк, может создать ощущение общности,

¹ Tannen, *You Just Don't Understand*, p. 212.

² Tannen, *You Just Don't Understand*, p. 62.

хоть и кратковременное. Таннен отмечает, что когда женщины выражают свое мнение, они зачастую добавляют к нему вопрос в конце предложения («Это был хороший фильм, *не так ли?*»). Разделительные вопросы сглаживают остроту потенциальных разногласий, которые могут развести людей. Они также приглашают к участию в открытом, доброжелательном диалоге. Но для мужчин они создают невыразительное впечатление о говорящем.

Разделительный вопрос

Краткий вопрос в конце утвердительного предложения, часто используемый женщинами, чтобы сгладить остроту потенциальных разногласий или пригласить к участию в открытом, доброжелательном диалоге.

С тех пор, как книга «Ты просто не понимаешь» была опубликована, Таннен учитывала вопросы, заданные ей во время телевизионных интервью, радио ток-шоу и обсуждений после лекций. Женщины почти всегда ищут больше информации или предлагают свой собственный опыт, чтобы подтвердить свои убеждения. Сейчас это справедливо и для мужчин. Но когда книга занимала высокий рейтинг в списках бестселлеров, мужчины часто задавали вопросы, которые, видимо, были рассчитаны на то, чтобы опровергнуть ее утверждения или утвердить свои собственные знания. Даже хотя она понимает, что общественная репутация особенно важна для мужчин, она согласна со словами жены в корот-

ком рассказе: «Я бы расстроилась из-за того, что сделала ошибку – но не из-за того, что об этом *узнали* люди. Это не так важно для меня». Ее муж отвечает: «О, это всегда важно для меня»¹.

5. Конфликт

Во второй половине фильма «Когда Гарри встретил Салли» Гарри срывается на своих друзей Джесс и Мэри, а затем вылетает из комнаты. Извинившись за его поведение, Салли идет к нему, чтобы его успокоить.

Гарри: Знаю, знаю. Не надо было этого делать.

Салли: Гарри, ты должен каким-то образом научиться не выражать каждое свое чувство в тот момент, как только оно тебя посетило.

Гарри: Неужели?

Салли: Да, всемо есть свое время и место.

Гарри: Ну когда в следующий раз будешь читать курс лекций по хорошим манерам, ты меня уж предупреди, я запишусь.

Салли: Эй. Нечего срывать на мне свою злость.

Гарри: А я считаю, что мне иногда позволено немного на Вас отыграться. Особенно, когда Вы мне указываете, как надо жить, мисс Стерильная Безупречность.

Салли: Это еще что?

Гарри: А то, что тебя ничего не волнует. Ты не из-за чего не переживаешь.

Эта сцена иллюстрирует описание Таннен многих ссор между мужчинами и женщинами. Поскольку многие мужчины считают жизнь состязанием, им комфортно в конфликтной ситуации и, следовательно, менее вероятно, что они будут держать себя в

¹ Tannen, *You Just Don't Understand*, p. 72.

руках. Пытаясь успокоить Гарри и оправдать его гнев, вылившийся на друзей, Салли реагирует, как считает Таннен, равно типичным образом. «Для большинства женщин конфликт – это угроза взаимоотношениям и его нужно избегать любыми способами»¹.

Этот диалог иллюстрирует другую черту конфликта между мужчинами и женщинами. Как часто случается, попытка Салли предотвратить подобный всплеск в будущем приводит к новому конфликту с Гарри. Таннен говорит, что у мужчин есть предупреждающая система, которая запускается, чтобы определить признаки того, что им начинают указывать, что делать. Гарри сердится при мысли, что Салли пытается ограничить его автономию, так что ее усилия приводят к обратным результатам.

«СЕЙЧАС ВЫ НАЧИНАЕТЕ ПОНИМАТЬ»

Что если Таннен права, и любой разговор между мужчинами и женщинами лучше всего понимать как кросс-культурную коммуникацию? Означает ли это, что гендерлект можно выучить как французский, суахили или любой другой иностранный язык? Таннен говорит компетентное «да». Она считает обучение чувствительности к языку попыткой научить мужчин говорить на языке женщин, а обучение уверенности в себе – попыткой научить женщин говорить на языке мужчин. Но она осознает нашу этноцентричную склонность считать, что это другому

человеку надо приспосабливаться, поэтому она выражает лишь осторожную надежду на то, что мужчины и женщины изменят свои лингвистические стили.

Таннен гораздо более уверена в преимуществах мультикультурного понимания. Она считает, что понимание стиля друг друга и мотивов, стоящих за ним, – это первый шаг на пути преодоления разрушительной реакции.

Ответ и для мужчин, и для женщин – попытаться воспринимать другого в его собственных терминах, а не применять стандарты одной группы к поведению другой... Понимание различий в стиле сглаживает противоречия².

Таннен предполагает, что один из способов измерить наше кросс-гендерное понимание заключается в том, чтобы снизить частоту звучания жалобы «ты просто не понимаешь». Салли по сути говорит то же самое, просто используя больше слов, когда после охлаждения их отношений Гарри признается ей в любви на вечеринке в честь кануна Нового года. «Это так не делается», – кричит она. Но Гарри показывает ей, что он действительно понимает, что важно для Салли, и что он может пересечь культурную границу гендера, чтобы установить связь посредством разговора-раппорта.

А что если вот так? Мне нравится, что ты мерзнешь, когда на улице 22 градуса. Мне нравится, что ты полтора часа тратишь на то, чтобы заказать сэндвич. Мне нравится эта морщинка у тебя на переносице, которая появляется, когда ты на

¹ Tannen, *You Just Don't Understand*, p. 150.

² Tannen, *You Just Don't Understand*, pp. 120-121, 298.

меня смотришь так, словно я псих. Мне нравится, что после того, как я провел с тобой день, от моей одежды пахнет твоими духами. И мне нравится, что перед сном я хочу поговорить именно с тобой.

Потрясенная, Салли осознает, что Гарри понимает гораздо больше, чем она думала, и он использовал ее лингвистический стиль, чтобы доказать это. Зритель надеется, что Салли так-



Рисунок 33.1.

«А Вы, Дебора Таннен, считаете, что они знают, о чем говорят?»¹

¹ © The New Yorker Collection 1995 Peter Steiner from cartoonbank.com. All Rights Reserved

же понимает разговор-доклад, который является родным языком Гарри и других мужчин, которые живут на земле иерархии статусов.

ЭТИЧЕСКИЕ РАЗМЫШЛЕНИЯ: ИНОЙ ГОЛОС ГИЛЛИГАН

На протяжении более 30 лет Кэрол Гиллиган была профессором педагогики в педагогическом центре при аспирантуре Гарвардского университета. В ее книге «Иным голосом» представлена теория нравственного развития, согласно которой женщины, в отличие от мужчин, склонны мыслить и говорить этично¹. Взгляд Гиллиган на гендерные различия соответствует результатам исследования Деборы Таннен, которая делает вывод, что мужчины хотят независимости, а женщины – человеческих отношений. Гиллиган убеждена, что большинство мужчин стремятся к автономии и думают о моральной зрелости в терминах *справедливости*. Она так же уверена, что женщины хотят быть связанными с другими людьми, и что они считают *заботу* своей основной этической ответственностью.

На основе количества и качества феминных отношений Гиллиган противопоставляет *женщин, которые заботятся, мужчинам, которые справедливы*. Личные права, равенство перед законом, честная игра, честная сделка – все эти мужские этические цели можно преследовать без необходимости устанавливать личные свя-

зи с другими. Справедливость безлична. Но моральное суждение женщин более контекстуальное, больше погружено в подробности отношений и нарративов². Чувствительность к другим, верность, самопожертвование и установление мира – все это отражает межличностную вовлеченность.

Работы Гиллиган появились в ответ на теорию о нравственном развитии ее коллеги из Гарварда Лоуренса Колберга, который отметил возрастающий уровень этической зрелости, анализируя реакцию на гипотетические моральные дилеммы³. В соответствии с его системой количественных показателей, основанной на справедливости, среднестатистическая молодая женщина отставала на целый уровень от своего сверстника-мужчины. Женщины были оценены как менее морально зрелые, чем мужчины, потому что они были менее озабочены абстрактными понятиями, такими как справедливость, истина и свобода. Вместо этого, они основывали свои этические решения на размышлениях о сострадании, верности и сильном чувстве ответственности за предотвращение боли и облегчения страдания. Их моральное обоснование скорее отражало призыв Бубера к истинным отношениям *Я-Ты*, чем категорический императив Канта.

Гиллиган устраивает идея о том, что мужчины и женщины говорят раз-

¹ Carol Gilligan, *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*, Harvard University, Cambridge, MA, 1982.

² Итоговое утверждение Seyla Benhabib, «The Generalized and the Concrete Other: The Kohlberg-Gilligan Controversy and Feminist Theory,» in Seyla Benhabib and Drucilla Cornell (eds.), *Feminism as Critique*, University of Minnesota, Minneapolis, 1987, p. 78.

³ Lawrence Kohlberg, *Essays on Moral Development, Volume One: The Philosophy of Moral Development*, Harper & Row, San Francisco, 1981, p. 12.

ными этическими голосами. Но она обеспокоена тем, что когда женщины не следуют нормативным путем, проложенным мужчинами, то «обычно вывод таков, что с женщинами что-то не так»¹. Она указывает на «несправедливый парадокс, что те самые черты, которые были традиционно определены как женская «добродетель», одновременно являются такими, которые отмечают их дефектность в нравственном развитии»².

Хотя теория Гиллиган более описательная, чем предписывающая, лежащее в ее основе предположение заключается в том, что то, какими вещи являются, отражает то, какими вещи должны быть. Большинство теоретиков этики обеспокоены идеей двойного стандарта – справедливость от одних, забота от других. Традиционная нравственная философия никогда не предлагала разную этику для разных групп, но читатели обоих полов сообщают, что теория Гиллиган резонирует с их личным опытом.

КРИТИКА: НЕ СНИСХОДИТЕЛЬНА ЛИ ТАННЕН К ИССЛЕДОВАНИЯМ И МУЖЧИНАМ?

Действительно ли разговор между мужчинами и женщинами является кросс-культурной коммуникацией? Таннен предполагает, что мы должны использовать «ага-фактор», чтобы проверить обоснованность ее гипотезы о двух культурах:

Если моя интерпретация правильная, тогда читатели, услышав объяснение, мысленно воскликнут: «Ага!» Что-то, что они интуитивно чувствовали, станет явным (эксплицитным)... Когда предмет анализа – человеческое взаимодействие – процесс, в котором мы участвуем всю нашу жизнь, – каждый читатель может оценить интерпретацию, сопоставив ее со своим опытом³.

Ага-фактор

Субъективный стандарт, приписывающий валидность идее, когда она резонирует с личным опытом человека.

Если мы согласны с этим субъективным стандартом валидности, Таннен легко отстаивает свою позицию. Например, в книге «Ты просто не понимаешь» она описывает, как женщины, которые вербально делятся проблемами с мужчинами, часто разочаровываются мужской тенденцией предлагать в ответ свои решения. Согласно Таннен, женщины не хотят советов, они ищут понимания. Когда я впервые прочитал этот раздел, у меня возникла реакция типа «ага», которая, как говорит Таннен, подтверждает ее теорию. Я внезапно осознал, что ее слова характеризовали меня. Всегда, когда моя жена Джин рассказывает мне о проблеме, которая перед ней возникает, я либо становлюсь холодным аналитиком, либо углубляюсь и пытаюсь решить проблемы для женщины, которую люблю. Теперь я знаю, что Джин предпочла бы, чтобы я просто выслушал или озвучил какую-либо версию слов «я чувствую твою боль».

³ Tannen, *Conversational Style*, p. 38.

¹ Gilligan, p. 18.

² Carol Gilligan, «In a Different Voice: Women's Conceptions of Self and Morality,» *Harvard Educational Review*, Vol. 47, 1977, p. 484.

Видимо, анализ Таннен общего непонимания между мужчинами и женщинами задел ответную струну и у миллионов других читателей. Книга «Ты просто не понимаешь» была в списке бестселлеров большую часть 90-х годов. И в это десятилетие ее оценили как лучшую из тысячи книг с практическими советами, сформулированными сотнями специалистов по психическому здоровью¹. Но означает ли хор «ага», звучащий в ответ на ее гипотезу, что она права? Ныне покойный астролог и физик Джин Диксон сделала 10 предсказаний, и если из этих десяти сбылось только одно, то за это предсказание люди ее запомнили и превозносили. Они забыли, что другие девять оказались ошибочными. Согласно многим социологам, с «доказательством» Таннен может быть аналогичная ситуация.

Возможно, использование избирательных данных – единственный способ подтвердить заявление редуциониста, что женщины именно такие, а мужчин – другие. Затронутая Таннен тема о близости в противоположность независимости пересекается с одним из видов диалектики, которую Лесли Бакстер и Барбара Монтгомери анализировали в главе 12. Однако Таннен не говорит ни о внутреннем противоречии, ни о сложности человеческого существования, которые описывает диалектика отношений. Женщины в гипотезе Таннен запрограммированы в рамках своей гендерной культуры делать выбор в пользу отношений и отри-

цать любое желание самостоятельности. А мужчины в ее теории стремятся к самостоятельности, но избегают отношений. Ни одна из групп не чувствует никакого чувства внутреннего противоречия. Если утверждать, что это так, в конце концов, может так и получиться: самосбывающееся пророчество – мощная сила. Но как я говорил во введении к этому разделу, большинство исследователей гендера отмечают больше различий *в рамках* одного пола, чем *между* ними.

Ученые, изучающие коммуникацию, Кен Берк (не Бёрк из главы 22), Нэнси Берроуз-Денхарт и Глен Макклиш предлагают риторическую критику исследований Таннен². По их мнению, хотя Таннен и утверждает, что и женский, и мужской стили одинаково валидны, многие из ее комментариев и примеров принижают мужские ценности. Безусловно, Таннен не одинока в этой практике. В широко обсуждаемой статье, которая появилась в «Журнале прикладных коммуникативных исследований» Джулия Вуд и Кристофер Инман (Университет Северной Каролины) отмечают, что доминирующая идеология близости не учитывает того, как мужчины сближаются друг с другом³. Они утверждают, что разговор-раппорт – только один путь к установлению связи.

Эдрианн Кункель (Университет Канзаса) и Брант Бурлесон прямо ставят под сомнение гипотезу о разных

² Ken Burke, Nancy Burroughs-Denhardt, and Glen McClish, «Androgyny and Identity in Gender Communication,» *Quarterly Journal of Speech*, Vol. 80, 1984, pp. 482-497.

³ Julia T. Wood and Christopher Inman, «In a Different Mode: Masculine Styles of Communicating Closeness,» *Journal of Applied Communication Research*, Vol. 21, 1993, pp. 279-295.

¹ J. W. Santrock, A. M. Minnett, and B. D. Campbell, *The Authoritative Guide to Self-Help Books*, Guilford, New York, 1994.

культурах, которая является основой гендерлектной теории Таннен. Вспомните, что Бурлесон возглавляет исследовательскую программу по повышению комфортности коммуникации как навыка людей, обладающих когнитивной сложностью, которые способны составлять человекоцентрированные сообщения (смотрите главу 8). Согласно гипотезе Таннен о двух культурах, этот вид вербальной поддержки должен быть высоко востребован в мире женщин, но в конкурентном мире мужчин он будет мало значимым навыком. Эмпирические исследования Кункель и Бурлесон не подтверждают заявление Таннен. Они утверждают, что хотя женщины действительно *делают* это лучше, оба пола придают равновысокое значение повышающей комфорт коммуникации:

И мужчины, и женщины считают в высокой степени человекоцентрированные повышающие комфорт сообщения самыми деликатными и эффективными; и мужчины, и женщины считают сообщения с низкой степенью человекоцентрированности как относительно «черствые» и неэффективные... Оба пола считают навыки создания комфорта (мягкие навыки) важными в контексте разнообразных личных отношений и существенно более важными, чем инструментальные коммуникативные навыки¹.

На основе этого общего значения Кункель и Бурлесон отрицают гипотезу о разных культурах. Они считают, что это миф, который потерял

свою нарративную силу. Мужчины и женщины понимают друг друга.

Совсем иная критика звучит от ученых-феминисток. Например, немецкий лингвист Зента Тремель-Плетц обвиняет Таннен в том, что та написала нечестную книгу, в которой она игнорирует вопросы мужского доминирования, контроля, власти, сексизма, дискриминации, сексуальных домогательств и вербальных оскорблений. «Если Вы не принимаете во внимание власть, – говорит она, – Вы не понимаете разговор»². Два гендерлекта какие угодно, но не равные. «Мужчины привыкли доминировать над женщинами; особенно активно они делают это в разговорах... Женщины обучены угождать; они вынуждены угождать и в разговорах»³.

Возражая против тезиса Таннен о том, что взаимопонимание сглаживает культурное расхождение между полами, Тремель-Плетц считает, что «мужчины довольно хорошо понимают, чего хотят женщины, но они это дают только тогда, когда это им подходит. Во многих ситуациях они отказывают давать, и женщины не могут заставить их дать»⁴. Она считает нелепым предполагать, что мужчины охотно откажутся от власти. Чтобы доказать свою точку зрения, она предлагает провести дополнительное исследование мужчин, которые прочитали бестселлер Таннен. Отмечая, что многие читательницы книги «Ты просто не понимаешь»

¹ Adrienne W. Kunkel and Brant R. Burleson, «Social Support and the Emotional Lives of Men and Women: An Assessment of the Different Cultures Perspective,» in *Sex Differences and Similarities in Communication*, Daniel Canary and Kathryn Dindia (eds.), Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, 1998, p. 116.

² Senta Troemel-Ploetz, «Review Essay: Selling the Apolitical,» *Discourse & Society*, Vol. 2, 1991, p. 497.

³ Senta Troemel-Ploetz, «Review Essay: Selling the Apolitical,» *Discourse & Society*, Vol. 2, 1991, p. 491.

⁴ Senta Troemel-Ploetz, «Review Essay: Selling the Apolitical,» *Discourse & Society*, Vol. 2, 1991, p. 495.

дают ее своим мужьям для прочтения, Тремель-Плетц утверждает, что если теория Таннен верна, то последнее исследование должно показать, что эти мужчины за завтраком откладывают свои газеты в сторону и ведут чуткую беседу со своими женами. Она не считает, что это произойдет.

Обсуждение пола и власти мы продолжим в следующих двух главах.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Основываясь на *гендерлектном анализе* Таннен, Вы согласны с Гарри в том, что мужчины и женщины не могут быть друзьями? Почему или почему нет?

2. Кроме тем конфликта, вопросов, выслушивания, рассказывания историй и публичного выступления в противоположность частной беседе, можете ли Вы привести свои собственные примеры того, как *разговор-рапорт* отличается от *разговора-доклада*?

3. Какие практические выводы Вы можете сделать для себя, если разговор с представителями противоположного пола, на самом деле, является *кросс-культурной коммуникацией*?

4. *Ага-фактор* Таннен похож на стандарт Карла Роджерса основывать наши знания на личном опыте (смотрите главу 4). В чем состоит опасность полагаться только на этот ага-фактор?

Объективная

Интерпретативная

Критическая традиция

Как Вы видели на протяжении всей книги, многие теории коммуникации затрагивают вопросы о знаниях — например,

Может ли когнитивная сложность помочь нам при составлении человекоцентрированных сообщений?

Каков лучший способ снизить неопределенность о человеке, которого Вы только что встретили?

Отражает ли «баланс доходов и расходов» в годовом отчете корпоративную реальность?

Как мы можем узнать, оказывает ли телевидение мощное воздействие?

Мужчины и женщины — выходцы из разных культур?

Если Вам интересна коммуникация, Вы захотите найти ответы на эти вопросы («Пытливые умы хотят знать»). Специалисты по теории точки зрения Сандра Хардинг и Джулия Вуд утверждают, что один из лучших способов узнать, как функционирует мир, — начать исследование с точки зрения женщин и других групп, находящихся на задворках общества.

Точка зрения — это позиция, с которой мы смотрим на мир вокруг нас. Какой бы ни была наша точка зре-

ния, ее местоположение фокусирует наше внимание на некоторых характеристиках естественного и социального ландшафта, затеняя остальные. Синонимами для *точки зрения* могут быть следующие: *взгляд, перспектива, мировоззрение и позиция*. Заметьте, что каждое из этих слов предполагает конкретное положение во времени и пространстве, откуда происходит наблюдение, в то же время обращаясь к ценностям или установкам. Сандра Хардинг и Джулия Вуд считают, что такая связь не случайна. Как специалисты по теории точки зрения, они заявляют, что «социальные группы, к которым мы принадлежим, в значительной степени формируют то, что мы переживаем и знаем, так же как и то, как мы понимаем и общаемся с нами сами, другими и миром»¹. Наша точка зрения влияет на наше мировоззрение.

Точка зрения

Позиция, с которой мы критически смотрим на мир вокруг нас.

¹ Julia T. Wood, *Communication Theories in Action*, Wadsworth, Belmont, CA, 1997, p. 250.

Хардинг – философ науки, преподает курсы по исследованию женщин, педагогику и философию в Калифорнийском университете, Лос-Анджелес. Чтобы проиллюстрировать эффект точки зрения, она просит нас представить, что мы смотрим на пруд и видим палку, в отражении она кажется нам согнутой¹. Но так ли это на самом деле? Если мы перейдем на другое место, палка покажется прямой – что соответствует реальности. Конечно, физики разработали теорию преломления света, которая объясняет, почему происходит это визуальное искажение. Так и специалисты по теории точки зрения утверждают, что мы можем использовать неравенства пола, расы, класса и сексуальной ориентации, чтобы наблюдать за тем, как разное положение в социальной иерархии создает разные взгляды на природу и социальные отношения. А именно, Хардинг заявляет, что «когда говорят люди, находящиеся на противоположных концах отношений власти, то взгляд из жизни менее влиятельных может предоставить более объективное видение, чем взгляд из жизни более влиятельных»². Ее главный объект внимания – точка зрения женщин, которые изолированы.

Хардинг известна как философ, которая разработала самую передовую теорию точки зрения на знания среди ученых-феминисток³. Так же и

¹ Sandra Harding, "Comment on Hekman's 'Truth and Method: Feminist Standpoint Theory Revisited': Whose Standpoint Needs the Regimes of Truth and Reality?" *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, Vol. 22, 1997, p. 384.

² Sandra Harding, *Whose Science? Whose Knowledge? Thinking from Women's Lives*, Cornell University Press, Ithaca, NY, 1991, pp. 269-270.

³ Meenakshi Gigi Durham., «On the Relevance of Standpoint Epistemology to the Practice of Journalism: The Case for 'Strong Objectivity,'» *Communication Theory*, Vol. 8, 1998, p. 117.

Джулия Вуд, профессор коммуникации в Университете Серверной Каролины в Чапел-Хилл, отстаивала и последовательно применяла логику теории точки зрения в области коммуникации. Она считает, что все точки зрения и позиции предвзяты, но она настаивает на том, что некоторые точки зрения «более предвзяты, чем другие, так как разное положение в социальных иерархиях влияет на то, что, скорее всего, будет замечено»⁴. Хотя Вуд считает, что социальное положение определено формирует жизнь женщин как отличную от жизни мужчин, она подчеркивает, что нахождение женщин на краю общества необязательно передает феминистскую точку зрения. Только посредством критических размышлений о несправедливых отношениях власти и стремления сопротивляться этому угнетению формируется феминистская точка зрения. В этом смысле, феминистская точка зрения является *достижением*, а не частью территории, автоматически унаследованной на основе факта бытия женщиной⁵.

Для исследователей коммуникации воспринимать положение женщин серьезно означает принимать во внимание призыв Вуд выбирать темы исследования, которые отвечают проблемам женщин:

Считаясь с проблемой угнетения, многие ученые-феминисты критикуют темы, которые доминируют в исследованиях отношений. Когда каждый день в Северной Америке

⁴ Julia T. Wood, «Gender and Moral Voice: Moving from Woman's Nature to Standpoint Epistemology,» *Women's Studies in Communication*, Vol. 15, 1993, p. 13.

⁵ Julia T. Wood, "Feminist Standpoint Theory and Muted Group Theory: Commonalities and Divergences," *Women and Language*, Vol. 28, 2005, pp. 61-64.

ке четырех женщин забивают на смерть их сексуальные партнеры, исследование того, как создаются и поддерживаются насильственные отношения, кажется более важным, чем исследование романтических отношений гетеросексуальных студентов колледжей. Что важнее – изучать дружбу среди экономически благополучных подростков, или же все-таки социальные практики, которые нормализуют сексуальные домогательства и изнасилование?¹

Как исследователь-мужчина, который уже изучал романтические отношения и дружбу в студенческом городке частного колледжа, я обязан изучить логику теории точки зрения Хардинг и Вуд. Но эпистемология их точки зрения затрагивает другие вопросы. Все ли женщины разделяют общую точку зрения? Почему Хардинг и Вуд считают, что феминистская точка зрения более объективная или менее предвзятая, чем другие отправные точки для исследования? Обязывают ли меня полевые будущие исследования жизни женщин считать каждый отчет о женском опыте в равной степени истинным? Должны ли мы игнорировать то, что могут сказать мужчины? В этой главе мы рассмотрим эти и другие темы, которые затрагивает теория точки зрения. Ответы на эти вопросы будут иметь больше смысла, если мы поймем разнообразные интеллектуальные ресурсы, которые использовали специалисты по теории точки зрения, чтобы подкрепить свой анализ.

¹ Julia T. Wood, «Feminist Scholarship and the Study of Relationships», *Journal of Social and Personal Relationships*, Vol. 12, 1995, p. 110.

ФЕМИНИСТСКАЯ ТОЧКА ЗРЕНИЯ, БЕРУЩАЯ НАЧАЛО В ФИЛОСОФИИ И ЛИТЕРАТУРЕ

В 1807 году немецкий философ Георг Гегель проанализировал отношения хозяин-раб, чтобы показать: то, что люди «знают» о самих себе, других и обществе, зависит от того, к какой группе они принадлежат². Например, у пленников несомненно иной взгляд на значение цепей, законов, деторождение и наказание, чем у их захватчиков, которые участвуют в той же «реальности». Но поскольку хозяев поддерживает установленная структура их общества, именно они обладают властью придерживаться своего взгляда на мир. Именно они пишут историю.

Вслед за Гегелем, Карл Маркс и Фридрих Энгельс обратились к *пролетарской точке зрения*. Они утверждали, что неимущая беднота, которая обеспечивает трудовой капитал, является *идеальными знатоками* общества, поскольку они понимают ту классовую борьбу, в которую они вовлечены³. Хардинг отмечает, что теория точки зрения «была проектом, которому не терпелось появиться у феминистских социальных теоретиков, знакомых с марксистской эпистемологией»⁴. Заменяя «пролетариат» на «женщины».

² Georg Wilhelm Friedrich Hegel, *The Phenomenology of Mind*, Macmillan, New York, 1910, pp. 182-188.

³ Friedrich Engels, «Socialism: Utopian and Scientific», and «The Origin of the Family, Private Property, and the State», in *The Marx-Engels Reader*, Robert Tucker (ed.), W. W. Norton, New York, 1978, pp. 701-702, 734-736. See also Sandra Harding, «The Instability of the Analytical Categories of Feminist Theory», in *Sex and Scientific Inquiry*, Sandra Harding and Jean O'Barr (eds.), University of Chicago Press, Chicago, 1987, p. 292.

⁴ Harding, «Comment on Hekman's 'Truth and Method,'» p. 389.

и «классовую борьбу» на гендерную дискриминацию, специалисты по феминистской точке зрения имели готовую основу для того, чтобы отставить путь познания женщин.

В противоположность экономическому детерминизму Маркса, Джордж Герберт Мид утверждает, что культура «проникает в людей» через коммуникацию (смотрите главу 5). Используя этот ключевой принцип символического интеракционизма, Вуд утверждает, что гендер является культурной конструкцией, а не биологической характеристикой. «Больше чем переменная, гендер является системой значений, которые формируют точки зрения людей, позиционируя большинство мужчин и женщин в несоизмеримых материальных, социальных и символических обстоятельствах»¹.

Нити постмодернизма также вплетаются в теорию точки зрения. Когда Жан-Франсуа Лиотар объявил о «недоверии к метанарративам», он включил в них рациональность эпохи Просвещения и западную науку². Поскольку многие феминистки считают, что и в том, и в другом доминируют мужчины, которые отказываются признавать свою мужскую центрированную предвзятость, они принимают постмодернистскую критику. В ответ постмодернисты поддерживают акцент теории точки зрения на локальных знаниях, хотя они продвигают эту идею до той точки, где нет оснований для предпочтения одной позиции другой. Как мы уви-

дим, Хардинг и Вуд отрицают такой абсолютный релятивизм.

Хардинг и Вуд использовали эти в какой-то степени противоречивые интеллектуальные традиции, не давая одной из них диктовать форму или сущность их теории точки зрения. Результирующая теория могла бы показаться довольно запутанным набором переплетенных между собой идей, если бы не повторяющийся акцент на том, что все научные исследования надо начинать с жизни женщин и всех остальных маргинальных групп. Чтобы отдать должное этому центральному догмату теории точки зрения и проиллюстрировать путь получения знаний, который предлагают Хардинг и Вуд, я использовал события и диалог из романа Тони Моррисон «Возлюбленная». Моррисон получила Нобелевскую премию по литературе в 1993 году и Пулитцеровскую премию по художественной литературе за свою книгу о Сэти, афроамериканской женщине, которая сбежала из рабства.

Сэти выросла и вышла замуж на ферме в Кентукки, принадлежащей сравнительно доброму человеку, у которого было шесть рабов. Когда владелец умер, его свояк, известный как «школьный учитель», приехал, чтобы «навести порядок». Кроме управления фермой, он работал над книгой о жизни рабов. В мрачной карикатуре этнографического анализа школьный учитель задавал рабам много вопросов и записывал, что они говорили, в блокнот, который всегда носил с собой. Он также учил своих двух племянников подросткового возраста, как пороть Сэти, не сломив

¹ Wood, «Feminist Scholarship,» p. 111.

² Jean-Francois Lyotard, *The Postmodern Condition: A Report on Knowledge*, University of Minnesota Press, Minneapolis, 1984, p. xxiv.

ее дух, инструктировал их делать подробную запись о ее животных характеристиках и говорил о ценности Сэти в терминах потенциала ее разведения – она, как имущество, которое воспроизводит себя без затрат.

Главное событие в романе происходит через месяц после того, как Сэти с детьми сбежала в дом своей свекрови в Огайо. Работая в саду, она видит вдалеке четырех мужчин, которые приближаются к дому – школьный учитель, племянник, надсмотрщик и шериф. Сэти в безумии хватается своих детей и бежит в сарай за домом. Когда через минуту школьный учитель открывает дверь, он видит жуткую сцену смерти – два мальчика лежат с открытыми глазами в опилках, девочка отхаркивает последнюю кровь из горла, перерезанного поперечной пилой, и Сэти пытается разбить голову своей малышки. Говоря за четырех мужчин, племянник с недоумением спрашивает: «Зачем она это делает?» Большая часть книги является ответом на этот вопрос, по мере того как Тони Моррисон описывает противоположные точки зрения рабовладельца (школьного учителя) и рабыни (Сэти).

ЖЕНЩИНЫ КАК МАРГИНАЛЬНАЯ ГРУППА

Специалисты по теории точки зрения видят важные различия между мужчинами и женщинами. Вуд использует диалектику отношений самостоятельности-связанности как подходящий пример (смотрите главу 12): «Хотя все люди стремятся и к самостоятельности, и к связанности,

относительное количество предпочтений в пользу того или другого существенно отличается между представителями разных полов»¹. Мужчины склонны хотеть больше самостоятельности; женщины склонны хотеть больше связанности. Это различие очевидна в коммуникации каждой группы. Мужское сообщество использует речь, чтобы выполнить задачи, самоутвердиться и приобрести власть. Женское сообщество использует речь, чтобы построить отношения, присоединить других и проявить отзывчивость².

Вуд приписывает гендерные различия не биологии, материнскому инстинкту или женской интуиции. Разница между мужчинами и женщинами в значительной степени является результатом культурных ожиданий и обращения, которое каждая группа получает от другой. Например, Сэти приходит в ярость, когда слышит о пренебрежительном отношении к любой цветной женщине. Когда Пол Ди, единственный живой черный мужчина из ее рабского прошлого, говорит Сэти, что у него «плохое предчувствие» по отношению к бездомной молодой женщине, которую она взяла к себе, Сэти резко возражает:

Ну чувствуй это, почему бы нет? Чувствуй, как это – иметь постель, в которой можно спать, и никто не мучает тебя до смерти тем, что ты должна делать каждый день, чтобы заслужить ее. Чувствуй, как это. И если ты этого не понимаешь, почувствуй, как это – быть цветной жен-

¹ Wood, "Engendered Relations: Interaction, Caring, Power and Responsibility in Intimacy," in *Social Context and Relationships*, Steve Duck (ed.), Sage, Newbury Park, CA, 1993, p. 37.

² Wood, "Feminist Scholarship," p. 112.

щивой, скитающейся по дорогам, где с тобой может приключиться все, что угодно Богу. Почувствуй это¹.

Пол Ди возражает, что он никогда не обращался плохо с женщиной за всю свою жизнь. Сэти резко говорит в ответ: «Тогда ты единственный в мире».

Слова Сэти иллюстрируют то, как отличие *порождается* в женщинах тем, как мужчины реагируют на них. Реальность, которую она описывает, также отражает неравенство власти, которое, как говорят Хардинг и Вуд, обнаруживается во всех обществах: «Культура распределяется не одинаково для всех участников. Культуры расположены иерархично, чтобы разные группы в них имели положение, которое предоставляет их членам неодинаковую власть, возможности и опыт»². В этих строках специалисты по теории феминистской точки зрения утверждают, что женщины *не обладают преимуществами* и, таким образом, *всеми преимуществами обладают* мужчины. Это та гендерная разница, которая имеет огромное значение.

Хардинг и Вуд спешат предупредить, что не следует считать женщин монолитной группой. Они указывают на то, что не все женщины разделяют одну и ту же точку зрения, как и мужчины. Кроме проблемы пола, Хардинг выделяет экономическое положение, расу и сексуальную ориентацию как дополнительные культурные идентичности, которые могут либо притянуть людей к центру

общества, либо оттолкнуть их на его задворки. Таким образом, пересечение позиций меньшинства приводит к ситуации сильного принижения в социальной иерархии. Неимущие афроамериканские лесбиянки почти всегда маргинальны. С другой стороны, положение высокого статуса и власти преимущественно занимают богатые белые гетеросексуальные мужчины.

Еще больше, чем Хардинг, Вуд обеспокоена тенденцией некоторых феминисток говорить так, как будто они являются «сутью женщин», а затем «придавать ценность» этому качеству. Она считает, что Кэрол Гиллиган совершила эту ошибку, заявив, что женщины, в противоположность мужчинам, говорят этическим голосом заботы (смотрите главу 33): Для Вуд биология – не судьба. Она опасается того, что «отстаивание любой единичной женской модели создает образец, которому не все женщины могут комфортно соответствовать»³. Но как непримиримая феминистка, приверженная равной ценности всей человеческой жизни, Вуд понимает, что чувство солидарности политически необходимо, если женщины хотят эффективно критиковать патриархальный мир.

Специалисты по теории точки зрения подчеркивают важность социального положения, потому что они убеждены, что люди на вершине социальной иерархии – те, кто имеет привилегию определять, что значит быть женщиной, мужчиной или чем угодно в данной культуре. Мы можем видеть эту власть, когда Сэти вспо-

¹ Toni Morrison, *Beloved*, Alfred Knopf, New York, 1987, pp. 67-68.

² Wood, *Communication Theories*, p. 251. See also Harding, *Whose Science? Whose Knowledge?* p. 59.

³ Wood, "Gender and Moral Voice," p. 8.

минает случай, как школьный учитель обвиняет раба по имени Сиксо в том, что он украл молодую свинью. Когда Сиксо отрицает, что украл животное, школьный учитель принимает роль Великого Переводчика:

– Ты говоришь мне, что не крал ее, и я смотрю прямо на тебя?

– Нет, сэр.

Школьный учитель улыбнулся:

– Ты ее убил?

– Да, сэр.

– Ты ее забил?

– Да, сэр.

– Ты ее приготовил?

– Да, сэр.

– Ну тогда... Ты ел ее?

– Да, сэр. Точно.

– И ты говоришь мне, что это не кража?

– Нет, сэр. Это не кража.

– Что тогда?

– Улучшение Вашего имущества, сэр.

– Что?

– ... Сиксо берет и удобряет почву, дает Вам больше урожая. Сиксо берет и кормит Сиксо, дает Вам больше работы.

Умно, но школьный учитель все равно бьет его, чтобы показать, что оп-



Рисунок 34.1.

«На самом деле, Лу, я думаю, это было больше, чем просто то, что я оказался в правильном месте в правильное время. Я думаю, это было благодаря тому, что я был правильной расы, правильного вероисповедания, правильного пола, правильной социально-экономической группы, имел правильный акцент, правильную одежду, ходил в правильные школы...»¹.

¹ © The New Yorker Collection 1992 Warren Miller from cartoonbank.com. All Rights Reserved

ределения принадлежат тем, кто определяет – не тем, кого определяют¹.

ЗНАНИЯ ИЗ НИОТКУДА В ПРОТИВОПОЛОЖНОСТЬ ЛОКАЛЬНЫМ ЗНАНИЯМ

Почему точка зрения так важна? Потому что, как утверждает Хардинг, «социальная группа, которая получает возможность определять важную проблематику, концепты, предположения и гипотезы в какой-то области, в конечном итоге оставляет свои социальные отпечатки на картине мира, которая появляется в результате исследовательского процесса в этой области»². Представьте, насколько бы отличалась книга школьного учителя под названием «Рабы» от книги с тем же названием, написанной Сэти (как ее рассказали Тони Моррисон). Тексты бы точно отличались отправной точкой, методом и выводом.

Акцент Хардинг на *локальных знаниях* резко контрастирует с заявлением традиционной западной науки о том, что она открывает «Истину», которая свободна от оценочных суждений и доступна любому объективному наблюдателю. В своей книге «Чья наука? Чьи знания?» Хардинг называет утверждения эмпиризма о свободной истине «взглядом из ниоткуда» или словами феминистской писательницы Донны Харауэй «уловкой Бога»³. Что касается идеи

науки, свободной от оценочных суждений, Хардинг считает это утверждение рекламой «быстрого оружия, взятого во временное пользование» и обвиняет беспристрастных ученых в том, что «без оценочных суждений невозможно описать такие социальные события, как нищета, страдания, мучения или насилие»⁴. Даже демократический идеал одинаково равноценных знатоков Галилея сомнителен. Его утверждение «*любой может видеть в мой телескоп*» эмпирические ученые интерпретировали как освобождение от проблемы какой бы то ни было связи между знатоком и знанием.

Локальные знания

Знания в границах во времени, места опыта и относительной власти как противоположность знаниям из ниоткуда, которые предположительно свободны от оценочных суждений.

Хардинг и другие специалисты по теории точки зрения настаивают на том, что не существует вероятности беспристрастной позиции, которая является бескорыстной, непредвзятой, свободной от оценочных суждений или независимой от определенной исторической ситуации. И физические, и социальные науки всегда находятся в границах времени и места. Она пишет, что «каждый человек может достичь только предвзятого взгляда на реальность с позиции своего собственного положения в социальной иерархии»⁵. В отличие

¹ Morrison, p. 190.

² Harding, *Whose Science? Whose Knowledge?* p. 192.

³ Harding, *Whose Science? Whose Knowledge?* p. 269; Donna Haraway, "Situated Knowledges: The Science Question in Feminism and the Privilege of Partial Perspective," *Feminist Studies*, Vol. 14, 1988, p. 3.

⁴ Harding, *Whose Science? Whose Knowledge?* pp. 159, 58.

⁵ Harding, *Whose Science? Whose Knowledge?* p. 59.

от постмодернистов, однако, она не хочет отказываться от поиска реальности. Она просто считает, что ее поиск должен начинаться с описания жизни тех, кто находится в низших слоях общества.

Предположим, Вам надо провести исследование «*семейных ценностей*». Вместо анализа политической риторики или исследования растущего движения за домашнее образование, Хардинг предложила бы Вам сформулировать вопросы и гипотезы Вашего исследования, начав с семейных ценностей таких людей, как Бэби Саггс, свекровь Сэти. Например, Моррисон объясняет, почему эта освобожденная рабыня ценит сына больше, чем мужа:

В этом был смысл по многим причинам, потому что всю жизнь Бэби, так же, как и всю собственную жизнь Сэти, мужчины и женщины перемещались, как шашки. Все, кого Бэби Саггс знала, не говоря уже о тех, кого она любила, кто не сбежал или не был повешен, сдавались в аренду, одалживались, покупались, возвращались назад, оставлялись про запас, закладывались, выигрывались, были украдены или схвачены. Так что восемь детей Бэби имели шесть отцов. Отвратительностью жизни она называла тот шок, который она испытала, узнав, что никто не прекратит играть в шашки только потому, что шашками были ее дети¹.

Ни Хардинг, ни Вуд не утверждают, что точка зрения женщин или любой другой маргинальной группы дает им четкий взгляд на то, как все функционирует. *Локальные знания* – единственный вид знания, который существует, – всегда будут

предвзятыми. Но специалисты по теории точки зрения утверждают, что «*точки зрения подчиненных групп более совершенны и полны и, таким образом, лучше, чем точки зрения привилегированных групп в обществе*»².

СИЛЬНАЯ ОБЪЕКТИВНОСТЬ: МЕНЕЕ ПРЕДВЗЯТЫЕ ВЗГЛЯДЫ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ЖЕНЩИН

Хардинг использует термин «*сильная объективность*» для обозначения стратегии начинать исследования с жизни женщин и других маргинальных групп, чьи проблемы и опыт обычно игнорируют³. Ее выбор названия предполагает не только разумность учитывать все мнения, но и подразумевает, что знания, которые формируются с точки зрения доминирующих групп, обеспечивают только *слабую* объективность. Чтобы проиллюстрировать это утверждение, она говорит непосредственно о противоположных точках зрения, таких, как описаны в «*Возлюбленной*» Тони Моррисон: «*Абсурдно представить, что взгляды рабовладельцев США на жизни африканцев и afroамериканцев могли бы превзойти по степени непредвзятости, беспристрастности, незаинтересованности и объективности взгляд их рабов на свою собственную жизнь и жизнь рабовладельцев*»⁴.

² Wood, *Communication Theories*, p. 257.

³ Harding, *Whose Science? Whose Knowledge?* pp. 149-152.

⁴ Harding, *Whose Science? Whose Knowledge?* p. 270.

¹ Morrison, p. 23.

Сильная объективность

Стратегия начинать исследования с описания жизни женщин и других маргинальных групп, таким образом обеспечивая менее предвзятый взгляд на реальность.

Почему точки зрения женщин и других маргинальных групп должны быть менее предвзятыми, менее искаженными или менее ошибочными, чем точки зрения мужчин, которые занимают доминирующее положение? Вуд дает два объяснения: «Во-первых, люди с подчиненным статусом имеют большую мотивацию понимать позицию более влиятельных групп, чем наоборот»¹. Даже если смиренные не наследуют землю, у них есть особый интерес выяснить, что заставляет ее возвращаться, так что принимать роль другого является навыком выживания для тех, кто обладает малым контролем над своей собственной жизнью. У лишенных этой мотивации людей, которые обладают властью, меньше причин интересоваться, как видит мир «другая половина».

Вторая причина, называемая Вуд для предпочтения точки зрения групп, которых постоянно принижают, заключается в том, что у них мало поводов защищать «статус-кво». В отличие от тех, кто обладает властью. Она утверждает, что «группы, которым господствующая система дает привилегии, имеют законный интерес не воспринимать социальные неравенства, которые приносят им пользу за счет других»². Для привилегированных неведение о точке зрения

другого является блаженством, так что глупо быть мудрым. Безусловно, мужчин, которые приходят, чтобы взять Сэти и ее детей обратно в рабство, можно отнести к несведущей категории. «Почему она это делает?» – спрашивают они в неподдельном недоумении. Если бы они или кто-либо еще действительно хотели узнать, почему сбежавшая рабыня перерезала горло своей дочери, им нужно начинать свое исследование с точки зрения рабов – рабынь, – а не с точки зрения хозяев или даже черных мужчин. Они бы обнаружили полное отчаяние Сэти:

Она видела, как они едут, и узнала шляпу школьного учителя... И если она думала о чем-нибудь, то это было «нет». Нет. Нет-нет-нет. Просто. Она просто летела. Собрала все частички жизни, которую она произвела, все ее частички, которые были драгоценны, и красивы, и прекрасны, и унесла, толкнула, протащила их через занавес, туда, где никто не сможет причинить им вреда. Туда. За пределы этого места, где они будут в безопасности...

Когда она вернулась из тюрьмы, она была рада, что забора не было. Именно там они привязали своих лошадей – там она увидела, плывущую над оградой, когда она сидела на корточках в саду, шляпу школьного учителя. К тому времени, когда она предстала перед ним, посмотрела ему прямо в глаза, у нее в руках было что-то, что остановило его на его пути. Он делал шаг назад с каждым прыжком сердца младенца, пока оно не остановилось.

«Я остановила его, – сказала она, смотря на место, где был забор. – Я взяла и положила моих малышек туда, где они будут в безопасности»³.

¹ Wood, *Communication Theories*, p. 254.

² Wood, *Communication Theories*, p. 254.

³ Morrison, pp. 163-164.

Какими бы потрясающими ни были эти слова, Хардинг не просит нас автоматически принимать объяснение Сэти или одобрять ее решительную реакцию только потому, что это – слова и действия маргинальной женщины. В конце концов, многие из свободных афроамериканских женщин в романе Моррисон осуждают радикальный способ Сэти спасти свою дочь от рук школьного учителя. Но мучительный страх Сэти за благополучие своих детей является суровой реальностью поработанных женщин повсюду (смотрите книгу/фильм «Выбор Софи»). Хардинг подчеркивает, что именно «объективная точка зрения с позиции жизни женщин» обеспечивает предпочтительную точку зрения, с которой следует создавать исследовательские проекты, гипотезы и интерпретации¹. Возможно, такие исследования могли бы серьезно изучить восприятие «судьбы, худшей чем смерть».

ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ: ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАЦИИ, ОСНОВАННЫЕ НА ЖИЗНИ ЖЕНЩИН

Если мы хотим увидеть модель исследований коммуникации, которые начинаются с жизни женщин, то хорошей отправной точкой послужит исследование ухода за пожилыми людьми в Соединенных Штатах, проведенное Джулией Вуд. В теории точки зрения акцент сделан на том, что все знания ограничены временем и местом. Согласно этому, в первой гла-

¹ Harding, *Whose Science? Whose Knowledge?* p. 167.

ве книги Вуд «Кому это интересно? Женщины, уход и культура» описывается ее собственная ситуация как белой гетеросексуальной женщины, имеющей профессию, которая девять лет несла полную ответственность за присмотр за немощными родителями, пока они были живы. Ее опыт соответствовал результатам ее будущего исследования:

Во-первых, кажется, что забота может быть благотворной и обогащающей, когда она подкреплена знаниями, является свободным выбором и практикуется в контексте, в котором признается и ценится забота и тот, кто ее обеспечивает. С другой стороны, существующие исследования также утверждают, что забота может быть достаточно вредной для ухаживающих, если они не знают об опасности для своей идентичности, если они имеют нереалистичные ожидания о себе, и/или если забота осуществляется в контексте, в котором не распознается ее важность и ценность².

Вуд обнаружила, что гендерные коммуникативные практики отражают и укрепляют наше общественное ожидание, что уход и забота – это женская работа. Отвергнув предложение дочери нанять сиделку на неполный рабочий день, ее отец задумчиво сказал: «Забавно, Джулия. Я раньше хотел иметь сыновей, но сейчас я рад, что у меня есть дочери, потому что я бы не мог попросить сына оторвать время от собственной работы только для того, чтобы ухаживать за мной»³. Она слышала подобные сообщения,

² Julia T. Wood, *Who Cares? Women, Care, and Culture*, Southern Illinois University Press, Carbondale, 1994, p. 4.

³ Julia T. Wood, *Who Cares? Women, Care, and Culture*, Southern Illinois University Press, Carbondale, 1994, p. 6.

которые обесценивали уход и заботу, от своих коллег-мужчин в университете. Поддерживая жертвенность Вуд, они заверили коллегу-профессора, что он предпринял правильные действия, поместив свою мать в дом престарелых: «Ну, она, безусловно, поняла, что, поскольку ты так занят своей работой, нельзя ожидать, что ты возьмешь на себя такую ответственность»¹. Вуд говорит, что эти комментарии раскрывают противоположные, основанные на гендерной принадлежности привилегии и ограничения в нашем обществе. Как проиллюстрировано в книге/фильме «Истинные ценности», женщинам дается свобода делать заботу приоритетом, но они лишены права ставить работу на первое место и при этом оставаться «хорошей женщиной». Мужчинам дается свобода делать свою работу приоритетом, но они лишены права концентрироваться на заботе и при этом оставаться «хорошим мужчиной».

Вуд утверждает, что теория точки зрения является практичной в той степени, в которой она проводит эффективную критику несправедливых практик. Она считает, что «саму нашу культуру нужно реформировать так, чтобы отделить заботу от исторически сформировавшихся ассоциаций с женщинами и частными отношениями и переопределить ее как центрально важную и интегральную часть нашей коллективной общественной жизни»². Возможно, предложение в обращении президента Клинтона «О

положении страны» 1999 года было первым шагом к этому. Он поддержал предложение о списании налогов на 1000 долларов с семей, ухаживающих за нетрудоспособным родственником в своем доме. Комментатор сетевых новостей отверг эту идею как «в большей степени символическую, чем значимую». Ведущая новостей укорила его, что символическое признание ценности *довольно* значимо. Она разделяла точку зрения Вуд.

ТОЧКА ЗРЕНИЯ ЧЕРНЫХ ФЕМИНИСТОК

Патриция Хилл Коллинз, афроамериканский социолог в Университете Брандейса, утверждает, что паттерны «перекрестного угнетения», которому подверглись чернокожие женщины в Соединенных Штатах, ставят их в особое маргинальное место в обществе, отдельно от белых женщин или черных мужчин. В своей книге «Мышление черных феминисток» Коллинз говорит, что «сильная концентрация черных женщин США в домашней работе, в совокупности с расовой сегрегацией в хозяйстве и школах» дала им возможность выработать общие знания о том, как выжить в мире»³. Она согласна с другими черными феминистками, что «мы должны четко осознавать, что мы являемся уникальной группой, неоспоримо обособленной из-за расы и пола, с уникальным набором проблем»⁴. Это особое социальное

¹ Julia T. Wood, *Who Cares? Women, Care, and Culture*, Southern Illinois University Press, Carbondale, 1994, pp. 8-9.

² Julie T. Wood, *Who Cares? Women, Care, and Culture*, Southern Illinois University Press, Carbondale, 1994, p. 163.

³ Patricia Hill Collins, *Black Feminist Thought: Knowledge, Consciousness, and the Politics of Empowerment*, 2nd ed., Routledge, New York, 2000, p. 24.

⁴ Pearl Cleage, *Deals with the Devil and Other Reasons to Riot*, Ballantine, New York, 1993, p. 55.

положение означает, что путь познания черных женщин отличается от эпистемологии точки зрения Хардинг и Вуд.

Я использую слова Коллинз, чтобы описать четыре способа, которыми, как она говорит, чернокожие женщины подтверждают заявления о знаниях¹:

1. *Прожитый опыт как критерий значения.* Большинство афроамериканских женщин считают, что тем людям, которые пережили опыт, в котором они считают себя экспертами, можно верить, в отличие от тех, кто просто читал или думал о таком опыте.

2. *Использование диалога для оценки заявлений о знаниях.* Чтобы проверить и подтвердить идеи, каждый в группе должен участвовать. Отказ присоединиться, особенно, если человек действительно не согласен с тем, что было сказано, рассматривается как «обман».

3. *Этика заинтересованности.* Эмоции указывают на то, что говорящий верит в убедительность аргумента. То, как звучит то, что говорится, так же важно, как и сами слова, в том, что, в каком-то смысле, является диалогом разума и эмоций.

4. *Этика личной ответственности.* В ходе оценивания заявлений о знаниях одновременно оценивается характер человека, его ценности и этика.

Коллинз не утверждает, что эпистемология точки зрения черных феминисток предоставляет афроамериканским женщинам лучший взгляд на то, как функционирует социаль-

ный мир. Она отрицает аддитивную модель угнетения, согласно которой бедные черные лесбиянки являются более угнетенными, чем любая другая маргинальная группа. Но когда истинность тех же идей подтверждается мышлением черных феминисток, а также точкой зрения других угнетенных групп, тогда эти идеи становятся наименее предвзятыми, наиболее «объективными» истинами из всех доступных.

ЭТИЧЕСКИЕ РАЗМЫШЛЕНИЯ: ИНТЕРАКТИВНЫЙ УНИВЕРСАЛИЗМ БЕНХАБИБ

Сейла Бенхабиб взяла на себя трудновыполнимую задачу. Вспомните, что мыслители эпохи Просвещения, такие как Кант, Локк и Хабермас, всегда верили в то, что «здоровый смысл является естественной предрасположенностью человеческого ума, который, когда руководствуется должным образованием, может открыть определенные истины»². Бенхабиб, преподаватель государственного управления в Гарвардском университете, утверждает, что универсальный этический стандарт вполне возможен. Но она также понимает обоснованность трех главных критических атак на рациональность Просвещения, в общем, и на этику дискурса Хабермаса, в частности. Таким образом, она намеревается «отстаивать традицию универсализма в свете этой критики по трем направлениям, используя утверждения феминизма, коммуитаризма

¹ Формулировка четырех критериев эпистемологии черных феминисток и цитаты, которые их сопровождают, взяты из Collins, *Black Feminist Thought*, pp. 257-266.

² Seyla Benhabib, *Situating the Self: Gender, Community and Postmodernism in Contemporary Ethics*. Routledge, New York, 1992, p. 4.

и постмодернизма»¹. В то же время, она хочет поучиться у них и включить их знания в свой интерактивный универсализм. Я рассмотрю их в обратном порядке.

Постмодернистская критика. Вспомните, что в своем широко обсуждаемом трактате «Состояние постмодерна» 1984 года Жан-Франсуа Лиотар заявляет, что больше не существует великих нарративов, на которых основывается универсальная версия истины². Постмодернисты отвергают любые предпосылки, или факты, априори, которые стремятся узаконить моральные идеалы Просвещения и западной либеральной демократии. Они относятся с недоверием к консенсусу и попытке Хабермаса учитывать рациональность. Бенхабиб подводит итог постмодернистской критике: «трансцендентальные гарантии истины мертвы; ... остается только бесконечная борьба локальных нарративов, соперничающих друг с другом за узаконивание»³. Она ценит акцент постмодерна на том, что моральная точка зрения является достижением, а не открытием, но она не «согласна петь лебединою песнь нормативному мышлению в общем»⁴. Бенхабиб рассматривает возможность того, что вместо достижения консенсуса о том, как каждый должен поступать, взаимодействующие люди могут равняться на общее добро.

Коммунитаристская этика. Если и есть одна приверженность, которая объединяет коммунитаристов и постмодернистов, то это «критика западной рациональности, рассматриваемой с позиции границ, с точки зрения того и кого она исключает, подавляет, лишает законных прав, считает сумасшедшим, тупым или инфантильным»⁵. Бенхабиб понимает опасность давления глобального морального шаблона на локальную ситуацию. Если мы рассматриваем людей как моральных агентов, которые свободны от истории, отношений или обязательств, мы не сможем иметь дело с беспорядочностью контекстов реальной жизни. Чтобы избежать этой ошибки, Бенхабиб настаивает на том, что любая человеческая этика должна достигаться посредством взаимодействия с коллективными конкретными другими – обычными людьми, которые живут в сообществе, – а не быть им навязанной рациональной элитой.

Феминистская критика. Кэрол Гиллиган, Дебора Таннен, Сандра Хардинг, Джулия Вуд и Чери Крамара (смотрите главу 35) – все согласны с тем, что опыт женщин и то, как они о нем говорят, отличается от опыта мужчин. Но, как типично для рационалистических подходов, Хабермас фактически игнорирует гендерные различия. Его концепция этики дискурса обращается к вопросам политической и экономической справедливости в публичной сфере, где доминируют мужчины. Но он относит деятельность, рамками которой женщины исторически ограничены – воспитание детей, домашнее хозяй-

¹ Seyla Benhabib, *Situating the Self: Gender, Community and Postmodernism in Contemporary Ethics*. Routledge, New York, 1992, p. 2.

² Jean-Francois Lyotard, *The Postmodern Condition: A Report on Knowledge*, Geoff Bennington and Brian Massumi (tras.), University of Minnesota, Minneapolis, 1984.

³ Benhabib, *Situating the Self*, p. 209.

⁴ Benhabib, *Situating the Self*, p. 229.

⁵ Benhabib, *Situating the Self*, p. 14.

ство, удовлетворение эмоциональных и сексуальных потребностей мужчины, уход за больными и пожилыми, – к частной сфере, где нормы свободы, равенства и взаимности не применимы¹. В силу своего акцента на открытом диалоге, в котором никакие темы не считаются тривиальными, приверженцы интерактивного универсализма стараются не приватизировать опыт женщин.

Несмотря на эти три вида критики, Бенхабиб считает, что новое поколение универсальной этики все же возможно. «Такой универсализм был бы интерактивным, а не законодательным, признающим гендерные различия, а не слепым к ним, контекстуально-чувствительным, а не ситуационно-безразличным»². Это была бы нравственная система взглядов, в которой ценится разнообразие человеческих убеждений, а каждое различие не считается этически значимым³. Возможно, она бы включала обязательство помочь всем людям выжить и здравствовать.

КРИТИКА: ДАЮТ ЛИ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ МАРГИНАЛЬНЫХ ГРУПП МЕНЕЕ ЛОЖНЫЙ ВЗГЛЯД?

Патриция Коллинз предупреждает, что «если опыт афроамериканских женщин скорее разнородный, чем подобный, тогда мышления черных

феминисток не существует»⁴. Как говорилось в предыдущем разделе, она утверждает, что сходств больше, чем различий. Можно ли то же самое сказать о всех женщинах? Джулия Вуд говорит, что идея женщин как одной социальной группы политически полезна, чтобы провести необходимые реформы, но это реальность или просто необходимая фикция? По мере того, как сторонники теории точки зрения все более конкретно определяют те точки зрения, с которых определенные женщины ведут коммуникацию, идея групповой солидарности, которая является сутью этой теории, становится сомнительной.

Ученые-феминистки, такие как Сюзен Хекман и Нэнси Хиршман, обеспокоены тем, что в своей версии теории точки зрения Хардинг преуменьшает ту роль, которую играет язык в выражении восприятия себя и взгляда на мир⁵. Как утверждали теоретики на протяжении всей этой книги, коммуникативный выбор людей никогда не является нейтральным или свободным от оценочных суждений, так что люди не могут отделить свою точку зрения от языка, который они используют, чтобы описать ее. На слова, которые они выбирают, неизбежно влияют их культурные и социальные фильтры. Эта критика теории точки зрения не отрицает важность локальных знаний, но она усложняет наше восприятие того,

¹ Критика Хабермаса Бенхабиб основана на Nancy Fraser, «Rethinking the Public Sphere», *Justice Interruptus*, Routledge, New York, 1997, pp. 69-98.

² Benhabib, *Situating the Self*, p. 3.

³ Benhabib, «The Generalized and the Concrete Other: The Kohlberg-Gilligan Controversy and Feminist Theory», in *Situating the Self*, pp. 148-177.

⁴ Patricia Hill Collins, *Fighting Words: Black Women and the Search for Justice*, University of Minnesota, Minneapolis, 1996, p. xvii.

⁵ Susan Hekman, «Truth and Method: Feminist Standpoint Theory Revisited», *Signs*, Vol. 22, 1997, pp. 341-365; Nancy Hirschmann, «Feminist Standpoint as Postmodern Strategy», *Women and Politics*, Vol 18, No. 3, 1997, pp. 73-92.

как любой человек воспринимает реальность, независимо от того, где происходит это восприятие: в центре общества либо на его задворках. Фактически, голоса с задворок общества может быть особенно сложно выразить, так как лингвистические правила традиционно контролируются привилегированными группами. Мы разовьем эту идею в следующей главе, когда будем обсуждать *теорию «приглашенных групп»*.

Другие критики позиции Хардинг и Вуд считают идею *сильной объективности* противоречивой¹. В духе постмодерна, специалисты по теории точки зрения утверждают, что точки зрения относительны и не могут быть оценены каким-либо абсолютным критерием. Но они предполагают, что угнетенные группы менее предвзяты или более беспристрастны, чем привилегированные группы. Это вновь приводит нас к универсальным стандартам суждения. Таким образом, в вопросе трансцендентных истин теория, видимо, хочет, чтобы было и так, и так.

Несмотря на эти сложности, мне нравится логика теории точки зрения. Если на все знания влияет социальное положение знатока, тогда нам следовало бы начинать наш поиск истины с точки зрения людей, наиболее чувствительных к неравенствам власти. Их ставки будут самыми низкими, им практически нечего будет терять, если результаты оспорят «статус-кво». Вуд признает, что у нас могут возникнуть проблемы с выяснением того, какие социальные

группы более маргинальны, чем другие. Как белая женщина-профессионал, какую позицию занимает Вуд в социальной иерархии, по сравнению с ее афроамериканским коллегой-мужчиной, который имеет то же ученое звание в университете? Будет ли ее позиция ниже? Теория точки зрения не утверждает, но предполагает, что мы должны поставить под вопрос большую часть знаний, полученных от западноевропейских влиятельных исследовательских кругов, в которых доминируют мужчины, и заменять их, когда *сильная объективность* предоставляет более полную картину мира. Эта идея вдохновляет социолога Линн Воршам из Университета Висконсин-Милуоки и других ученых, которые считают, что точки зрения меньшинства могут служить частичной поправкой к предвзятым знаниям, которые сейчас считаются истиной:

В том, что я считаю, со всей искренностью, героической и чудесной концепцией, Хардинг меняется ролями с философией и науками и создает своего рода феминистскую алхимию, в которой идея точки зрения, модернизированная постмодернистской философией, становится философским камнем, способным преобразовать основные материалы Запада в ресурсы для создания в общем более «полезной версии мира»².

¹ John Michael, "Making a Stand: Standpoint Epistemologies, Political Positions, Proposition 187," *Telos*, Vol. 108, 1996, pp. 93-103.

² Lynn Worsham, "Romancing the Stones: My Movie Date with Sandra Harding," *Journal of Advanced Composition*, Vol. 15, 1995, p. 568.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Что общего между *точками зрения женщин, афроамериканцев, бедняков и гомосексуалистов*, что может обеспечить им *менее ложный взгляд* на то, как функционирует общество?

2. Как мы могли бы проверить утверждение, что *сильная объективность жизни женщин* предоставляет более точный взгляд на мир, чем знания, создаваемые влиятельными исследовательскими кругами, в которых преобладают мужчины?

3. Я – привилегированный белый мужчина, который решал, какие теории будут освещены в этой книге. Предположим, я бы был неимущей афроамериканской женщиной. Какие теории я бы мог опустить, а какие сохранить? Почему этот вопрос может звучать нелепо?

4. В *эпистемологии точки зрения* используются знания *марксизма, символического интеракционизма и постмодернизма*. Основываясь на том, о чем Вы читали в этой главе, какие из этих интеллектуальных влияний Вы считаете самыми сильными? Почему?

Объективная

Интерпретативная

Критическая традиция

Феноменологическая традиция

Чери Крамара утверждает, что язык – это конструкция, в буквальном смысле созданная *мужчинами*.

Язык определенной культуры по-разному «обслуживает» своих пользователей, так как не все говорящие вносят вклад в его формулировки одинаковым способом. Женщины (и члены других подчиненных групп) не вольны или не способны, как мужчины, говорить то, что они хотят, когда и где они хотят, потому что слова и нормы их использования были сформулированы господствующей группой, мужчинами¹.

Согласно Крамара и другим теоретикам феминизма, слова женщин игнорируются в нашем обществе; мысли женщин обесцениваются. Когда женщины пытаются преодолеть это неравенство, мужской контроль над коммуникацией ставит их в очень невыгодное положение. Созданный мужчинами язык «помогает в определении, умалении и исключении женщин»². Женщины, таким образом, являются приглушенной группой.

¹ Cheris Kramarae, *Women and Men Speaking*, Newbury House Publishers, Rowley MA, 1981, p. 1.

² Barrie Thorne, Cheris Kramarae, and Nancy Henley (eds.), *Language, Gender and Society*, Newbury House Publishers, Rowley, MA, 1983, p. 9.

Многие годы Крамара была профессором речевой коммуникации и социологии в Университете Иллинойса. Сейчас она работает приглашенным лектором в Центре исследования женщин в Университете Орегона и недавно заняла должность декана в Международном женском университете в Германии. Она начала свою исследовательскую карьеру в 1974 году, когда провела систематическое исследование того, как женщин изображали в карикатурах³. Она обнаружила, что женщины были примечательны преимущественно своим отсутствием. Беглый просмотр искусства карикатур, которое я использовал в этой книге, покажет, что с момента исследования Крамара мало что изменилось. Только 20 из 52 рисунков содержат женские характеры, и только в 11 из них женщины говорят. Все, кроме двух карикатуристов, мужчины.

Крамара обнаружила, что женщины в карикатурах обычно изображаются эмоциональными, постоянно за что-то извиняющимися или просто без-

³ Chens Kramarae, "Folklinguistics," *Psychology Today*, Vol. 8, June 1974, pp. 82-85.

ликими. По сравнению с простыми, властными утверждениями, которые произносят мужчины в карикатурах, слова, предназначенные для женских характеров, были неясными, яркими и усыпанными прилагательными, такими как «прекрасный» и «милый». Крамара заметила, что женщины, которые не ценят эту форму комического унижения, часто обвиняются мужчинами в том, что они не имеют чувства юмора, или же им просто говорят «держат язык за зубами». Согласно Крамара, этот тип мужского господства – лишь один из многих путей, с помощью которых женщины заставляют молчать в нашем обществе. В течение последних 25 лет Крамара была лидером в попытке объяснить и изменить приглушенное положение женщин и других маргинальных групп.

ПРИГЛУШЕННЫЕ ГРУППЫ: ЧЕРНЫЕ ДЫРЫ В ЧЬЕЙ-ТО ВСЕЛЕННОЙ

Идея о женщинах как о *приглушенной группе* была впервые предложена социальным антропологом Эдвином Арденером из Оксфордского университета. В своей монографии «Убеждение и проблема женщин» Арденер заметил странную тенденцию многих этнографов заявлять о том, что они «взломали код» культуры, при этом даже не ссылаясь непосредственно на ту половину общества, которую составляют женщины. Полевые исследователи часто оправдывают это упущение, говоря о сложности привлечения женщин в качестве культурных информантов. Женщины «хихикают, когда

они молоды, фыркают, когда они стары, отрицают вопрос, смеются над темой» и, в общем, усложняют жизнь ученых, обученных в научной (мужской) традиции исследований¹. Арденер признал эту проблему, но он также напомнил своим коллегам, как подозрительно они бы отнеслись к антропологу, который бы написал о мужчинах племени исключительно на основе разговоров с женщинами.

Арденер изначально предполагал, что невнимание к опыту женщин является проблемой гендера, присущей только социальной антропологии. Но вместе со своим оксфордским коллегой Ширли Арденер он начал понимать, что приглушенность является следствием отсутствия власти, которое присуще любой группе, занимающей низкий ранг в социальной иерархии. Людям, не обладающим влиянием, проблематично выражать свои мысли. Эдвин Арденер говорит, что их «приглушенные структуры существуют «там», но не могут быть «реализованы» в языке доминирующей структуры»². В результате они игнорируются, приглушаются и становятся невидимыми – «просто черные дыры в чьей-то вселенной»³.

Приглушенная группа

Люди, не обладающие властью, которым сложно выразить свои мысли, потому что они должны перекодировать их, чтобы сделать их понятными в общественной сфере; например, женщины.

¹ Edwin Ardener, "Belief and the Problem of Women," in *Perceiving Women*, 1975, p. 2.

² Edwin Ardener, "The 'Problem' Revisited, Women, p. 22.

³ Edwin Ardener, "The 'Problem' Revisited, Women, p. 25.

Ширли Арденер предупреждает, что теория приглушенности необязательно подразумевает, что *приглушенная группа* всегда безмолвна. Вопрос в том, могут ли люди сказать то, что они хотят сказать, когда и где они это хотят сказать, или должны ли они «перекодировать свои мысли, чтобы сделать их понятными в общественной сфере?»¹ Чери Крамара уверена, что доминирующая позиция власти мужчин в обществе гарантирует, что публичный способ самовыражения не будет доступен женщинам. Ее расширенная версия первоначальной концепции Арденер дает представление о том, почему женщины как группы являются приглушенными, и что можно сделать, чтобы ослабить «замок» мужчин на публичных стилях коммуникации.

Крамара утверждает, что широко распространенное разделение в языке на *публичный-частный* является удобным способом преувеличить гендерные различия и предложить отдельные сферы деятельности для разных полов. Это, собственно, та ловушка, в которую попадает Дебора Таннен (смотрите главу 33). Следуя логике предположения о существовании двух отдельных сфер деятельности, слова женщин обычно считаются уместными в доме – «маленьком мире» межличностной коммуникации. Этот частный мир в какой-то степени менее важен, чем «большой мир» значительных публичных дебатов – месте, где резонируют слова мужчин. Крамара интересуется тем, что было бы, если бы существовало слово, которое указывало на *связь*

публичной и частной коммуникации. Если бы такое слово существовало в лексиконе каждого человека, то его использование закрепило бы идею, что обе сферы имеют равную ценность, и что сходства между женщинами и мужчинами важнее, чем различия.

Поскольку в нашем лексиконе такого слова нет, то я считаю, что это книга является *публичным* стилем коммуникации. Я мужчина. Я понимаю, что стремясь представить целостную теорию приглушенных групп, я могу подсознательно придать «мужской» оттенок идеям Крамара и восприятию женщин. В попытке минимизировать эту предвзятость я буду часто цитировать Крамара и других феминистских ученых. Крамара – лишь одна из многих профессионалов по коммуникации, которые стремятся разоблачить систематическое подавление женского *голоса*. Я также буду свободно использовать слова и опыт других женщин, чтобы проиллюстрировать коммуникативную путаницу понятий, которая, как говорит Крамара, является фактом жизни женщин. Подобное доверие личному рассказу согласуется с феминистской повесткой дня исследования, в которой опыт женщин воспринимается серьезно.

МУЖСКАЯ ВЛАСТЬ ИМЕНОВАТЬ/НОМИНИРОВАТЬ ОПЫТ

Крамара начинает с гипотезы о том, что «женщины воспринимают мир иначе, чем мужчины, в силу разли-

¹ Shirley Ardener, "The Nature of Women in Society," in *Defining Females*, Halsted, New York, 1978, p. 21.

чий в опыте и деятельности женщин и мужчин, коренящихся в разделении труда»¹. Крамара отрицает упрощенное представление Фрейда о том, что «анатомия – это судьба». Тем не менее, она уверена, что различия во власти между полами являются гарантией того, что женщины будут видеть мир иначе, чем мужчины. Хотя в большинстве культур, если не во всех, женщины отличаются, женский разговор подвержен мужскому контролю и цензуре. Французский экзистенциалист Симона де Бовуар подчеркнула эту общность женского опыта, заявив: «Я женщина»: на этой истине должна быть основана вся дальнейшая дискуссия»².

Проблема, стоящая перед женщинами, согласно Крамара, заключается в том, что дальнейшие дискуссии о том, как функционирует мир, никогда не происходят на поле с равными условиями игры. «В силу их политического доминирования, мужская система восприятия господствует, препятствуя свободному выражению альтернативных женских моделей мира»³.

Заметьте, что моя фраза «поле с равными условиями игры» является метафорой, которую я позаимствовали из соревновательного командного спорта – опыт, знакомый в большей степени мужчинам, чем женщинам. Это именно то, о чем говорит Крамара. Поскольку мужчины владеют публичным способом выражения, мужчины же и строят дискуссию. Если мужчина хочет опровергнуть

точку зрения о неравных условиях на игровом поле, он может сделать это, используя идиому из области спорта. Но женщина, которая сталкивается с метафорой соревнования, должна оспаривать ее с помощью стереотипных мужских лингвистических терминов.

Согласно подходу символического интеракционизма Мида, степень знания – это степень именованности (смотрите главу 5). Если это так, то кто бы ни обладал возможностью давать имена и названия, этот кто-то обладает поразительной властью. Крамара отмечает, что мужской контроль над доминирующим способом выражения привел к созданию огромного количества уничижительных, гендерно-специфичных терминов, которые характеризуют женский разговор – *язвительный, стержозный, визгливый, острый на язык, кудахтанье, болтовня, пересуды* и так далее. Чтобы выразиться пренебрежительно о мужском разговоре, в словаре нет соответствующей лексики.

Если Вы думаете, что эта лексическая предвзятость ограничена описаниями речи, давайте проанализируем разнообразие терминов для описания людей, ведущих беспорядочную половую жизнь. Согласно одному подсчету, существует 22 связанных с гендером слова, которыми можно назвать сексуально распущенных мужчин, – *плейбой, жеребец, распутник, жиголо, ходок, донжуан, ловелас, бабник* и так далее. А вот чтобы назвать сексуально распущенных женщин, существует более 200 слов – *потаскуха, шлюха, уличная*

¹ *Kramarae, Women and Men Speaking, p. 3.*

² *Simone de Beauvoir, The Second Sex, H. M. Parshley (ed. and trans.), Bantam, New York, 1964, p. xv.*

³ *Kramarae, Women and Men Speaking, p. 3.*

девка, проститутка, любовница, распутница, развратница, потаскушка, сожительница, уличная проститутка, легкодоступная и подобные¹. Поскольку большинство исследований сексуальной активности показывают, что мужчины имеют больше сексуальных партнеров, чем женщины, то нет сомнений в том, что чрезмерное количество терминов, описывающих женщин, служит интересам мужчин.

В категории социокультурной традиции в главе 4 я представил гипотезу Сепира-Уорфа, согласно которой, язык формирует наше восприятие реальности. Крамара утверждает, что женщины часто молчат из-за того, что у них нет публично признанного словаря, посредством которого они могли бы выразить свой опыт. Она говорит, что «слова, которые постоянно игнорируются, могут, в конечном счете, стать невысказанными и, возможно, даже такими, о которых нельзя даже и помыслить»². Через какое-то время приглушенные женщины могут даже начать сомневаться в валидности своего опыта и легитимности своих чувств.

МУЖЧИНЫ КАК СТОРОЖИ КОММУНИКАЦИИ

Даже если бы публичный способ выражения содержал богатый лексикон для описания женского опыта, женщины бы все еще были приглушенными, если бы их способы

выражения игнорировались или высмеивались. На самом деле, Крамара описывает культурные влиятельные круги, состоящие из «хороших парней», которые практически исключают из СМИ, существующих в обществе, искусство, поэзию, пьесы, сценарии фильмов, публичное обращение и научные эссе, созданные женщинами. Она отмечает, что женщины были исключены из издательского бизнеса на протяжении 500 лет. Только в 70-х годах XX века с появлением женских изданий в западном мире женщины смогли оказывать влияние посредством печати. По этой причине Крамара рассматривает традиционно основное направление, мейнстрим (*mainstream*) коммуникации как *мужской способ выражения (malestream)*.

Сторожи

Редакторы и другие судьи культуры, которые определяют, какие книги, эссе, поэзия, пьесы, сценарии к фильмам и т.д. появятся в СМИ.

Задолго до того, как Эдвин Арденер заметил отсутствие женщин в антропологических исследованиях, Вирджиния Вулф выражала протест против того, что в анналах истории женщинам нет места. Британская романистка заметила несоответствие между тем, как мужчины характеризуют женщин в художественной литературе, и тем, как женщины появляются в исторических книгах. «В воображении она первостепенной важности; на практике она абсолютно неважна. Она пронизывает поэ-

¹ Julia P. Stanley, "Paradigmatic Women: The Prostitute," in *Papers in Language Variation*, David L. Shores and Carole P. Hines (eds.), University of Alabama, Tuscaloosa, 1977, p. 7.

² Kramaræ, *Women and Men Speaking*, p. 1.

зию от корки до корки; она отсутствует в истории»¹.

Писательница-феминистка Дороти Смит утверждает, что отсутствие женщин в истории является результатом замкнутого мужского круга знаний.

Мужчины уделяют внимание и считают значительным только то, что говорят мужчины. Круг мужчин, чьи труды и разговоры имели для них значение, расширяется в прошлое до времен, представленных в наших записях. То, что делали мужчины, было значимо для мужчин, было написано мужчинами о мужчинах для мужчин. Мужчины слушали и слушали то, что говорили они сами².

В качестве примера мужского контроля публичной записи Чери Крамара приводит факты, связанные с изменением ее имени. Когда она вышла замуж в Огайо, закон потребовал, чтобы она взяла фамилию ее мужа. Так что по указанию штата она стала *Чери Ра Крамар*. Позже, когда закон позволил ей быть самой собой, она переставила звуки и изменила написание на Чери Крамара. Многие люди спрашивали Крамара о том, изменила ли она свое имя из-за любви или так было разумно. Но никто не спрашивал ее мужа, почему он сохранил свое имя. Крамара указывает на то, что и закон, и традиции должного этикета хорошо служат мужчинам.

НЕВЫПОЛНЕННОЕ ОБЕЩАНИЕ ИНТЕРНЕТА

Мы можем предположить, что появление Интернета положило конец

¹ Virginia Woolf, *A Room of One's Own*, Hogarth (Penguin edition), 1928, p. 45.

² Dorothy Smith, "A Peculiar Eclipsing: Women's Exclusion from Man's Culture," *Women's Studies International Quarterly*, Vol. 1, 1978, p. 281.

мужской роли сторожа – по крайней мере, что касается доступа к Сети. В своем нынешнем исследовании Крамара утверждает, что это не так. Она говорит, что «так же, как мы разрабатываем инструменты, необходимые для их изучения, традиционные отношения власти между женщинами и мужчинами быстро устанавливаются в киберпространстве»³. Почти все первые разработчики и пользователи Интернета в 70-х и 80-х годах XX века были мужчинами. К 2000 году половина Интернет-пользователей были женщины, но «если мы рассмотрим количество времени, затрачиваемое на компьютеры, тип оборудования и влияние программирования, везде технологическая элита – это преимущественно мужчины...»⁴. Например, хотя жестокое обращение с женщинами является хорошо исследованной темой, многие базы данных не имеют отдельного заголовка для термина «*подвергающаяся побоям*». Вы можете сказать, что женщины не разрабатывают поисковые категории в Интернете, когда первые результаты поиска под заголовком «Женщины Интернета» показывают обнаженных женщин из журнала «Плейбой»⁵. Крамара делает вывод, что у Интернета все же есть потенциал способствовать взаимодействию среди женщин сквозь время и пространство, но создается

³ Candace West, Michelle M. Lazar, and Cheri Kramarae, "Gender in Discourse," in *Discourse as Social Interaction*, Vol. 2, Teun van Dijk (ed.), Sage, Thousand Oaks, CA, 1997, p. 137.

⁴ Cheri Kramarae, "Feminist Fictions of Future Technology," in *Cybersociety 2.0: Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*, Stephen Jones (ed.), Sage, Thousand Oaks, CA, p. 109.

⁵ Jana Kramer and Cheri Kramarae, "Women's Political Webs: Global Electronic Networks," in *Gender, Politics and Communication*, Annabele Sreberny and Liesbet van Zoonen (eds.), Hampton, Cresskill, NJ, 2000, pp. 214-215.

впечатление, что это мужской форум и мужская игровая площадка.

Поскольку Крамара считает, что гендер отражается в дискурсе, то она хотела бы, чтобы мы обратили пристальное внимание на те образы, которые используются, чтобы описать Интернет. Четыре общие метафоры показывают, почему женщины продолжают оставаться приглушенными, а обещание равенства полов до сих пор так и не выполнено. Метафоры имеют значение; каждая формирует определенный тип мышления.

Информационная магистраль. В этой ранней утопической аналогии игнорировались установленные социальные и экономические структуры. Начальная стоимость доступа к Интернету делает его платной автомагистралью, которую только малый процент женщин во всем мире может себе позволить. Цифровой разрыв увеличивается. Те, кто может заплатить цену за входение, зачастую обнаруживают, что «основная терминология, система категорий и содержание Сети, по существу, не разработано так, чтобы привлекать реальных женщин или отвечать их интересам»¹. Некоторые женщины утверждают, что они «животные, сбитые автомобилем», на магистрали, по которой мчатся мужчины.

Новая граница. Крамара утверждает, что эта метафора напоминает незаселенное место, где мужественные люди вольны делать то, что хотят. Исследования в школах показыва-

ют, что маленькие мальчики быстро узнают, что они *могут* и им *позволено* прогонять девочек от классных компьютеров. Анархия беспорядочной атмосферы не привлекает многих женщин, особенно когда они получают в свой адрес уничижительные сообщения, в ответ на созданные ими темы, в списке рассылки или на электронной доске объявлений. Чтобы избежать агрессии в Интернете, многие женщины, которые участвуют в онлайн взаимодействии, представляются мужчинами.

Демократия. Как и в конфиденциальной атмосфере кабинки для голосования, человек может заявлять о своем мнении в Сети анонимно. Это уединение может быть преимуществом для женщин. В отличие от «громкого, помпезного, эгоцентричного дискурса разговорного радио, Тишина Интернета дает женщинам пространство, чтобы выразить себя искренне и интимно»². Но нужно быть продвинутым пользователем и владеть английским языком, лингва-франка³ Интернета. Крамара также отмечает, что обратная сторона демократической Сети заключается в том, что любой может выкладывать в Интернет что угодно, даже если этому нет подтверждения в реальности. Затем она добавляет:

Конечно, для женщин попытка выяснить, что реально, было проектом длиной в жизнь. Мы не были создателями знаний. Мы научились относиться скептически к «истинам», которые нам говорили. Сейчас мы должны быть, возможно, даже более

¹ Jana Kramer and Cheris Kramerae, "Women's Political Webs: Global Electronic Networks," in *Gender, Politics and Communication*, Annabele Srebemy and Liesbet van Zoonen (eds.), Hampton, Cresskill, NJ, 2000, pp. 212.

² Women's Leadership Network to Use the Internet to Fight Conservative Policies, KJEnglish@aol.com, April 8, 1995.

³ Язык межэтнического общения, часто с ограниченной сферой употребления (прим. перев.)

осторожны, но это проблема не новая для нас¹.

Глобальное сообщество. Крамара считает, что Интернет может быть дружелюбным для пользователя местом связи с другими женщинами, которые имеют такие же взгляды и интересы. Женщины могут делиться своими проблемами и информацией по глобальным темам, таким как рак груди, нарушение пищеварения, воспитание детей, секс-туризм, экология, мир, духовность, и какие придурки их начальники. Делиться такой информацией они могут таким образом, который может быть им недоступен с глазу на глаз. Но Интернет, по-видимому, предлагает вступить в сообщество тем, кто уже находится онлайн, а не мотивирует к участию тех, кто там не присутствует. И всегда существует угроза самозванцев-мужчин, подрывающих целостность сайтов «только для женщин», которые пытаются развить чувство доверия.

Хотя ориентированные на мужчин нормы в Интернете уже установлены, Крамара продолжает видеть большой потенциал киберпространства как гуманного места для женщин, потому что технология интерактивна. Она представляет момент, когда появятся «компьютерные терминалы, соединенные с системами сообществ в прачечных-автоматах, ночлежках для бездомных, центрах дневного пребывания и т.д. – с достаточной поддержкой, чтобы большинство людей имели доступ к Интернету»². До это-

¹ Kramarae, "Feminist Fictions of Future Technology," p.111.

² H. Jeanie Taylor and Cheris Kramarae, "Creating Cybertrust: Illustrations and Guidelines," in *Computing in the Social Sciences and Humanities*, Orville Vernon Burton (ed.), University of Illinois Press, Urbana, 2004, pp. 141-158.

го момента многие женщины будут оставаться приглушенными.

ЖЕНСКАЯ ИСТИНА В МУЖСКОМ РАЗГОВОРЕ: ПРОБЛЕМА ПЕРЕВОДА

Предполагая, что мужское доминирование в публичной коммуникации является современной реальностью, Крамара делает вывод: «чтобы участвовать в обществе, женщины должны преобразовать свои собственные модели в терминах полученной мужской системы выражения»³. Аналогично тому, как говорить на втором языке, этот процесс перевода требует постоянных усилий, и обычно женщине приходится гадать, «правильно» ли она это сказала. Одна писательница говорит, что мужчины могут «говорить прямо». Женщины вынуждены «говорить с определенным уклоном»⁴.

Подумайте снова о символическом интеракционизме Мида (смотрите главу 5). В своей теории он описывает *мысledoйствие* как автоматическую мимолетную паузу до того, как мы начинаем говорить, во время которой мы мысленно просчитываем, как те, кто слушают, могут отреагировать. Эти периоды колебания становятся дольше, когда мы чувствуем себя лингвистически «бедными». Согласно Крамара, женщины вынуждены тщательно подбирать слова на публичном форуме. «То, что женщины хотят сказать и могут сказать лучше всего, нельзя сказать легко,

³ Kramarae, *Women and Men Speaking*, p.3.

⁴ Tillie Olsen, *Silences*, Delacorte/Seymour Lawrence, New York, 1978, p.23.

потому что шаблон языка не их собственного производства»¹.

Я еще раз оценил сложности, с которыми сталкиваются женщины при переводе своего опыта в созданный мужчинами язык, обсуждая идеи Крамара с тремя моими знакомыми. Марша, Кэти и Сьюзен намеренно стремились и достигли положения лидеров в профессиях, где женщин редко видно и почти никогда не слышно.

Марша – адвокат по судебным тяжбам, которая была первой женщиной-президентом коллегии адвокатов в округе Хиллсборо (Флорида) и председателем филиала Совета управляющих Федеральной резервной системы, который консультировал Алана Гринспена. Статья в местном журнале рассказала о пяти «влиятельных игроках залива Тампа». Герой войны в Персидском заливе 1991 года генерал Норман Шварцкопф был первым, Марша была вторым. Марша приписывает свой успех сознательному «переключению передач», когда она обращается к закону.

Я научилась говорить как мужчина. Я сознательно понижаю голос, говорю медленнее, думаю больше и использую аналогии из спорта. Я забочусь о своем внешнем виде, но у женщины, которая слишком привлекательна или слишком домашняя, есть проблемы. Мужчина может быть сногсшибательно великолепен или уродлив, как смертный грех, и при этом отлично преуспевать. Мне говорили, что я самый грозный и уважаемый адвокат в фирме, но это не тот человек, с которым я живу день за днем. После ра-

боты я иду домой и делаю фигурки северного оленя из собачьих галет с моими дочерьми.

Кэти – проповедник, посвященная в духовный сан, которая работает со школьниками средней школы и подростками. Она – лучший оратор, которого я когда-либо слышал на лекциях по публичному выступлению. Работая в организации, которая традиционно исключает женщин с передовых ораторских ролей, Кэти признана звездным оратором. Как и Марша, она чувствует, что женщины не имеют права на ошибку, когда говорят на публике.

Чтобы справиться, женщины должны работать с обеих сторон. Я позволяю своей внешности и манере произнесения оставаться женскими – драгоценности, помада, теплый тихий голос. Но я планирую содержание моей речи так, чтобы привлечь и мужчин. Я не могу выйти из трудного положения экспромтом. Я тщательно готовлюсь, знаю свой текст, использую много образов из мира парней. Девушки учатся интересоваться тем, о чем хотят говорить мужчины, но мужчины не привыкли слушать то, что интересует женщин. Я редко ссылаюсь на приготовление пиццы или на такие фильмы, как «Тельма и Луиза».

Сьюзен – декан профессиональной школы в университете. Когда ее бывший колледж закрылся, Сьюзен организовала перевод целой своей программы и профессорско-преподавательского состава в другой университет. Она недавно получила премию «Профессионал года» в своей области. Когда она вступила в национальную ассоциацию деканов, только 8 из 50 членов были женщины.

¹ *Kramarae, Women and Men Speaking, p. 19.*

Я вела себя очень тихо. Мне было неприятно находиться там. Если Вы не вели коммуникацию по правилам мужчин, Вы были невидимы. Звездными исполнителями были мужчины, и они успешно выступали. Но никто не слушал: все готовили свой собственный ответ. Собрание предназначалось для того, чтобы показать свое превосходство. На приеме царили приятельские отношения. Вы не осмеливались сказать: «Послушайте, я попала в сложную ситуацию. Вы когда-нибудь сталкивались с такой проблемой?» Только когда некоторые из женщин собирались вместе за чашкой кофе или ходили по магазинам, я могла быть откровенной, рассказывая о своем опыте.

Хотя их статус и способности явно указывают на то, что Марша, Кэти и Сьюзен – выдающиеся люди, их опыт как женщин в мужских иерархических структурах подтверждает

теорию приглушенных групп. Крамара говорит, что «мужчины структурировали систему ценностей и язык, который отражает эту систему ценностей. Женщинам приходилось понимать и принимать систему, организованную мужчинами»

Для женщин, не обладающих такими навыками и уверенностью в себе, как Марша, Кэти и Сьюзен, эта перспектива может быть пугающей.

ВЫСКАЗЫВАТЬСЯ В ПРИВАТНОЙ ОБСТАНОВКЕ: УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТОВ С ДРУГИМИ ЖЕНЩИНАМИ

Облегчение, которое испытала Сьюзен при возможности свободно поговорить с другими женщинами-деканами, служит примером централь-

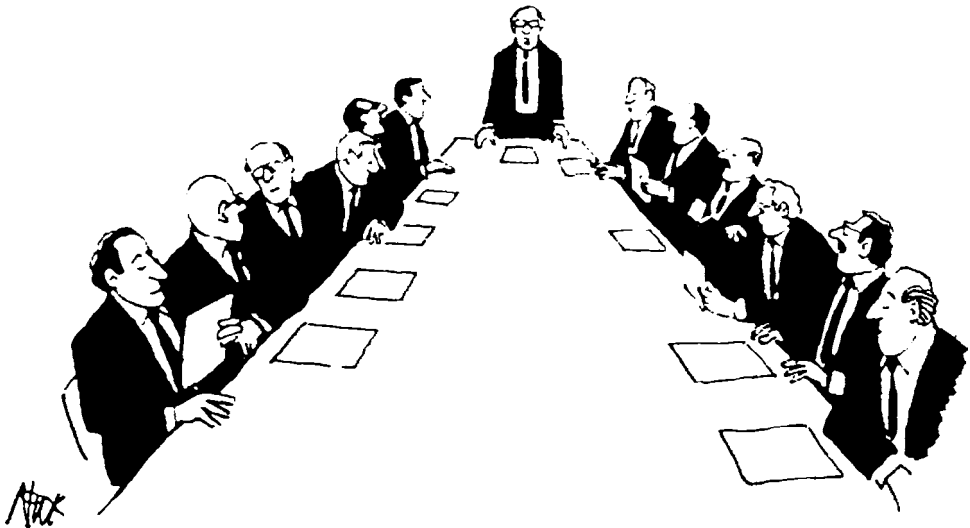


Рисунок 35.1.

«Комитет по правам женщин сейчас придет к порядку»².

² Воспроизведено с разрешения Punch Limited.

ного догмата теории приглушенных групп. Крамара утверждает, что «женщины находят пути самовыражения вне доминирующих публичных стилей выражения, используемых мужчинами и в своих вербальных традициях, и своем невербальном поведении»¹.

Крамара перечисляет разнообразные обходные пути, которые женщины используют, чтобы обсудить свой опыт, — дневники, журналы, письма, устные истории, фольклор, сплетни, искусство, граффити, поэзия, песни, невербальные пародии, гинекологические руководства, передаваемые между женщинами столетиями, и «массу «неканонизированных» писательниц, чье богатство и разнообразие стиля мы только начинаем осознавать»². Она называет такой выход женской «субверсией», которая осуществляется под поверхностью мужской ортодоксальности.

Громадный успех романа Аниты Диямант «Красный шатер» является тому примером. История Дины не только рассказана голосом, который поддерживает женщин и наделяет и правами, эта неразрекламированная книга впервые попала в список бестселлеров *New York Times*³ именно благодаря рекомендациям, передаваемым из уст в уста среди женщин на протяжении трех лет.

Мужчины зачастую не обращают внимания на общие значения, которые женщины передают посредством альтернативных каналов. Фактически, Крамара убеждена, что «у муж-

чин больше сложностей, чем у женщин, в понимании того, что имеют в виду представители другого пола»⁴. Она не приписывает мужское замешательство биологическим различиям между полами или попыткам женщин скрыть свой опыт. Вместо этого, она утверждает, что когда мужчины не имеют понятия о том, чего женщины хотят, что думают или чувствуют, то это происходит потому, что они не приложили усилий, чтобы узнать это. Когда британский автор Дейл Спендер была редактором журнала *Woman's Studies International Quarterly*, она предложила следующую интерпретацию невежеству мужчин. Она предположила, что многие мужчины понимают, что обязательство слушать женщин включает отказ от их привилегированного положения. «Главный момент здесь заключается в том, что если женщины перестанут быть приглушенными, мужчины перестанут быть такими доминирующими, и некоторым мужчинам это может казаться несправедливым, потому что это означает потерю прав»⁵. Мужчина может уклониться от этой уравнивающей в правах «пули», невинно заявив: «Я никогда не пойму женщин».

ВЫСКАЗЫВАТЬСЯ НА ПУБЛИКЕ: СЛОВАРЬ ФЕМИНИСТОК

Как и другим формам критической теории, для феминистской теории недостаточно просто указывать на асимметрии во власти. Конечная цель теории приглушенных групп — изменить созданную мужчинами

¹ Kramarae, *Women and Men Speaking*, p. 4.

² Cheris Kramarae and Paula Treichler, *A Feminist Dictionary*, 2nd ed., Pandora, London, 1992, p. 17.

³ Anita Diamant, *The Red Tent*, St. Martins, New York, 1997; Susannah Meadows, "Meeting Under a Big 'Tent': How a Biblical Tale Became a Word-of-Mouth Phenom," *Newsweek*, February 5, 2001, p. 61.

⁴ Kramarae and Treichler, p. 4.

⁵ Dale Spender, *Man Made Language*, Routledge & Kegan, London, 1980, p. 87.

лингвистическую систему, которая удерживает женщин «на своем месте». Согласно Крамара, реформа включает оспаривание словарей, которые «игнорируют слова и определения, созданные женщинами, и которые также включают много сексистских определений и примеров»¹. Традиционные словари имеют авторитетные указатели на должное использование языка, но поскольку лексикографы полагаются на мужские литературные источники, они систематически исключают слова, придуманные женщинами.

В 1985 году Крамара и Паула Трейчлер составили феминистский словарь, который предлагает определения для женских слов, не фигурирующих в словаре *New International Webster's*, и представляют собой альтернативное феминистское прочтение слов, которые там есть. Переизданный в 1992 году, словарь «ставит женщин в центр и переосмысливает язык с этой критически иной точки зрения»². Крамара и Трейчлер не утверждают, что все женщины используют слова одинаково, и не считают, что женщины составляют одну, единую группу. Но они включают женские определения приблизительно 2500 слов, чтобы проиллюстрировать лингвистическую креативность женщин и дать возможность женщинам изменить свой приглушенный статус. В Примере 35.1 приводится пример кратких словарных статей с указанием их источника.

СЕКСУАЛЬНЫЕ

¹ Cheris Kramarae, "Punctuating the Dictionary," *International Journal of the Sociology of Language*, Vol. 94, 1992, p. 135.

² Kramarae and Treichler, p. 4.

ДОМОГАТЕЛЬСТВА: ИЗОБРЕТЕНИЕ ТЕРМИНА, ЧТОБЫ НАЗВАТЬ ОПЫТ

Возможно, больше, чем любая другая словарная статья в словаре Крамара и Трейчлер, статья о «сексуальных домогательствах» иллюстрирует главное достижение феминистских знаний по коммуникации – кодирование женского опыта в языке общества, который им достался. Хотя историй нежелательного сексуального внимания на работе – уйма, до недавнего времени у женщин не было общего термина, чтобы обозначить то, что было постоянным фактом женской жизни.

Сексуальные домогательства

Нежелательное навязывание сексуальных требований в контексте отношений неравной власти.

В 1992 году в «Журнале прикладных коммуникативных исследований» было опубликовано 30 историй студентов и специалистов, изучающих коммуникацию, которые были сексуально унижены или травмированы человеком, обладавшим властью как представитель академических кругов. Все рассказы из 30, кроме 2, исходили от женщин. Как отмечает Крамара, «количество сексуальных домогательств безудержно растет, но они не случайны»³. Следующая анонимная история типична.

Ему было пятьдесят, мне двадцать один. Он был главным профессором в моей области, я была на первом

³ Cheris Kramarae, "Harassment and Everyday Life," in *Women Making Meaning: New Feminist Directions in Communication*, Lana Rakow (ed.), Routledge, New York, 1992, p. 102.

Рогоносец: Муж неверной жены. Жена неверного мужа просто называется женой (Чери Крамара).

Депрессия: Психиатрическое название, которое... скрывает социальный факт одиночества домохозяйки, низкой самооценки и неудовлетворенности работой (Энн Оукли)

Кукла: Игрушка-друг детства, которая преподносится в подарок, или же сделана детьми. Некоторые взрослые мужчины продолжают свое детство, называя своих взрослых подруг «куколками» (Чери Крамара)

Семейный мужчина: Имеется в виду мужчина, который проявляет больше заботы о членах семьи, чем обычно. Нет выражения «семейная женщина», так как это звучало бы избыточно. (Чери Крамара)

Феминистка: Я сама никогда не могла точно узнать, что такое феминизм: я только знаю, что люди называют меня феминисткой, когда я выражаю мнение, которое отличает меня от половика (коврика для ног, тряпки) (Ребекка Уэст)

Сплетничанье: Манера разговора между женщинами в их женской роли, интимная по стилю, личная и домашняя по теме и условиям; женское культурное бытие, которое берет свое начало в ограничениях женской роли и сохраняет их, а также дает комфортное самоутверждение (Дебора Джонс)

Вина: Эмоция, которая мешает женщинам сделать то, что им, может быть, нужно сделать, чтобы позаботиться о себе, противопоставляя себя всем остальным. (Мэри Эллен Шейнси)

Женская история: Человеческая история, рассказанная женщинами и о женщинах... (Энн Фоффридом)

Госпожа: Форма обращения, принятая женщинами, которые хотят быть признанными как индивидуальности, а не чтобы их идентифицировали на основе их отношений с мужчиной. (Мидж Леннерг и Норма Уилсон)

Один из парней: Означает: НЕ одна из девушек. (Чери Крамара)

Материнство: Положение, которое зачастую вносит драматические изменения в жизнь молодых матерей – «потерю работы, дохода и статуса; разрыв с сообществами и социальными контактами и приспособление к роли «домохозяйки». Большинство молодых отцов не сообщают о подобных социальных нарушениях. (Лорна МакКи и Маргарет О'Брайен)

Порнография: Порнография – теория, а изнасилование – практика. (Андреа Дворкин)

Сексуальные домогательства: Нежелательное навязывание сексуальных требований в контексте отношений неравной власти. (Кэтрин Макиннон)

Молчание: не золото. «Нет большей агонии, чем носить нерассказанную историю в себе». (Зора Нил Херстон) «В мире, где язык и именование являются властью, молчание угнетающе, это насилие». (Эдриен Рич)

Внешность: Внешность женщины – это ее рабочая форма... Забота женщины о своей внешности не является результатом промывания мозгов; это реакция на необходимость. (Сестра в красных чулках)

Пример 35.1. Отрывки из феминистского словаря Крамара и Трейчлер¹.

¹ Kramarae and Treichler, *A Feminist Dictionary: Amazons, Bluestockings and Crones*

курсе магистратуры. Его положение было надежным, мое – неопределенным и зависело от его поддержки. Он чувствовал свою власть, я чувствовала себя зависимой. Он, возможно, и не думал о том, что произошло, я же не могла этого забыть.

Как и большинство начинающих студентов, я была неуверенна в себе и своих способностях, поэтому мне была необходима похвала и доказательства моих умственных качеств... И вот, одним ноябрьским утром я обнаружила записку в почтовом ящике от профессора Х, старшего члена профессорско-преподавательского состава в моей области и, следовательно, человека очень важного для меня. В записке профессор просил меня зайти в его кабинет после полудня, чтобы обсудить письменную работу, которую я написала для него.

В конце разговора он сказал мне, что мы должны узнать друг друга получше и тесно работать вместе. Я хотела работать с ним и согласилась. Мы встали, и он обнял меня и поцеловал. Я помню, как отпрянула от неожиданности. Я действительно не знала, что происходит. Он улыбнулся и сказал мне, что «дружба» только укрепит наши рабочие отношения. Я ничего не сказала, но чувствовала себя ужасно смущенной... Этот человек был уважаемым членом профессорско-преподавательского состава и, безусловно, он больше знал о нормах отношений между студентами и преподавателями, чем я. Так что я подумала, что, должно быть, ошибаюсь, считая его поведение неуместным, должно быть, неправильно истолковываю его мотивы, преувеличиваю значение «дружбы»...

Поэтому я решила поговорить с ним «начистоту».

Я оказалась в проигрыше в нашем «разговоре начистоту», потому что считала его возможностью проявить чувства, а он использовал его как возможность переинтерпретировать и переопределить то, что происходило, в соответствии со своими целями. Я сказала ему, что мне неудобно «дружить» с ним. Он ответил, что я слишком остро реагирую и, более того, проявляется мое южное деревенское воспитание... Я сказала ему, что обеспокоена тем, что он не объективно оценивает мою работу, но хвалит ее, потому что хочет «дружить» со мной; он перекрутил это, объясняя, что оценивает мою работу справедливо, НО «дружба» повысила его интерес ко мне в профессиональном плане. Что бы я ни говорила, его ответ определял мои чувства как неуместные»¹.

Теория приглушенных групп может объяснить это чувство смущения и беспомощности у женщин. Ее история в такой же степени о борьбе за язык, как и о борьбе с сексуальным поведением. Пока профессор может определить свои действия как «дружеские», чувства студентки не учитываются – даже ею самой. Если бы она была вооружена лингвистическим инструментом «сексуальные домогательства», она могла бы подтвердить свои чувства и назвать заигрывания профессора неуместными и незаконными.

Согласно Крамара, когда словосочетание «сексуальные домогательства» было впервые использовано в

¹ Julia T. Wood (ed.), "Special Section – 'Telling Our Stories': Sexual Harassment in the Communication Discipline," *Journal of Applied Communication Research*, Vol. 20, 1992, pp. 383-384.

суде в конце 70-х годов XX века, это был единственный юридический термин, определенный женщинами. Реакция сената на показания Аниты Хилл на слушаниях перед утверждением в должности в Верховный суд Кларенса Томаса в 1991 году показала, что предстоит еще проделать много работы, прежде чем женщины смогут закрепить свое определение. Для теории приглушенных групп борьба с созданным мужчинами языком продолжается.

КРИТИКА: МУЖЧИНЫ НАМЕРЕННО ПРИГЛУШАЮТ?

Ученые-феминистки настаивают на том, что «ключевая коммуникативная деятельность из опыта женщин – их ритуалы, словари, метафоры и истории – являются важной частью данных для исследования»¹. В этой главе я привел слова 30 женщин, выражающих приглушенность, испытанную ими, потому что они – не мужчины. Я мог бы легко процитировать еще сотню таких историй. Мне кажется, что игнорирование или умаление их свидетельств было бы окончательным подтверждением тезиса Крамара о приглушенных группах.

В отличие от Деборы Таннен в ее подходе к гендерным различиям, представленном в главе 33, Чери Крамара утверждает, что вопросы власти занимают центральное место во всех человеческих отноше-

ниях. Обе теории, представленные в разделе по поддержанию отношений, доказывают ее точку зрения (смотрите главы 12 и 13). Согласно диалектике отношений Бакстер и Монтгомери, готовность уступить какую-то часть личной власти считается центральным аспектом борьбы между раздельностью и связанностью. Интеракционистский подход Вацлавика предполагает, что вся коммуникация является либо симметричной, либо дополняющей (комплементарной). Эти теоретики не обращаются к утверждению Крамара о том, что мы живем в патриархальном обществе, но их исследования подтверждают оправданность сосредоточения ее внимания на вопросах *контроля* между мужчинами и женщинами.

Вопрос мужских мотивов более проблематичен. Таннен критикует ученых-феминисток, таких как Крамара, за их предположение, что мужчины пытаются контролировать женщин. Таннен признает, что различия в мужском и женском коммуникативных стилях иногда приводят к дисбалансу власти, но, в отличие от Крамара, она готова предположить, что проблемы вызваны в первую очередь «разными стилями» мужчин и женщин. Таннен предупреждает, что «плохие предчувствия и обвинения в плохих мотивах или плохом характере могут возникнуть и тогда, когда не было намерения доминировать, обладать властью»².

Крамара считает, что оправдание Таннен злоупотребления мужчина-

¹ Karen A. Foss and Sonja K. Foss, "Incorporating the Feminist Perspective in Communication Scholarship: A Research Commentary," in *Doing Research on Women's Communication: Perspectives on Theory and Method*, K. Carter and C. Spitzack (eds.), Ablex, Norwood, NJ, 1989, p. 72.

² Deborah Tannen, *Conversational Style: Analyzing Talk Among Friends*, Ablex, Norwood, NJ, 1984, p. 43.

ми властью наивно в лучшем случае. Она отмечает, что мужчины зачастую игнорируют или высмеивают заявления женщин о проблемах быть услышанными в обществе, в котором доминируют мужчины. Вместо того, чтобы обвинять *различия в стилях*, Крамара указывает на множество способов, которыми наши политические, образовательные, религиозные, законодательные системы и системы СМИ поддерживают гендерные, расовые и классовые иерархии. Ваша реакция на теорию приглушенных групп может в значительной степени зависть от того, являетесь ли Вы тем, кто получает доходы от этих систем, или же их жертвой.

Для мужчин и женщин, которые готовы услышать то, что хочет сказать Крамара, повышение уровня осознанности, инициированное теорией приглушенных групп, может побудить их перестать использовать слова таким образом, который сохраняет неравенства власти. Термин «сексуальные домогательства» — только один пример того, как слова женщин можно ввести в публичную лексику и озвучить коллективный опыт женщин. Такие фразы, как *изнасилование на свидании*, *стеклянный потолок*¹ и *вечерняя смена*, не были даже известны, когда Крамара и Трейчлер составляли свой феминистский словарь в 1985 году, но сейчас эти термины доступны, чтобы именовать социальную и профессиональную несправедливость, с которой сталкиваются женщины.

¹ Система взглядов в обществе, согласно которым женщины не должны допускаться к высшим должностям (прим. перев.).

Выводы Чери Крамара и позиционирование женщин как группы, приглушенной мужчинами, способствовали пересмотру традиционных паттернов коммуникации между мужчинами и женщинами.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Какие слова Вы используете при общении с друзьями того же пола, которые Вы не используете с представителями противоположного пола? Это использование подтверждает гипотезу Крамара о *мужском контроле над публичным способом выражения*?

2. В журнальной статье о *предвзятости словаря* Крамара написала предложение «Я *вагинализировала* об этом некоторое время»². Можете ли Вы объяснить ее игру слов в свете принципов теории приглушенных групп? Как изменится значение предложения, когда Вы замените ее провокационный термин альтернативными глаголами?

3. Учítывая определение «сексуальных домогательств» как «нежелательного навязывания сексуальных требований в контексте отношений неравной власти», можете ли Вы привести пример того, как Вы домогались кого-нибудь или Вас кто-то домогался?

4. Вы более склонны согласиться с теорией гендерлекта Таннен или с теорией приглушенных групп Крамара? В какой степени на Ваш выбор влияет тот факт, что Вы *мужчина* или *женщина*?

² Kramarae, "Punctuating the Dictionary," p. 146.

ОБСУЖДЕНИЕ¹

В моем разговоре с Чери Крамара она утверждает, что создание факультетов женских исследований в университетах является показателем того, что женщины не обречены на приглушенность. Когда я спросил, должна ли быть также программа «мужских



исследований», ее неожиданный ответ не только рассмешил меня, но и выявил логическое обоснование ее теории. Описывая словарную статью к слову «ведьмы» из своей «Энциклопедии женского опыта», она дает очаровательное объяснение тому, как значение этого слова изменилось во вред женщинам. В конце интервью я прошу Крамара оценить в ретроспективе наш разговор и сказать, говорил ли я или делал что-то, что ограничивало то, что говорила она. Согласны ли Вы с ее оценкой?

¹ Смотрите этот отрывок онлайн на www.mhhe.com/griffin7 или www.afirstlook.com

Раздел VI

Интеграция

Раздел 1. Теория коммуникации

Друзья, которые знают, что я написал книгу о теории коммуникации, часто спрашивают меня, какая теория лучшая. Хотя у меня есть личные предпочтения, дать удовлетворительный ответ на этот вопрос я не могу. Я нахожу утешение в словах Карла Вейка, профессора по организационному поведению и психологии в Университете Мичигана, который заверяет нас, что в любой теории есть неизбежные компромиссы¹. Я также убежден, что его идея категоризации теорий в соответствии с компромиссами, на которые идут их авторы, позволяет нам проявить больше терпимости, если мы заметим недостаток в их структуре. Создавать теорию нелегко.

Вейк представляет дилемму, которая стоит перед эмпирически ориентированными теоретиками, цитируя «постулат невозможности», или постулат о сбалансированной сложности, сформулированный психологом Уорреном Торнгейтом из Альбертского университета: «Теории о социальном поведении не могут быть одновременно и общими, и точными, и столь простыми, чтобы их при этом можно было применять»². Термин «сбалансированная сложность» обозначает необходимость делать оговорки, чтобы теория могла объяснить определенные обстоятельства. Торнгейт расширяет свой постулат:

¹ Karl Weick, *The Social Psychology of Organizing*, 2nd ed., Addison-Wesley, Reading, MA, 1979, pp. 35-42.

² Warren Thorngate, "In General" vs. "It Depends": Some Comments on the Gergen-Schlenker Debate," *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 2, 1976, p. 406.

Чем более общая простая теория, тем менее точной она будет в прогнозировании особенностей... Чем более точная простая теория... тем менее она будет способна объяснять что-то большее, чем самую простую или придуманную ситуацию... Общие и точные теории не могут быть [простыми]³.

Циферблат на Рисунке ниже ТК-1 отражает, как Вейк изображает взаимосвязь трех идеалов. Двенадцать, четыре и восемь часов соответствуют трем критериям Вейка – *общности*, *точности* и *простоте* соответственно. Остальные метки на циферблате представляют собой разные комбинации двух критериев, между которыми они находятся.

Как Вы можете видеть, ни один час не может сочетать три идеала, и приближаясь к одному, мы удаляемся по крайней мере от одного из двух других.

Чтобы оценить точку зрения Вейка о компромиссах, на которые должен пойти специалист по теории коммуникации, Вы должны уметь указать теоретическое время. Я пройду один круг на циферблате, чтобы Вам стало ясно, что представляют собой цифры. Расположение конкретных теорий на циферблате отражает мою оценку трудных решений о приоритетах, которые приняли их авторы.

В главе 3 я утверждал, что хорошая объективная теория полезна. По-

³ Warren Thorngate, "In General" vs. "It Depends": Some Comments on the Gergen-Schlenker Debate," *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 2, 1976, p. 406.

скольку теорию, расположенную на отметке двенадцати часов, можно применить в каждой ситуации, она более чем выполняет это требование. Но Вейк утверждает, что не существует полностью независимых от контекста подходов к социальному поведению. Дэвид Мортенсен, профессор по коммуникации из Университета Висконсин, согласен с ним: «Коммуникация никогда не происходит в вакууме; это не «чистый» процесс, лишенный условий и контекста или ситуационных подтекстов»¹.

Отбросив заблуждение, что их теории применимы в равной степени ко всем ситуациям, теоретики, находящиеся на позиции-отметке двух часов, получают точность. Подход, расположенный на отметке двух часов, увеличивает количество вопросов,

¹ C. David Mortensen, "Communication Postulates," in *Contexts*, Jean N. Civikly (ed.), Holt, Rinehart and Winston, New York, 1975, p.21.

добавляет условия и признает многочисленные причины одного и того же поведения. Но теория, которая оказывается верной при большинстве условий, будет, естественно, очень сложной. В этом контексте на ум приходит теория речевой аккомодации Гайлса в силу ее замысловатых прогнозов того, в каких случаях стратегическая конвергенция или дивергенция приводит к положительным или отрицательным исходам.

Теоретик, находящийся на отметке четырех часов, является настоящим ученым – заявляя, тестируя и отрицая нулевые гипотезы. В главе 3 я утверждал, что хорошая объективная теория поддается проверке. Акцентирование внимания на точности, характерное для подхода на отметке четырех часов, требует объяснений, которые проходят проверку, как, например, теория обработки соци-



Рисунок ТК-1. Теоретические компромиссы в построении теории².

² Основана на модели циферблата Карла Вейка

альной информации. Публика часто отвечает на это «Ну и что?»

Описание в нижней части циферблата *контекстно-специфичное*. Когда теоретика, находящегося на отметке шести часов, просят спрогнозировать будущие направления, он отвечает: «Все зависит от...». Количественные исследования, которые берут начало на этой позиции, обычно проводятся в лаборатории в высшей степени неестественных условиях. Исследования когнитивного диссонанса являются хорошим тому примером. Качественные исследования, отправной точкой которых служит отметка шести часов, представляют собой интерпретативный коллаж изучения конкретного случая, обоснованной теории, включенного наблюдения и этнографии. Данных много, но их применение в других ситуациях ограничено. Речевой код одной культуры не расскажет нам много о других культурах.

Теории, базирующиеся на отметке восьми часов, сводят данные к одному выводу или краткому списку принципов, которые легко понять. Дебора Таннен говорит, что мужской гендерлект указывает на то, что мужчины живут в культуре статуса, а женщины – в культуре отношений. Как и другие теоретики, которые работают с этой позиции, Таннен открыта для обвинения в редукционизме.

Я считаю, что студентов зачастую привлекает теория социального проникновения, которая базируется на отметке десяти часов на теоретических часах Вейка. Эта позиция сочетает простоту с релевантностью.

Знания представлены в легко запоминающихся афоризмах или живых метафорах. Интуитивные догадки и внутреннее чутье приобретают значимость, когда они оформлены как гипотетическая теория, которая подходит для разных ситуаций. Конечно, исследования, отправной точкой для которых служит отметка десяти часов, могут быть ошибочными с позиции истины, но Вейк не считает эту опасность неизбежно фатальной:

Все объяснения, какими бы странными они ни были, будут валидными какую-то часть времени. Автору идеи нужно просто быть достаточно сообразительным или достаточно везучим, чтобы найти те места, где теория точно подтверждается¹.

Графическое изображение Вейком аксиомы Торнгейта в виде циферблата объясняет, почему ни один подход в этой книге не может избежать критики. Каждая теория имеет по крайней мере одно «уязвимое место», или ахиллесову пяту. Неудивительно, что многие ставят под сомнение валидность аксиомы поиска информации из теории снижения неопределенности – теория находится на пять часов дальше от *точной* теории на часах. Так же и замысловатое описание установок как многочисленных диапазонов делает теорию социального суждения Шерифа какой угодно, только не простой. Преследование двух преимуществ всегда происходит в ущерб третьему, но как утверждает Вейк, два из трех – уже не плохо. Он говорит, что теоретики, которые пытаются сделать все, обычно заканчивают тем, что не достигают ничего. Результаты тривиаль-

¹ Karl Weick, p.39.

ные, слабые и скучные – легкие цели для тех, кто хочет высмеять научные притязания.

Пародия на теоретизацию Монти Пайтон¹ как раз такой случай. Скетч о бронтозавре в исполнении этой комедийной труппы является сатирой на теоретиков, которые слишком впечатлены своими идеями (смотрите рисунок ТК-2). Появившись на телевизионном ток-шоу, Энн Элк гордо представляет свою теорию, которая охватывает все:

Моя теория, которая принадлежит мне... выглядит так и начинается сейчас. Все бронтозавры тонкие с

¹ Монти Пайтон — комик-группа из Великобритании, состоявшая из шести человек. Благодаря своему новаторскому, абсурдистскому юмору участники «Монти Пайтон» находятся в числе самых влиятельных комиков всех времён (прим. перев.)

одного конца, гораздо толще в середине, а затем снова тонкие с другого конца. Это моя теория, она моя, и принадлежит мне, и я ее автор².

Теория определенно *точная*, безусловно *простая* и *общая* до такой степени, что она применима к каждому зверю этого типа. Она также тривиальная. Чтобы избежать этой ловушки, Вейк рекомендует теоретикам целенаправленно выбирать свою предпочитаемую позицию на циферблате, а затем «изящно расслабиться» в отношении проблем, которые сопровождают эту территорию.

Хотя в своем постулате Торнгейт описывает компромиссы, заложен-

² Graham Chapman, John Cleese, Terry Gilliam, Eric Idle, Terry Jones, and Michael Palin, *The Complete Monty Python's Flying Circus: All the Words, Volume Two*, Pantheon, New York, 1989, p. 119.



Рисунок ТК-2. Энн Элк (Джон Клиз) описывает свою теорию о бронтозавре интервьюеру Грэму Чепмену на телешоу «Летающий цирк Монти Пайтона».

ные в теориях, которые претендуют на объективность, несложно представить, что интерпретативные теории сталкиваются с подобными компромиссами. Вспомним из главы 3, что хорошие интерпретативные теории (1) создают понимание людей, (2) определяют ценности, (3) имеют эстетическую привлекательность (4) вызывают одобрение сообщества и (5) изменяют общество. Рассмотрим две теории в этой книге, в которых изучается гендер и коммуникация в обществе. Ни культурный подход

Клиффорда Гирца к гендерным ролям на Бали, ни версия теории приглушенных групп Чери Крамара не способны выполнить все эти функции.

Насыщенное описание Гирца мужской борьбы за статус в петушиных боях задевает ответную струну у мужчин по всему миру. А образы, которые он использует, рассказывая историю их рискованных пари, имеют большую эстетическую привлекательность для читателей обоих



Рисунок ТК-3.

«Ради Бога, Гарри! Ты не можешь просто расслабиться и наслаждаться искусством, музыкой, религией, литературой, драмой и историей, не пытаясь связать все это вместе?»¹

¹ Воспроизведено с разрешения Punch Limited.

полов. Но захватывающая проза, которую использует Гирц, и одобрение сообщества, которое он вызывает, препятствуют любой попытке изменить индонезийское общество. Он не реформатор.

Слабость Гирца – сильная сторона Крамара. Феминистская теория предназначена для того, чтобы оспорить неравное распределение власти, увековеченное мужским контролем господствующих способов выражения. Хотя Крамара решительно настроена на реформу, она не рассчитывает, что широкая аудитория мужчин, которые обладают властью, согласится с ее анализом. Что касается эстетичности, то критика злоупотребления властью никогда не выглядит элегантной.

Вместе с Вейком я убежден, что все теоретики не могут не идти на компромиссы, которые неизбежно пре-

пятствуют тому, чтобы их теории были применимы к разным ситуациям. Определенная снисходительность с нашей стороны вполне уместна. Тем не менее, мы должны понимать выбор, который они сделали.

Чтобы помочь Вам собрать воедино большую часть того, что Вы узнали из этой книги, в последней главе определяются 10 принципов, которые являются центральными во многих теориях. Я называю эти принципы *нитями*, потому что они связывают вместе теории, которые исходят из разных традиций и обращаются к проблемам, возникающих в разных коммуникативных контекстах. Если эта попытка синтеза покажется Вам не удовлетворительной, я прошу той же снисходительности, которую Вейк проявляет к теоретикам. Путаница не способствует ясности.

Первые четыре главы в книге заложили основу для понимания взаимосвязи между широким спектром теорий, которые Вы изучили. В главе 1 приведено рабочее определение и *теории*, и *коммуникации*, чтобы Вы могли увидеть, что общего имеют все эти теории коммуникации. В главе 2 введено разделение на объективную и интерпретативную традицию, которое является основой для позиционирования теорий на шкале в соответствии с основными интеллектуальными обязательствами их авторов. В главе 3 представлены списки из пяти критериев для оценки этих двух типов теорий – это еще один способ выявить сходства и различия. И в главе 4 описаны семь различных научных традиций, которые стали основой для появления разных типов теорий, при этом каждая новая теория в рамках традиции имеет заметное семейное сходство. Надеюсь, что эти интегративные инструменты помогли Вам сравнить и противопоставить теории, которые Вы изучали на протяжении книги.

В этой последней главе я представляю еще один подход к определению сходств и различий между теориями; я не мог сделать это раньше, потому что это бы не имело смысла, пока Вы

не ознакомились со всеми теориями. Сейчас я определю 10 принципов, которые в той или иной форме появляются во многих теориях. Я называю их *нитями*, потому что каждая нить вплетается в теории, которые в противном случае могут показаться несвязанными.

Нити

Эксплицитные или имплицитные принципы коммуникации, которые являются неотъемлемой частью многочисленных и разнообразных теорий коммуникации.

Чтобы выявить отдельную нить в общем полотне, коей является теория коммуникации, я решил, что принцип, или концепт, должен быть важной особенностью по крайней мере пяти разных теорий, представленных в книге. Это может быть двигатель, который движет теорию, общая характерная особенность сообщений, переменная, которая связана с процессом коммуникации, или результат символического взаимодействия. Чтобы избежать сравнений, сделанных ранее, я ограничу мой выбор теоретических нитей понятиями, которые охватывают по крайней мере две из традиций, представ-

ленных в главе 4, и также применю их минимум к двум коммуникативным контекстам – межличностному, групповому и публичному, массовому и культурному.

Эта последняя глава немного длиннее, чем другие, но распутывание нитей не предназначено для того, чтобы исчерпать все возможности – и ни для того, чтобы быть утомительным. Так что, за двумя исключениями, я ограничу число теорий, которые связывает нить, до семи, не более. Некоторые из Вас могут назвать дополнительные теории, которые я либо упустил, либо пропустил по ошибке.

Каждая нить представлена *кратким условным обозначением*, за которым следует обобщающее утверждение, выделенное жирным шрифтом. Затем я иллюстрирую принцип теории-образца, которая сплетается с этой нитью. В остальной части раздела я расскажу о том, как другие теоретики применяют эту ключевую идею, часто искажая, а иногда противореча тому, как она используется в теории-образце. Это *контраст* интеграции сравнения и противопоставления.

Обзор того, как разные теоретики применяют идею, может вызвать некоторые «ага-моменты» осознания, углубляющих Ваше понимание матрицы понятий, которые Вы уже изучили. Точно так же, как каждая глава заканчивается разделом критики, я заканчиваю обсуждение каждой нити замечанием «повод для паузы», которое могли бы обдумать те, кто является сторонником определенной нити. Поскольку почти все понятия, которые я резюмирую, описаны в главах 5 – 35, за несколь-

кими исключениями, я ограничиваю цитирование до номеров глав в скобках. Так Вам будет легко увидеть, как каждый теоретик использует основной концепт.

Одно последнее замечание. Когда я представляю эти нити в моей лекции по теории коммуникации, студенты говорят мне, что эти принципы служат двойной цели: нити не только помогают провести новые взаимосвязи между теориями, но и способствуют всестороннему обзору. Я надеюсь, что они выполняют те же цели и для Вас.

1. МОТИВАЦИЯ

Коммуникация мотивирована нашей основной социальной потребностью в установлении связи, достижении и контроле, равно как и нашим сильным желанием снизить неопределенность и беспокойство.

Согласно *теории социального обмена*, отношения развиваются на основе воспринимаемых выгод и затрат взаимодействия. Вспомним, что в *теории социального проникновения* Альтман и Тейлор применяют принципы *теории социального обмена*, чтобы спрогнозировать, когда люди станут более уязвимыми в своей глубине и широте самораскрытия (глава 9). Чем более значим возможный исход (выгоды минут затраты), тем более открытым будет человек. Конечно, потенциальные выгоды и затраты – в глазах смотрящего. У каждого из нас разный уровень сравнения (УС) – порог исхода, выше которого отношения являются удов-

летворительными. Мы также можем достичь личной точки нестабильности отношений, когда считаем, что можем получить лучшие исходы с кем-то другим – наш уровень сравнения альтернатив ($УС_{альт}$). Как предполагается в утверждении о нити мотивации, воспринимаемые выгоды и затраты могут также быть разными у разных людей, потому что они имеют разные базовые, первоочередные потребности. Но почти каждая теория, о которой Вы читали, ссылается по крайней мере на один из мотивов, названных в этом принципе. Я выберу две теории, чтобы проиллюстрировать тот сильный стимул, который вызывает каждая из этих пяти потребностей.

Мотивация

Потребности и желания, которые мотивируют или заставляют нас думать, чувствовать и действовать так, как мы это делаем.

Потребность в установлении связи. Поскольку в *теории социального проникновения* описывается процесс развития близких отношений, то она предполагает человеческую потребность в установлении связи и концентрируется на том, как это желание удовлетворяется посредством взаимного самораскрытия (глава 9). В теории *спирали молчания* Ноэль-Нойман определяет общественное мнение как установки, которые человек может выражать без угрозы изолирования себя (глава 29). Этот страх изоляции – потери связи – то, что заставляет людей, находящихся в меньшинстве, хранить молчание,

таким образом создавая впечатление единодушия. Обе теории предполагают, что связь с остальными является сильной общечеловеческой потребностью.

Потребность в достижении. В *функциональном подходе к групповому принятию решений* Хирокава и Гуран утверждают, что группы по решению проблем должны анализировать проблему, устанавливать цели, определять альтернативы и оценивать относительные преимущества каждого варианта, чтобы достичь высококачественного решения (глава 17). Любой комментарий участника, который прямо не относится к одной из этих четырех необходимых функций, считается отвлекающим моментом, который подрывает усилия группы, направленные на достижение их цели. *Конструктивизм* Делия отражает процесс создания планов сообщения для достижения цели коммуникации (глава 8). Делия считает когнитивную сложность необходимым условием для создания человекоцентрированных сообщений, которые имеют высокую вероятность успеха. Это навык, который не будет реализован, если говорящий сначала не поставит конкретные цели.

Потребность в контроле. Чрезмерная потребность в контроле, демонстрируемая группами, обладающими властью, и лидерами организаций – это то, что делает критические теории необходимыми. В *критической теории коммуникации в организациях* Дитц разоблачает то, что он называет «корпоративной колонизацией». Согласно Дитцу, менед-

жеризм настаивает на излишнем и несправедливом корпоративном контроле, который снижает качество жизни для работников и других заинтересованных сторон (глава 20). В теории «приглушенных групп» Крамара утверждает, что мужчины заглушают женщин в публичной сфере, контролируя язык и правила его использования (глава 35). В терминах мотивации, обе теории утверждают, что участники маргинальных групп нуждаются в том, чтобы иметь право голоса. Те, кто обладает властью, противятся тому, чтобы уполномочивать остальных; «статус-кво» выгоден для них.

Потребность в снижении неопределенности. В своей теории снижения неопределенности Бергер утвер-

ждает, что мотив коммуникации в большинстве случаев – получить знания и создать понимание. Когда мы встречаем человека в первый раз, мы хотим узнать информацию, которая усилит нашу способность прогнозировать, как будет развиваться будущее взаимодействие (глава 10). Наше желание снизить неопределенность особенно велико, когда мы знаем, что увидим кого-то в будущем, когда другой человек имеет то, что нам нужно, или когда человек поступает странным образом. Эта потребность знать у некоторых людей сильнее, чем у других. Согласно теории «повестки дня» МакКомбса и Шоу, телевизионные и печатные СМИ оказывают самое сильное воздействие на людей, которые имеют самую

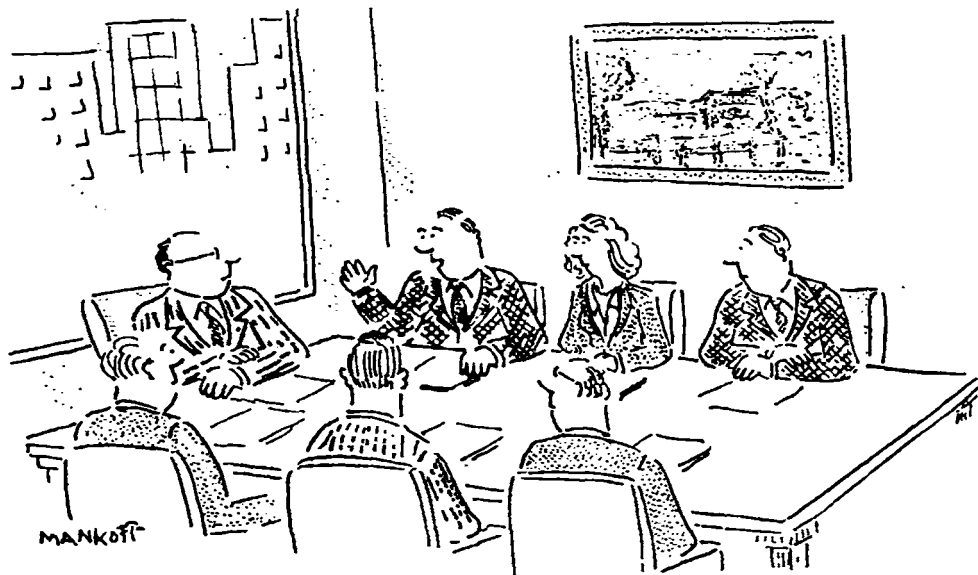


Рисунок 36.1.

«С одной стороны, устранение посредников приведет к более низким ценам, большим скидкам и большому удовлетворению покупателя; с другой стороны, посредники – это мы»¹.

большую степень любопытства – то, что теоретики называют высокой потребностью в ориентации (глава 28).

Потребность уменьшить беспокойство. В своем «определении человека» Бёрк утверждает, что язык совершенства заставляет нас всех чувствовать вину за то, что мы не лучше, чем мы есть. «Вина» – его всеобъемлющий термин, относящийся к каждой форме беспокойства, напряженности, смущения, стыда и отвращения, которые присущи человеку. Его *драматизм* предлагает два способа, как избавиться от этого отвратительного ощущения. Первый вариант – признать наш грех и неадекватность, а затем попросить прощения. Второй вариант – обвинить кого-то еще – искупление через жертвенность (глава 22). Фестингер утверждал, что *когнитивный диссонанс* является стимулом, вызывающим отвращение. Чтобы избежать вызывающего беспокойство диссонанса, мы будем селективно знакомиться с информацией, которая укрепляет наши существующие убеждения, искать социальной поддержки, приняв рискованное решение, и изменять наше мнение, чтобы оно соответствовало контрастному поведению (глава 16).

Повод для паузы: Если это правда, что вся моя коммуникация – включая эту книгу – осуществляется только для того, чтобы отвечать моим собственным личным потребностям и интересам, тогда получается, что я абсолютно эгоистичный человек. Я не сомневаюсь, что мое желание связи, достижения и контроля формирует большую часть моего

разговора, как и мое желание снизить уровень моих сомнений и страха. Но я предпочитаю думать, что я руководствуюсь этими желаниями, а не то, что меня притягивает к ним непреодолимая сила. Если это так, то существуют ситуации, когда я могу (и должен) сказать «нет» тяге этих потребностей, заботясь о других или из чувства этической ответственности. Как предполагают два лексических корня этого слова, «ответственность» подразумевает *способность ответить* (*responsibility – able to respond*). К тому, что теория социального обмена или любая другая теория мотивации утверждает, что у меня действительно нет выбора, я отношусь скептически.

2. ОБРАЗ СОБСТВЕННОГО «Я»

Коммуникация влияет и подвергается влиянию нашего чувства идентичности, которое в значительной степени формируется в контексте нашей культуры.

Согласно *символическому интеракционизму* Мида, наша Я-концепция формируется посредством коммуникации (глава 5). Принимая роль другого человека и видя, как мы выглядим для других людей, мы развиваем наше чувство идентичности. В свою очередь, это зеркальное «я» формирует то, как мы думаем и действуем в сообществе. В своей теории *координированного управления значением* Пирс и Кронен считают, что мы менее пассивны в процессе создания, чем считает Мид (глава 6). Их иерархическая модель смыслообразования демонстрирует, как наш

совместно созданный образ самих себя становится основным фактором в том, как каждый из нас управляет значением. Аронсон и Купер переработали *теорию когнитивного диссонанса*, и заявили, что диссонанс будет негативно влиять на наш образ собственного «я», пока мы не найдем способ рассеять это угнетающее ощущение (глава 16).

Образ собственного «я»

Идентичность; мысленное представление того, кем я вижу себя, – сильно зависит от того, как другие люди реагируют на меня.

В трех теориях, которые относятся к культуре, рассматривается связь между культурой и идентичностью. В своей *теории «лица» в переговорах* Тинг-Туми определяет лицо как наш публичный образ собственного «я» (глава 31). Она говорит, что люди, выросшие в индивидуалистических культурах, склонны иметь «я»-идентичность и обеспокоены сохранением своего лица. Люди, рожденные в коллективистских культурах, почти всегда имеют «мы»-идентичность и главным образом обеспокоены сохранением лица других. В *теории речевой аккомодации* Гайлс утверждает, что во время межгрупповых столкновений люди, чья идентичность связана с их членством в социальной или культурной группе, будут строить коммуникацию таким образом, который отдаляет их от манеры разговора не-членов группы (дивергенция) (глава 30). Исследование Филиппсена *речевых кодов* Накиремы и Тимстервиля иллюстрирует

точку зрения Гайлса. Этнограф обнаружил, что каждый представитель Накиремы стремится быть уникальным, независимым «я», тогда как код Тимстервиля определяет жителей как набор социальных ролей (глава 32).

Повод для паузы: Я-концепция – главная тема, обсуждаемая в области коммуникации. Мудрость гласит, что большинство из нас испытывали унижение от других людей, и нам необходимо найти пути, чтобы повысить нашу самооценку. В качестве контраргумента, социальные психологи определили фундаментальную ошибку атрибуции – основную предвзятость восприятия, которую мы последовательно проявляем¹. Когда мы достигаем успеха, мы интерпретируем его как результат нашего тяжелого труда и способностей, но когда другие достигают такого же успеха, мы склонны считать их везучими. И наоборот, когда другие терпят неудачу, мы считаем, что это их собственная вина, но когда мы сами терпим неудачу, мы виним других или проклинаям переменчивый перст судьбы. Чтобы устранить эту предвзятость в восприятии, мы должны верить другим, но в то же время сами придерживаться более строгого стандарта ответственности.

3. ДОСТОВЕРНОСТЬ (НАДЕЖНОСТЬ)

Наши вербальные и невербальные сообщения подтверждает или отри-

¹ Чтобы прочесть главу по теории атрибуции Хайдера, которая была в предыдущем издании, кликните на Theory Archive на сайте www.afirstlook.com.

цает восприятие других людей нашей компетентности и характера.

Более двух тысячелетий назад Аристотель в своей «Риторике» использовал термин «этическое доказательство» (*этос*), чтобы описать надежность оратора, которая увеличивает вероятность того, что его речь будет убедительной. Аристотель определил *этос* как сочетание воспринимаемого ума, или компетентности оратора, его нрава, или надежности, и доброжелательности по отношению к аудитории (глава 21). Поскольку этическое доказательство – в глазах смотрящего, то восприятие аудиторией способностей оратора, добродетели и заботы об их благополучии может меняться, пока он говорит. Бёрк в своем *драматизме* утверждает, что убеждение зависит от того, может ли аудитория идентифицировать себя с характером оратора. Без воспринимаемого частичного совпадения физических характеристик, умений, рода деятельности, опыта, личностных особенностей, убеждений или ценностей, убеждения не произойдет (глава 22). Уолтер считает, что компьютерно-опосредованная коммуникация (КОК) может создавать впечатление большей общности, чем есть на самом деле. В своем гиперперсональном расширении *теории обработки социальной информации* он говорит, что люди, которые встречаются других людей в Интернет-чатах, переоценивают свои сходства, потому что все, что у них первоначально есть, – это общий интерес, который свел их вместе (глава 11).

Достоверность (надежность)

Ум, нрав и доброжелательность, которые члены аудитории воспринимают в источнике сообщения.

В двух других межличностных теориях достоверность (надежность) используется как объяснение изменений в отношениях. В *теории нарушения ожидания* Бургун определяет валентность вознаграждения говорящего как ключевую переменную в прогнозировании эффекта слов или действий, которые удивляют другого человека. Этот показатель является общей суммой всех положительных и отрицательных атрибутов, которые другой человек приписывает встрече, плюс потенциал того, что он вознаградит или накажет нас в будущем (глава 7).

В *теории социального суждения* Шериф утверждает, что широкий диапазон принятия среди слушателей и читателей увеличивает вероятность значительного изменения установки (глава 14). Высокая надежность источника – эффективный способ расширить спектр сообщений, которые противоречат их убеждениям, но которые они, тем не менее, рассмотрят. *Модель уточнения вероятности* Петти и Качиоппо – это теория публичного и личного влияния, согласно которой надежность источника сообщения облегчает убеждение, но эта теория не оптимистична в отношении долгосрочного воздействия. Причина в том, что мы обычно обрабатываем признаки надежности по периферическому пути, ведущему к краткосрочному изменению установки, которое может быть оспорено и не прогнозирует поведение (глава 15). В *теории точки зрения* Хардинг и Вуд указывают на то, что женщины, расовые меньшинства и другие маргинальные группы не заслуживают доверия в глазах тех, кто имеет

статус. Но ирония этого отрицательного суждения состоит в том, что люди, не обладающие властью, занимают положение, которое позволяет им иметь менее ложный взгляд на социальную реальность, чем взгляд тех излишне привилегированных групп, которые смотрят на них свысока. Теоретики утверждают: чтобы быть достоверными, исследования должны начинаться с изучения жизни женщин и членов других маргинальных групп (глава 34).

Повод для паузы: Все теории, представляющие эту нить, рассматривают воспринимаемую достоверность (надежность) как ценное качество в коммуникационном процессе. Но МУВ указывает на то, что фокус нашего внимания на источнике сообщения может привести к тому, что мы упустим из виду важную ценность того, что говорится. Прежде чем принимать точку зрения говорящего, мы должны спросить себя: «Считал бы я эту идею такой хорошей, если она была представлена кем-то другим, менее привлекательным, сексуальным или популярным?» Параллельный вопрос в равной степени уместен, когда нам не нравится источник сообщения, или мы его не уважаем: «Эта идея абсолютно ошибочная и не стоящая внимания только потому, что ее высказал гнусный тип, которого я не могу переносить?»

4. ОЖИДАНИЕ

То, что мы ожидаем услышать или увидеть, будет влиять на наше восприятие, интерпретацию и реакцию во время взаимодействия.

Теория нарушенных ожиданий Бургун определяет ожидание как то, что, как мы предвидим, произойдет, а не то, чего мы можем желать (глава 7). В межличностных столкновениях наши ожидания формируются культурным и ситуационным контекстом, характеристиками говорящего, такими как возраст, пол, внешность, личностные особенности и стиль речи другого человека, а также природой наших отношений. Когда мы захвачены врасплох, мы реагируем. Согласно *теории адаптации к взаимодействию* Бургун, мы также меняем нашу позицию относительно взаимодействия. Такой же прогноз и по уровню сравнения (УС) *теории социального обмена* Тибо и Келли. Основанный на прошлом опыте наш УС является критерием удовлетворения, которое мы можем ожидать получить (глава 9). Если мы получаем гораздо больше или гораздо меньше, чем то, чего мы ожидали, УС будет меняться для будущих взаимодействий.

Ожидание

В человеческом взаимодействии наше предчувствие того, как другие будут действовать или реагировать по отношению к нам.

Ожидание является неотъемлемым компонентом и других межличностных теорий. Самосбывающееся пророчество – главное следствие зеркального «я», представленного в *символическом интеракционизме* Мида. Другие склонны вести себя так, как мы ожидаем от них; они становятся тем, что мы видим (глава 5). В своей

теории снижения неопределенности Бергер утверждает, что ожидание будущего взаимодействия усиливает нашу мотивацию снизить неопределенность (глава 10). Этот прогноз отражается и в *теории обработки социальной информации* Уолтера. Согласно его *гиперперсональной позиции*, которую он привнес в теорию обработки социальной информации, это ожидание будущего взаимодействия в совокупности с преувеличенным чувством сходства приводит к самосбывающемуся пророчеству. Тот, кого воспринимают как замечательного человека, начинает вести себя таким образом (глава 11).

В теориях, представленных в разделе по медиа-эффектам, ожидание используется как ключевая переменная. Гербнер в *теории культивации* утверждает, что постоянная диета, состоящая из символического насилия по телевидению, создает преувеличенные опасения, что зрителю будут угрожать физически, нападут с целью ограбления, изнасилуют или убьют. Это ожидание заставляет заядлых телезрителей проявлять общее недоверие к другим людям и настаивать на больших ограничениях и использовании силы против тех, кого они боятся (глава 27). Ноэль-Нойман считает, что люди тратят большое количество времени и энергии, пытаясь вычислить вектор общественного мнения. Если они предвидят, что оно обернется против них, они будут умалчивать о том, что они действительно думают, таким образом способствуя *спирали молчания* (глава 29).

Как указывала Бургун, культура сильно влияет на наши ожидания.

Согласно *теории «лица» в переговорах* Тинг-Туми, взаимозависимые люди, выросшие в коллективистской культуре, ожидают от остальных, что те будут поддерживать их публичный образ – сохранять их «лицо», – а их независимые собратья, выросшие в индивидуалистических культурах, не имеют такого ожидания (глава 31).

Повод для паузы: Ожидания – это интерпретации событий, которые, вероятно, произойдут в будущем. Восприятие – это интерпретации сенсорного опыта, происходящего в настоящем. Эти две концепции легко перепутать, и обе сложно измерить. Поскольку мы не можем знать наверняка, что испытывает другой человек, то теории, которые обращаются к концепции ожидания, могут звучать более определенно, чем они есть на самом деле.

Первые четыре нити мотивации, образа собственного «я», достоверности и ожидания, которые я представил, являются психологически переменными, которые сильно влияют на коммуникацию. Но они необязательно включают «составление и интерпретацию сообщений», деятельность, которую я предложил в главе 1, которая выделяет дисциплину коммуникации среди остальных. Оставшиеся шесть нитей, которые проходят сквозь многие теории, отличаются этим акцентированием внимания на сообщении.

5. АДАПТАЦИЯ К АУДИТОРИИ

Осознанно адаптируя человекоцентрированное сообщение конкретно

к данной ситуации, мы увеличиваем вероятность достижения наших коммуникативных целей.

Человекоцентрированные сообщения, описанные в конструктивизме Делия, являются примером адаптации человека к аудитории. Выбрав многочисленные цели, говорящий разрабатывает план сообщения для определенного человека в конкретной ситуации (глава 8). Согласно Делия, не все обладают когнитивной сложностью, чтобы справиться с этой задачей. Но те, кто способен применять широкий спектр межличностных конструктов, более вероятно достигнет своих целей.

Адаптация к аудитории

Стратегическое составление или адаптация сообщения в свете характеристик аудитории и конкретных условий.

В похожей теории стратегической коммуникации, основанной на плане, Бергер описывает, как мы составляем планы сообщения, чтобы достичь наших межличностных целей, принимая в расчет вероятную реакцию на наши слова (глава 10). Вместо индивидуальных различий в когнитивной сложности между людьми, Бергер обращается к степени сложности плана. Подробный план, включающий непредвиденные обстоятельства, может показаться обнадеживающим, но если внесение поправок на ходу занимает все наше внимание, то это скажется на общем впечатлении о нас.

В теории социального суждения Шериф прогнозирует, что те, кто хочет

влиять на другого человека, будут наиболее успешны, если они сначала вычислят диапазон принятия другого человека, а затем составят убеждающее сообщение, которое попадает в этот диапазон (глава 14). В модели уточнения вероятности Петти и Качиоппо предлагают убеждающему сначала оценить, готова ли и способна ли целевая аудитория обдумать аргументы, относящиеся к вопросу, которые подтверждают позицию защитника. Если нет, то убеждающий все же может достичь временного изменения установки, фокусируя внимание на периферических знаках (глава 15).

Для тех, кто беспокоится о том, что они могут удивить другого человека тем, что они говорят или делают, теория нарушений ожидания Бургун дает практический совет (глава 7). Если Вы уверены в том, что другому человеку понравится нарушение, сделайте это. Но если нарушение нейтрально или неоднозначно, то Вам нужно оценить, что другой человек будет чувствовать по отношению к Вам. Когда человек ценит Вас или то, что Вы можете предложить, то Ваше неожиданное действие, возможно, будет иметь положительные результаты. Иначе лучше подстроиться под его ожидания. ТНО не дает рекомендаций, что делать, если реакция на наш неожиданный шаг не такая, какую мы хотели, но в последующей теории адаптации к взаимодействию Бургун утверждает, что мы подстраиваем наши будущие ожидания и действия соответственно.

Идея стратегической или продуманной адаптации к аудитории не

ограничена теориями межличностной коммуникации. В контексте публичного выступления «Риторика» Аристотеля рекомендует *энтимему*, а не формальный силлогизм, когда оратор знает, что аудитория уже согласна с главной или второстепенной идеей (глава 21). В культурном контексте *теория «лица» в переговорах* Тинг-Туми акцентирует внимание на важности осмысленности во всем межкультурном взаимодействии (глава 31). Гайлс в своей *теории речевой аккомодации* утверждает, что люди, которые ищут одобрения других людей из другой культуры, будут стремиться адаптировать свой стиль речи, чтобы он соответствовал стилю тех других (глава 30).

Повод для паузы: Во всех этих теориях утверждается, что для максимальной эффективности мы должны сознательно адаптировать наше сообщение к установкам, действиям или способностям аудитории. Имеет смысл. Однако существует опасность, что делая так, мы утратим аутентичность нашего сообщения или целостность наших собственных убеждений. Приспосабливание становится угодничеством, когда мы говорим то, что другие хотят услышать. Статья Реймонда Бауэра «Упрямая аудитория» предлагает третью интригующую возможность – возможность того, что адаптация к аудитории в конечном итоге приведет к тому, что сам оратор изменится больше, чем он изменит аудиторию¹. Если это так, то исследования поведения, противоречащего установке, в рамках *теории когнитивного дис-*

сонанса Фестингера могли бы объяснить этот неожиданный прогноз (глава 16).

6. СОЦИАЛЬНОЕ КОНСТРУИРОВАНИЕ

Люди, участвующие в разговоре, сообща конструируют свои собственные социальные реальности и одновременно формируются мирами, которые они создают.

Это утверждение о социальном конструировании мы позаимствовали из *теории координированного управления* значением Пирса и Кронена (глава 6). Они считают себя любопытными участниками в плюралистичном мире, в противоположность социологам, которых они описывают как удаленных наблюдателей, пытающихся открыть единственную Истину. Поскольку в теории КУЗ утверждается, что люди сообща создают социальные миры, в которых они живут, то теоретики советуют нам задавать вопросы «Что мы делаем? Что мы совместно создаем? Как мы можем создать лучшие социальные миры?» Как и КУЗ, в *критической теории коммуникации в организациях* Дитц оспаривает традиционную идею о том, что коммуникация – это просто передача информации, или что она описывает независимую реальность. Язык конститутивен: он не представляет вещи, которые уже существуют (глава 20). Но в отличие от КУЗ, версия Дитца социального конструирования фокусируется на вопросе власти. Он описывает незамечный способ того, как менеджеры

¹ Raymond Bauer, "The Obstinate Audience," *American Psychologist*, Vol. 19, 1964, pp. 319-328.

используют язык, чтобы получить согласие работников на использование тех практик, которые расширяют корпоративный контроль над жизнями работников.

Социальное конструирование

Коллективное создание реального и хорошего.

В других теориях языка, отношений, группового принятия решений, медиа и гендера коммуникация рассматривается как создающая значение, а не отражающая его. В своем *символическом интеракционизме* Мид описывает, как наша Я-концепция формируется вербальной и невербальной коммуникацией значимых других (глава 5). Во втором поколении *диалектики отношений* Бакстер утверждает, что коммуникация конструктивна в том, что она создает противоречия, с которыми сталкиваются все партнеры в отношениях. Но наша коммуникация также создает мимолетные моменты взаимной завершенности и целостности, которые поддерживают близкие отношения в разгар диалектического напряжения (глава 12). В своем *интеракционистском подходе* Вацлавик утверждает, что каждая семья играет в своеобразную игру с домашними правилами, которые создают свою собственную реальность – ту, которая зачастую разрушительна. Он считает, что терапия может помочь членам структурировать альтернативную социальную реальность, в которой они могут выжить и, возможно, даже благоденствовать (глава 13).

В трех теориях подчеркивается неуловимая природа социального конструирования. В *теории адаптивной структуризации* Пул применяет взгляд Гидденса на структуризацию как на производство и воспроизводство социальных систем посредством использования людьми правил и ресурсов во взаимодействии (глава 18). Это означает, что участники в группах создают группу по мере того, как они действуют в ней, но они могут не осознавать, что они это делают. В своей *теории культивации* Гербнер описывает, как изображение насилия в СМИ влияет на конструирование злыми зрителями злого и ужасного мира (глава 27). Это социальное конструирование развивается годами, а не часами, так что телезрители не осознают тот мощный эффект, который оказывает на них просмотр телевизора. В *медиаэкологии* Маклюэн также утверждает, что телевидение и другие электронные коммуникационные изобретения изменяют окружающую среду, в которой мы живем. Но тогда как Гербнер рассматривает содержание сообщения как агента изменения, Маклюэн утверждал, что форма коммуникации – это то, что изменяет нашу сенсорную среду. Средство коммуникации является сообщением. Мы формировали наши инструменты коммуникации, а сейчас они формируют нас (глава 24).

Повод для паузы: Только что упомянутые теории показывают, что идея социального конструирования прочно закрепилась в области коммуникации. Фактически, Крэйг представляет все семь разных теоретических традиций в теории коммуникации

как социально сконструированные (глава 4). Но существует ли основополагающая реальность, которую язык может описать, пусть и бедно? В «Вопросах, чтобы сфокусировать Ваше внимание» в конце главы по КУЗ (глава 6), я спрашиваю, готовы ли Вы отказаться от понятия Истины, на которое Вы можете положить, ради лингвистически созданной социальной реальности, которая не существует отдельно от того, как о ней говорят?

7. ОБЩЕЕ ЗНАЧЕНИЕ

Наша коммуникация успешна в той степени, в которой мы разделяем общую интерпретацию используемых нами знаков.

В *культурном подходе к организациям* Гирц и Пакановски описывают культуру как паутины значения, т.е. системы общего значения. Поскольку это действительно так, то Гирц говорит, что мы должны обращать внимание не только на структуры культурных сетей (паути), но и на процесс их плетения – коммуникацию. Применяя идеи Гирца к организациям, Пакановски фокусируется на коллективной интерпретации историй, метафор и ритуалов (глава 19). Филипсен определяет *речевой код* как исторически сложившуюся, социально сконструированную систему терминов, значений, предпосылок и правил, имеющих отношение к коммуникативному поведению (глава 32). Он отстаивает этнографию – включенное наблюдение в рамках сообщества – как способ определить, что означает речевой код для тех, кто его использует.

Общее значение

Общая интерпретация людей или взаимное понимание того, что означает вербальное или невербальное сообщение.

Мид и другие приверженцы *символического интеракционизма* отмечают, что люди поступают по отношению к другим на основе значений, которые они им приписывают (глава 5). Символические интеракционисты согласны с Гирцем, Пакановски и Филипсеном в том, что единственный способ постичь значение в сообществе – посредством этнографии. Все эти теории связаны с общей интерпретацией.

В отличие от только что приведенных теорий, авторы других теорий считают путь к взаимопониманию ухабистым и спорным. Как предполагает название их теории, в своем *координированном управлении значением* Пирс и Кронен настаивают на том, что значение создается социальным путем и им нужно постоянно управлять. Общая интерпретация, однако, не подразумевает, что участники коммуникации будут сходиться во взглядах. Пирс говорит, что двое людей могут координировать свой разговор и действия друг с другом, даже когда они не соглашаются, и, возможно, не должны этого делать (глава 6).

Вместе с большинством интерпретативных теоретиков Дитц считает, что значения – в людях, а не в словах, но он продолжает задавать вопрос: «*Чьи значения в людях?*» В своей *критической теории комму-*

никации в организациях он порицает корпоративный управленческий аппарат за стремление навязать свои значения работникам и другим заинтересованным сторонам с помощью открытых и скрытых средств. Дитц называет это навязывание корпоративной колонизацией (глава 20).

Холл в своих культурных исследованиях выдвигает то же обвинение против тех, кто контролирует СМИ, называя эту практику гегемонией. Теоретик не считает гегемонию заговором или конспирацией среди медиа-практиков, но конечный результат состоит в том, что медиа-конгломераты и другие индустрии культуры устанавливают значения, формирующие общество. Рассматривая культуру с марксистской точки зрения, Холл считает СМИ мощны-

ми идеологическими инструментами, которые структурируют интерпретацию событий в пользу власть имущих (глава 26). В своей семиотике Барт описывает, как это работает на практике. СМИ берут денотативный знак и используют его как означающее в паре с другим означаемым. Образ, который получается в результате, – новый коннотативный знак, который позаимствовал первоначальный знак, но сейчас утратил свое историческое значение (глава 25).

Повод для паузы: Идея того, что именно люди, а не слова имеют значение, предполагает, что тексты не интерпретируют сами себя. Если это так, то общая интерпретация является достижением аудитории, а не следствием ясности сообщения. Но

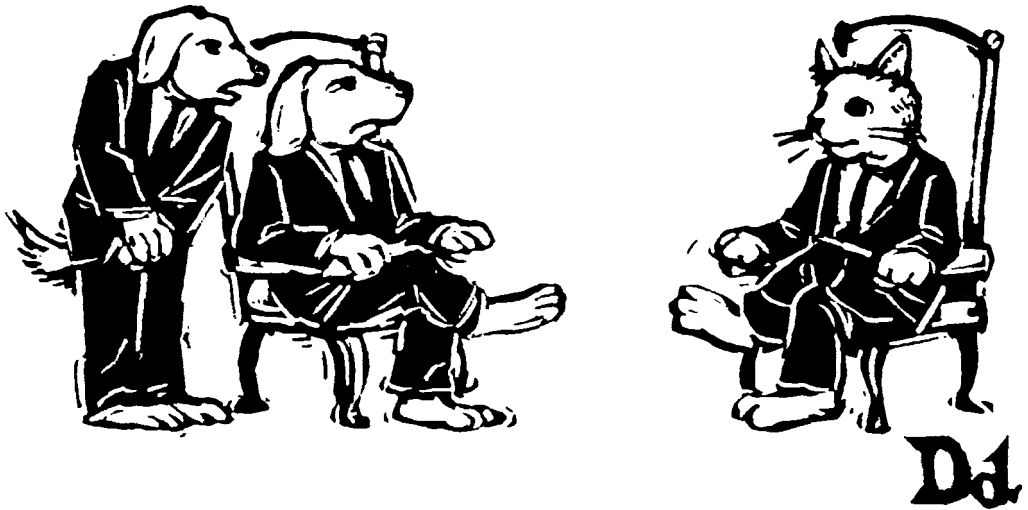


Рисунок 36.2.

«Вам придется перефразировать. У них нет слова «приносить»¹.

¹ © The New Yorker Collection 2007 Drew Dernavitch from cartoonbank.com. Все права защищены

доведенная до крайности, идея о значении в людях подразумевает, что то, что сказано с глаза на глаз, написано на странице или изображено на экране, не имеет большого значения. Каждый текст открыт для любой интерпретации, что бы ни намеревался сказать говорящий. Как автору, мне не нравится эта идея. Я воспринимаю слова и образы серьезно и стараюсь их тщательно подбирать. Я считаю, что успешная коммуникация – это взаимопонимание между автором и читателем, говорящим и слушающим, режиссером и аудиторией, что соответствует тому, что имел в виду автор/говорящий/режиссер. В той степени, в которой это происходит, я считаю коммуникацию успешной. Тогда читатели/слушатели/зрители вольны реагировать так, как они хотят.

8. НАРРАТИВ

Мы реагируем благоприятно на истории и драматические образы, с которыми мы можем себя идентифицировать.

В своей *нарративной парадигме* Фишер утверждает, что люди, по существу, рассказчики историй. Мы проживаем жизнь как ряд происходящих рассказов – таких как конфликты, персонажи, начинания, продолжения и завершения (глава 23). Почти вся коммуникация – это история, которую мы оцениваем по ее нарративной последовательности и точности. Другими словами, рассказ связный? Звучит ли он правдиво? В трех других теориях исполь-

зуется концепт нарратива как организующей особенности того, что эти теории описывают.

Нарратив

История; слова и действия, которые имеют последствия и значение для тех, кто живет, создает или интерпретирует их.

Бёрк рассматривал всю жизнь как драму. Но, в отличие от Фишера, он считал, что сложно распознать значение, скрывающееся между строк. Его драматизм предлагает инструментарий литературных методов, таких как драматическая пентада, чтобы риторические критики могли вычислить мотивацию оратора или автора (глава 22). Он был убежден, что главный замысел большей части публичной коммуникации заключается в том, чтобы искупить вину, обвиняя других в несчастье или неудаче.

В своем *координированном управлении значением* Пирс и Кронен утверждают, что истории, которые мы рассказываем, – это способ управлять значением (глава 6). Рассказанные нами истории всегда формируются нашими идентичностями, нашими отношениями с другими, эпизодами, на которые они ссылаются, и культурой, частью которой мы являемся. Попытка координировать рассказанные нами истории с прожитыми нами историями – проект целой жизни, который никогда не будет завершен.

В *теории культивации* Гербнер говорит, что телевидение стало домини-

нирующей силой в нашем обществе, потому что оно рассказывает большинство историй большую часть времени. Поскольку истории, которые демонстрируются по телевидению, полны символического насилия, то мир, который оно создает для зяждлых телезрителей, является злым и страшным местом. Эти истории постепенно культивируют страх, медленно изменяя восприятие телезрителями их социального окружения (глава 27).

В трех других теориях истории считаются главным средством для создания желаемой цели. В своей *теории символической конвергенции* Борманн прогнозирует, что группы станут более сплоченными, когда их участники подключатся к творческой и образной интерпретации событий в другое время или в другом месте (глава 3). Большинство из этих фантазий описаны в форме истории. В *культурном подходе к организациям* Гирц и Пакановски рассматривают часто повторяемые истории как способ социализировать новых работников. Для включенных наблюдателей истории являются линзами, сквозь которые они видят уникальную корпоративную культуру (глава 19). И Таннен отмечает, что несоответствие между мужским и женским *гендер-лектными стилями* можно увидеть в том, как они рассказывают историю. Как герои своих собственных историй, мужчины стремятся повысить свой статус. Рассказывая истории о других или приуменьшая свою роль в своих рассказах, женщины стремятся к установлению связи (глава 33).

Повод для паузы: Я считаю, что истории и захватывающие, и оказывают

воздействие. В большинстве глав я использовал расширенные примеры, чтобы приблизить теории к жизни. Но, как напоминает нам Уорник в своем комментарии к *нарративной парадигме*, существуют и плохие истории, которые могут эффективно ввести людей в заблуждение или заставить их нанести вред другим людям. Если мы не фильтруем нарративы сквозь ценности справедливости, добра и честности, которые отстаивают Фишер и Кредо этичной коммуникации Национальной коммуникативной ассоциации (НКА), то мы можем принять ложь или увековечить ошибку. Хорошо рассказанные истории привлекательны сами по себе, но не все они могут быть хорошими.

9. КОНФЛИКТ

Несправедливая коммуникация подавляет **необходимый**, конфликт; здоровая коммуникация может сделать конфликт продуктивным.

В своей *критической теории коммуникации в организациях* Дитц описывает усилия менеджеров подавить конфликт посредством дискурсивной закрытости вместо того, чтобы решить легитимные разногласия посредством открытой дискуссии (глава 20). Он считает, что конфликты были бы полезны корпорациям и их акционерам. Но стремление руководства к большему контролю препятствует любой попытке установить демократию на рабочем месте. Работники имеют возможность выразить жалобы, таким образом выпуская пар, но это редко приводит к значимому участию в решениях, которые

вливают на их жизни. С позиции *культурных исследований*, Холл видит тот же корпоративный контроль над коммуникацией в том, как СМИ интерпретируют события. Споры обсуждаются, но эта дискуссия структурируется так, что продвигает идеологию тех, кто уже обладает властью (глава 26). Деньги – это всё.

Конфликт

Борьба между людьми, которые осознают, что имеют несопоставимые ценности и цели или борются за скудные ресурсы.

В теориях непосредственного взаимодействия использование власти также рассматривается как средство для подавления конфликта, а не для разрешения разногласий. *Двойная связка*, которую описывает Вацлавик в своем *интеракционистском подходе*, является классическим случаем доминирующего человека в комплементарных отношениях, настаивающего на том, чтобы человек, не обладающий властью, поступал так, как если бы отношения были симметричными (глава 13). В *теории «приглушенных групп»* Крамара утверждает, что женщины являются маргинальной группой и удерживаются на задворках общества вследствие несправедливых коммуникативных практик (глава 35). Пирс и Кроуэн в *координированном управлении значением* называют аргументы в войне культур взаимными диатрибами, которые очерняют оппонента, а не способствуют реакции, которую говорящий бы в самом деле рассмотрел (глава 6). КУЗ предлагает аль-

тернативную модель коммуникации, которая не минимизирует различия, а сознательно стремится уйти от политики давления. Согласно модели Пирса, космополитичный говорящий – это тот, кто говорит так, что другие будут слушать, и слушает так, что побуждает других говорить.

Другие теоретики утверждают, что те, кто ненавидит конфликт и хранят молчание, могут на самом деле сделать конфликт продуктивным, высказавшись. Коллинз в своей версии *теории точки зрения «Мышление черных феминисток»* утверждает, что любая женщина, которая отказывается присоединиться к дискуссии, обманывает, особенно, если она действительно не согласна с тем, что было сказано (глава 34). Бакстер и Монтгомери основывают свою *диалектику отношений* на основном убеждении Бахтина, что два голоса являются минимумом для жизни, минимумом для существования (глава 12). Большинство теоретиков, упомянутых в этом разделе, рассматривают *диалог* – последнюю нить – как форму коммуникации, которая делает конфликт продуктивным.

Повод для паузы: Хотя Тинг-Туми не отстаивает тот вид дискурсивной закрытости, против которого выступают Дитц и Холл, в своей *теории «лица» в переговорах* она предупреждает, что свободное и открытое обсуждение конфликтных мнений и интересов в коллективистской культуре будет контрпродуктивным (глава 31). Противостоять проблеме, а не человеку – распространенный принцип разрешения конфликта на Западе. Но Тинг-Туми говорит, что в об-

ществах, где сохранять чужое лицо является культурной нормой, прямой разговор вызывает смущение.

10. ДИАЛОГ

Диалог – это прозрачный разговор, который зачастую приводит к неожиданным исходам в отношениях в силу глубокого уважения сторон к несопоставимым голосам.

Используя концепцию диалога Бахтина, в своем втором поколении *диалектики отношений* Бакстер описывает диалог как эстетическую завершенность, которая вызывает мимолетные моменты единства посредством глубокого уважения к несопоставимым голосам (глава 12). Бакстер подчеркивает, что диалог не приносит разрешения противоречий, которые возникают у сторон в близких отношениях. Но диалог и ритуалы отношений, в которых чтятся многочисленные голоса, являются гарантией того, что жизнь в изменяющейся напряженной атмосфере может быть бодрящей и не скучной.

Диалог

Прозрачный разговор, который зачастую приводит к неожиданным исходам в отношениях в силу глубокого уважения сторон к несопоставимым голосам.

В своем *координированном управлении значением* Пирс и Кронен применяют взгляд Бубера на диалог, который более оптимистичен, чем взгляд Бахтина. Они согласны с тем,

что диалог нельзя инициировать по требованию, но они считают, что мы можем начать его, если мы стремимся и готовимся к нему. Бубер говорит, что диалог имеет место только в отношениях «Я-Ты», где мы рассматриваем нашего партнера как такого же, как мы сами. Мы стоим на своем, но полностью открыты другому. Мы встречаемся где-то «между», и результат обычно неожиданный. Диалог обычно не является способом выполнить задачу; то, что мы получаем – неподдельные отношения. Пирс считает, что диалогическая коммуникация подается изучению, ей можно научиться и ей можно подражать (глава 6).

Карл Роджерс в своем *феноменологическом подходе* к здоровым отношениям даже более уверен в том, что диалог доступен, когда люди стремятся к нему. Он называет три необходимых и достаточных условия, которые мы должны выполнить, прежде чем другой ответит нам тем же. Мы должны продемонстрировать (1) конгруэнтность между нашими словами и тем, кем мы действительно являемся, (2) безусловное расположение к другому человеку и (3) слушание с эмпатическим пониманием (глава 4). От того, насколько мы реализуем эти критерии коммуникации, по мнению Роджерса, зависит, насколько здоровыми будут наши отношения с другими людьми.

Большинство теоретиков коммуникации, которые обсуждают диалог, фокусируют внимание на открытости или прозрачности, которые представлены в первом условии, сформулированном Роджерсом. Со-

гласно теории социального проникновения Альтмана и Тейлора, уязвимость самораскрытия – это путь, по которому развиваются близкие отношения (глава 9). Две гендерные теории описывают этот вид открытости как более характерный для женщин, чем для мужчин. В своем анализе *гендерлектных стилей* Таннен делает вывод, что женский разговор отражает их всеохватывающее желание установить связь, тогда как мужской разговор демонстрирует постоянную обеспокоенность мужчин своим статусом (глава 33). Феминный стиль способствует диалогу, маскулинный – препятствует ему. И, поскольку женщины являются *приглушенной группой* в публичной сфере, согласно Крамара, они разработали обходные пути, чтобы открыто делиться своим опытом с другими женщинами – опять же привилегированный диалог (глава 35).

В своей *этике дискурса* Хабермас представляет идеальную речевую ситуацию, в которой люди вольны говорить то, что думают, без опасений или ограничений (глава 17). Он считает, что любые этические выводы, которые они делают, будут валидными только тогда, когда (1) у каждого есть возможность участвовать, несмотря на свой статус, (2) все участники обмениваются своими взглядами в духе взаимности и взаимопонимания и (3) их этические суждения в равной степени применимы к каждому. Это вид форума, который, как утверждает Дитц в своей *критической теории коммуникации в организациях*, заслуживают все корпоративные за-

интересованные лица, который одобрены бы Хирокава и Гуран в *функциональном подходе к групповому принятию решений* и для создания которого работает Консорциум публичного диалога Пирса (главы 20, 17, 6).

Повод для паузы: В дисциплине коммуникации *диалог* является термином, который часто используется и в большинстве случаев с одобрением. Но его сторонникам сложно описать, что это и как его достичь. Выделенное жирным шрифтом утверждение в начале нити – моя лучшая попытка облечь концепцию в слова, но я не уверен, что ухватил суть того, что многие теоретики имеют в виду, когда используют этот термин.

На практике диалог также чрезвычайно редок. Если бы мы использовали критерии, выдвинутые Бакстер, Пирсом, Роджерсом или Хабермасом, то, возможно, менее чем 1 из 1000 разговоров квалифицировался бы как диалог. Редкость не нивелирует ценность этой подлинной и поддерживающей формы коммуникации. Но это предполагает, что полноценная теория коммуникации, связанной с отношениями, должна также учитывать законные права, ревность, скуку, неуверенность, прерывания, отвлекающие факторы, временные рамки, головные боли и все остальные «вещи», которые делают повседневную коммуникацию далеко не идеальной. Даже если так, я с нетерпением жду и буду приятно удивлен в следующий раз, когда мне посчастливится принять участие в диалогической коммуникации.

РАСПУТЫВАЯ НИТИ

Я надеюсь, что эти 10 нитей помогли Вам по-новому объединить теории, рассмотренные в этой книге. Но, возможно, Ваш мозг перегружен теми

75 связями, которые я провел. 10 нитей могли переплестись в Вашем мозгу, как запутанная нитка в ящике. Если это так, то Рисунок 36.3 может помочь Вам навести порядок в хаосе.

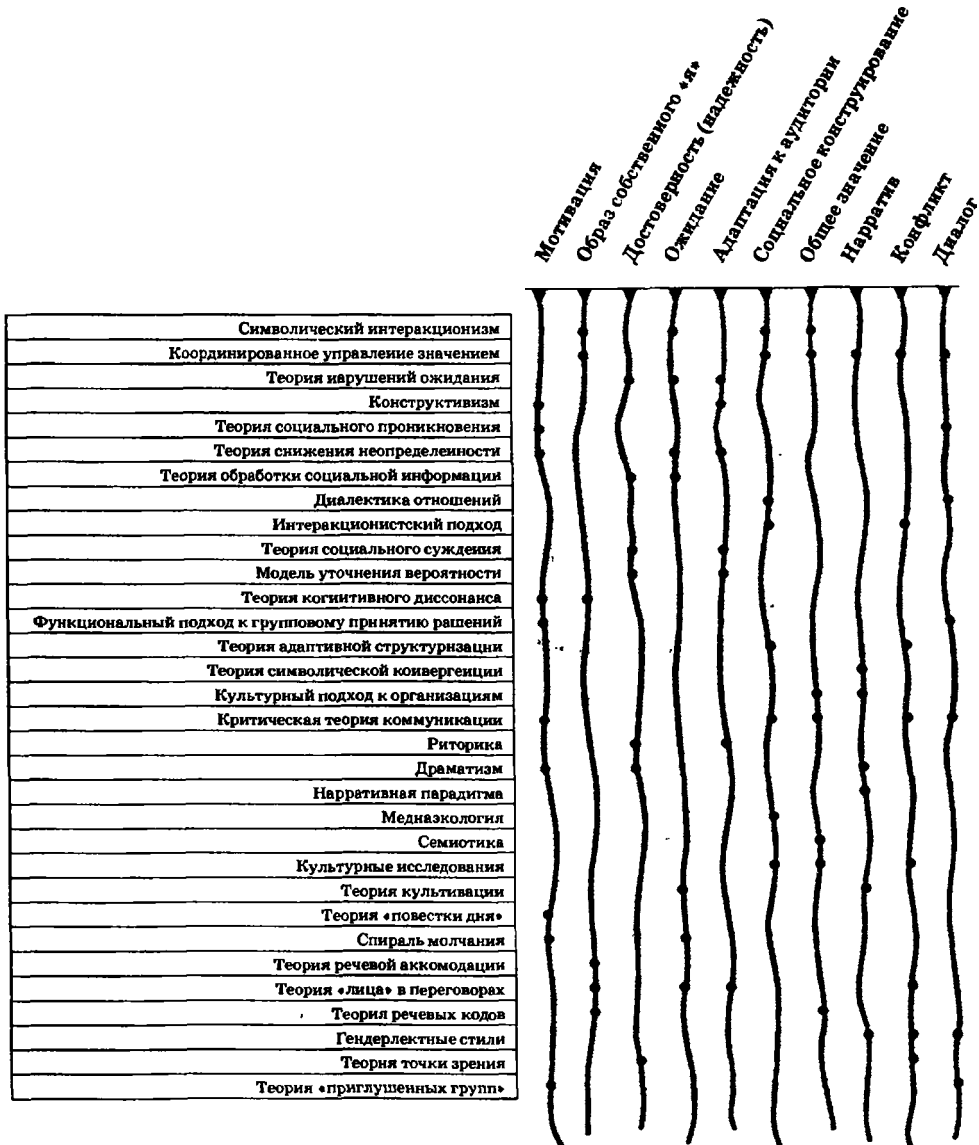


Рисунок 36.3. Общие нити, которые проходят через теории коммуникации.

На Рисунке 36.3 названные нити отделены и протянуты вертикально. Эти нити пересекают по горизонтали 32 главные теории, фигурирующие в книге. Каждое отмеченное пересечение представляет собой связь, описанную в этой главе. Вы можете пробежать глазами вниз по нити и быстро пересмотреть теории, в которых используется эта идея. Эти знания могут помочь Вам, когда Вы будете изучать социальное конструирование, адаптацию к аудитории, диалог или любой из других принципов на практических занятиях. И наоборот, Вы можете выбрать данную теорию и просмотреть по странице, какие принципы в ней используются. Эти виды связей Вы захотите пересмотреть, если пишете курсовую работу или ищете практического совета в теории. Я также надеюсь, что Вас заинтересуют некоторые связи, которые Вы не проводили ранее.

ПОСЛЕСЛОВИЕ

В первой главе я сравнивал эту книгу с коллекцией карт – живописный атлас карт коммуникации, которые профессионалы в области считают стоящими для рассмотрения. Я надеюсь, изучение теорий в первом приближении Вас заинтриговало, и сейчас у Вас появилось желание исследовать некоторые определенные области более детально. Я советую Вам не довольствоваться просмотром слайдов путешествий других людей; изучать коммуникацию нельзя сидя в кресле. Обязательно рассмотрите подходы Бургун, Бакстер, Бёрка и всех остальных. Но также взгляни-

те на эти теории сами. В отличие от многих научных дисциплин, изучение коммуникации – такое, в котором мы все практики. Помните, однако, что неизученный «необработанный», «сырой» опыт не заменяет истинное понимание. Вам нужно размышлять, исследовать и следовать за Вашими догадками, если Вы хотите извлечь пользу из богатой базы данных, которую обеспечивает повседневный разговор.

В приложении Б приведены мои рекомендации о художественных фильмах, которые иллюстрируют разные аспекты коммуникативного процесса. Если Вам понравились мои расширенные ссылки на фильмы «Нелл», «Вам письмо», «Играй, как Бекхэм», «Здесь курят», «Эрин Брокович», «Бегущий по лезвию» и «Когда Гарри встретил Салли», Вы, возможно, захотите взять в прокате DVD и выбрать свои собственные примеры теоретических принципов в действии.

Область широко открыта новым идеям. Для Вас нет причин останавливаться на теории коммуникации в первом приближении или на чужом взгляде на эту дисциплину. Возможно, Вы обдумывали идею, которая не представлена на этих страницах. Возможно, это представление можно развить, и оно станет объектом внимания новой главы в переработанном издании этой книги. Выберите теоретическую позицию или коммуникативный контекст, который Вам нравится, и переключитесь со случайного наблюдения на пристальный взгляд. Продолжайте смотреть.

ВОПРОСЫ, ЧТОБЫ СФОКУСИРОВАТЬ ВАШЕ ВНИМАНИЕ

1. Какая нить больше всего заинтересовала Вас? Теории, которые она связывает, *объективные* или *интерпретативные*? Какой принцип коммуникации, который Вы выучили или узнали, не представлен в этой главе? Почему, по Вашему мнению, он пропущен?

2. Какие пять теорий, представленных в этой книге, Ваши любимые? Они соответствуют нити или принципу, исходят из одной научной тра-

диции или обращаются к определенному коммуникативному контексту?

3. На Рисунке 36.3 некоторые теории появляются в большем количестве нитей, чем другие. Можете ли Вы назвать модель, которая объясняет это неравное распределение?

4. Какие у Вас есть вопросы о коммуникации, которые не были рассмотрены в какой-либо из теорий, освещенных в этой книге? Под какие коммуникативные контексты лучше всего подошли бы теории, в которых рассматриваются эти вопросы?



Рисунок 36.4.¹

¹ CALVIN AND HOBBS © 1987 Watterson. Напечатано с разрешения Universal Press Syndicate. Все права защищены.

Приложение А

Краткий обзор теорий

Далее представлен краткий обзор 33 теорий, рассмотренных в этой книге. Конечно, существует потенциальная опасность, что Вы попытаетесь ухватить суть теории в нескольких таинственных строчках, но я сделал краткие описания не для того, чтобы передать новые концепции. Напротив, эти краткие утверждения написаны для того, чтобы пробудить в Вашей памяти понятия, которые уже были рассмотрены. За исключением теории символической конвергенции Борманна (смотрите главу 3), описания расположены в том же порядке, в каком теории появляются в книге. В конце каждого краткого обзора я попытался назвать традицию или традиции теории коммуникации, которые являются основой для размышлений каждого теоретика. Я надеюсь, что Вам пригодятся и краткие описания, и их интеллектуальные истоки.

Межличностная коммуникация

Символический интеракционизм Мида: Люди поступают по отношению к людям, вещам и событиям, основываясь на значениях, которые они им приписывают. Когда люди определяют ситуацию как реальную, она имеет очень реальные последст-

вия для них. Без языка не было бы мысли, ощущения себя и социализирующего присутствия общества в человеке. (Социокультурная традиция)

Координированное управление значением Пирса и Кронена: Люди, участвующие в разговоре, сообщая конструируют свои собственные социальные реальности и одновременно формируются мирами, которые они создают. Они могут достичь понимания посредством общей интерпретации своих рассказанных историй. Они могут достичь координации, приводя в соответствие свои прожитые истории. Диалогичная коммуникация, поддающаяся изучению, которой можно обучиться и которая вызывает подражание, улучшает качество жизни для каждого. (Социокультурная и феноменологическая традиции).

Теория нарушения ожиданий Бургун: Нарушение межличностных ожиданий другого человека может быть лучшей стратегией конформизма. Когда значение нарушения неоднозначно, люди, ведущие коммуникацию, с высокой валентностью вознаграждения могут усилить свою привлекательность, надежность и убедительность, совершая неожид-

данные поступки. Когда валентность нарушения или валентность вознаграждения отрицательная, они должны действовать социально приемлемым образом. (Социопсихологическая традиция).

Конструктивизм Делия: Люди, обладающие более высоким уровнем когнитивной сложности в своем восприятии других людей, имеют мыслительную способность составлять замысловатые планы сообщений, которые преследуют многочисленные цели. Кроме того, они обладают способностью составлять человекоцентрированные сообщения, которые приводят

к желаемым исходам. (Социопсихологическая и риторическая традиции).

Теория социального проникновения Алтмана и Тейлора: Межличностная близость развивается постепенно и последовательно – от поверхностных до глубинных уровней обмена как функция ожидаемых настоящих и будущих исходов. Продолжительная близость требует постоянной и взаимной уязвимости, которая достигается посредством широты и глубины самораскрытия. (Социопсихологическая традиция).

Теория снижения неопределенности Бергера: Когда люди встречаются,



Рисунок.

Суть дайджеста читателя¹.

¹ Воспроизведено с разрешения Punch Limited

их первоочередная забота – снизить неопределенность друг о друге и их отношениях. По мере того, как усиливается вербальный результат, невербальная теплота, самораскрытие, сходство и общие коммуникативные контакты, неопределенность уменьшается – и наоборот. Поиск информации и взаимность положительно коррелируют с неопределенностью. (Социопсихологическая традиция).

Теория обработки социальной информации Уолтера: Основываясь только на лингвистическом содержании компьютерно-опосредованной коммуникации (КОК), люди, которые общаются по Интернету, могут развить отношения такие же близкие, как и те, которые формируются при непосредственном общении, – хотя на это требуется больше времени. Поскольку онлайн-отправители сообщений выбирают, получатели улучшают, каналы способствуют, а обратная связь усиливает благоприятные впечатления, КОК может создавать гиперперсональные отношения. (Социопсихологическая традиция).

Диалектика отношений Бакстер и Монтгомери: Социальная жизнь – динамический узел противоречий, бесконечное взаимодействие противоречащих или противоположных склонностей, таких как объединение – отделение, стабильность – изменение и выражение – невыражение. Качественные отношения создаются посредством диалога, который является эстетической завершенностью, вызывающей мимолетные мгновения единства как следствие глубокого уважения к несопостави-

мым голосам. (Феноменологическая традиция).

Интеракционистский подход Вацлавика: Отношения в рамках семейной системы взаимосвязаны и в высокой степени устойчивы к изменениям. Коммуникация между участниками имеет компонент содержания и компонент отношений, которые сконцентрированы на вопросах контроля. Систему можно преобразовать только тогда, когда участники получают помощь извне, чтобы переструктурировать их метакоммуникацию. (Кибернетическая традиция).

Теория социального суждения Шерифа: Чем больше различие между позицией говорящего и точкой зрения слушающего, тем больше изменение установки – пока сообщение попадает в диапазон принятия слушающего. Высокая степень личной вовлеченности обычно указывает на широкий диапазон отрицания. Сообщения, которые попадают в этот диапазон, могут иметь эффект бумеранга. (Социопсихологическая традиция).

Модель уточнения вероятности Петти и Качиоппо: Проработка сообщения – это центральный путь убеждения, который вызывает главное положительное изменение установки. Это происходит тогда, когда непредвзятые слушатели мотивированы и способны изучить аргументы, которые они считают сильными. Факторы, не относящиеся к сообщению, господствуют на периферическом пути – более распространенном пути, который вызывает незначительные изменения установки. (Социопсихологическая традиция).

Теория когнитивного диссонанса Фестингера: Когнитивный диссонанс — это приводящий в удручающее состояние стимул, который заставляет людей (1) избегать противоположных точек зрения, (2) искать подтверждений после принятия трудного решения и (3) изменять частные убеждения, чтобы соответствовать общественному поведению, когда существует минимальное обоснование действия. Самосогласованность, чувство личной ответственности, или самоутверждение, могут объяснить уменьшение диссонанса. (Социопсихологическая традиция).

Групповая и публичная коммуникация

Функциональный подход к групповому принятию решений Хирокавы и Гурана: Группы принимают высококачественные решения, когда участники выполняют четыре необходимые функции: (1) анализ проблемы, (2) постановка цели, (3) определение альтернатив и (4) оценка положительных и отрицательных последствий. Большая часть групповой коммуникации препятствует продвижению к выполнению этих функциональных задач, но противодействующая коммуникация может вернуть людей обратно к рациональному исследованию. (Социопсихологическая и кибернетическая традиции).

Теория адаптивной структуризации Пула: Структуризация — это производство и воспроизводство социальных систем посредством исполь-

зования людьми правил и ресурсов во взаимодействии. Когда группы принимают решения, коммуникация имеет значение. Двойственность структуры означает, что правила и ресурсы, которые используют участники, повлияют на решения, и эти решения, в свою очередь, повлияют на те структуры. (Социокультурная и кибернетическая традиции).

Теория символической конвергенции Борманна: Обмен общими фантазиями преобразовывает собрание людей в сплоченную группу. Символическая конвергенция происходит тогда, когда члены группы спонтанно создают фантазийные цепочки, которые демонстрируют энергичную, единую реакцию на общие темы. Фантазийно-тематический анализ в группах может выявить риторическое видение, которое содержит мотивы реализовать общую фантазию. (Риторическая и социопсихологическая традиции).

Культурный подход к организациям Гирца и Пакановски: Люди — это животные, запутавшиеся в паутине значений, которую они сами же и соткали. Организация не имеет культуры, она является культурой — уникальной системой общих значений. Ненавязчивый этнографический подход помогает интерпретировать истории, ритуалы и другие символы, чтобы осмыслить корпоративную культуру. (Социокультурная традиция).

Критическая теория коммуникации в организациях Дитца: Наивное представление о том, что коммуникация — это просто передача информации, увековечивает менеджеризм, дискурсивную закрытость и корпо-

ративную колонизацию повседневной жизни. Язык является главным средством, с помощью которого социальная реальность производится и воспроизводится. Менеджеры могут способствовать благополучию и демократическим ценностям компании, координируя участие заинтересованных сторон в корпоративных решениях. (Критическая и феноменологическая традиции).

Риторика Аристотеля: Риторика – это искусство обнаружения всех доступных средств убеждения. Оратор подтверждает сообщение посредством логического, этического и эмоционального доказательств. Точный анализ аудитории приводит к эффективному изобретению, систематизации, стилю, передаче и, предположительно, запоминанию. (Риторическая традиция).

Драматизм Бёрка: Жизнь – это драма. Драматическая пентада акта, сцены, агента, цели и средства является инструментом критика для выявления мотивов оратора. Конечная мотивация риторики заключается в искуплении вины. Без идентификации аудитории с оратором нет убеждения. (Риторическая и семиотическая традиции).

Нарративная парадигма Фишера: Люди – это животные, рассказывающие истории; почти все формы человеческой коммуникации по своей сути нарративны. Слушатели оценивают историю по тому, связна ли она и звучит ли правдиво с точки зрения ценностей идеальной аудитории. Таким образом, нарративная рациональность – вопрос связности и точности. (Риторическая традиция).

Массовая коммуникация

Медиаэкология Маклюэна: Медиа нужно понимать с экологической точки зрения. Изменения в технологии коммуникации изменяют символическое окружение – социально конструируемый, сенсорный мир значений. Мы формировали наши инструменты – фонетический алфавит, печатный станок и телеграф, – и они в свою очередь формируют наше восприятие, опыт, установки и поведение. Таким образом, средство коммуникации является сообщением. (Социокультурная традиция).

Семиотика Барта: Значимые системы визуальных знаков культуры подтверждают статус-кво, утверждая, что мир, какой он есть сегодня, является естественным, неизбежным и вечным. Создатели мифов делают это, вбирая в себя нейтральные денотативные знаки, чтобы они стали означающими без исторического обоснования в коннотативных семиотических системах второго порядка. (Семиотическая традиция).

Культурные исследования Холла: СМИ функционируют, чтобы поддерживать идеологию тех, кто уже обладает властью. Корпоративно контролируемые СМИ предоставляют господствующий дискурс дня, который структурирует интерпретацию событий. Критики должны стремиться не только интерпретировать культуру, но и изменять ее. Медиа-аудитории имеют способность сопротивляться гегемонному воздействию. (Критическая традиция).

Теория культивации Гербнера: Телевидение стало рассказчиком обще-

ства. Заядлые телезрители видят огромное количество драматического насилия, которое культивирует преувеличенную веру в злой и страшный мир. Мейнстриминг и резонанс – два процесса, которые создают однородную и испуганную толпу. (Социокультурная и социопсихологическая традиции).

Теория «повестки дня» МакКомбса и Шоу: СМИ говорят нам, (1) о чем думать и (2) как об этом думать. В первом процессе (определение повестки дня) происходит перенос значимости отдельных пунктов новостной повестки дня СМИ на нашу повестку дня. Во втором процессе (фрейминг) происходит перенос значимости выбранных атрибутов, чтобы они занимали ведущее положение среди картинок в нашей голове. (Социопсихологическая традиция).

Спираль молчания Нозль-Нойман: Люди живут в постоянном страхе изоляции себя и внимательно отслеживают общественное мнение, чтобы видеть, какие взгляды приемлемы. Когда их мнения не одобряют, они хранят молчание. Постоянное повторение одной точки зрения на телевидении искажает восприятие общественного мнения и ускоряет развитие спирали молчания. (Социопсихологическая традиция).

Культурный контекст

Теория речевой аккомодации Гайлса: Люди в межкультурных столкновениях, которые считают себя уникальными личностями, будут подстраивать свой стиль и содержание речи, чтобы соответствовать другим, чьего

одобрения они ищут. Люди, которые хотят укрепить сильную групповую идентификацию, будут взаимодействовать с теми, кто не принадлежит группе, подчеркивая их различия. (Социопсихологическая традиция).

Теория «лица» в переговорах Тинг-Туми: Люди из коллективистских культур с взаимозависимым образом собственного «я» обеспокоены сохранением лица другого человека или взаимным сохранением лица друг друга, поэтому они принимают стиль избегания или интегрирования при разрешении конфликта. Люди из индивидуалистических культур с независимым образом собственного «я» обеспокоены защитой своего лица, поэтому они принимают стиль доминирования в разрешении конфликта. (Социокультурная и социопсихологическая традиции).

Теория речевых кодов Филипсена: Посредством этнографии коммуникации мы знаем, что все культуры имеют многочисленные речевые коды, которые включают особую психологию, социологию и риторику. Значение речевого кода определяется говорящими и слушающими и вплетено в саму речь. Искусное использование кода может объяснить, спрогнозировать и контролировать разговор о разговоре. (Социокультурная традиция)

Гендерлектные стили Таннен: Разговор между мужчинами и женщинами является кросс-культурной коммуникацией. Маскулинный и феминный стили дискурса лучше рассматривать как два разных культурных диалекта, а не как подчиненную или доминирующую манеру

говорить. Мужской разговор-доклад фокусируется на статусе и независимости; женский разговор-раппорт направлен на установление человеческой связи. (Семиотическая и социокультурная традиции).

Теория точки зрения Хардинг и Вуд: Разное положение в социальной иерархии влияет на то, что будет замечено. Точки зрения маргинальных людей предоставляют менее ложные взгляды на мир, чем точки зрения привилегированных людей, обладающих властью. Сильная объективность требует, чтобы научные исследования начинались с жиз-

ни женщин, обездоленных, геев и лесбиянок и расовых меньшинств. (Критическая традиция).

Теория «приглушенных групп» Крамара: Созданный мужчинами язык помогает в определении, принижении и исключении женщин. Женщины меньше говорят на публике, потому что слова и нормы для их использования были придуманы мужчинами. Когда женщины перестанут быть приглушенной группой, мужчины больше не будут сохранять свое положение доминирования в обществе. (Критическая и феноменологическая традиции).

Приложение Б

Художественные фильмы, иллюстрирующие теории КОММУНИКАЦИИ

(при содействии моих коллег из кинематографа Рассы
Проктора и Рона Адлера)

Межличностные сообщения

Сотворившая чудо (общий)

Пигмалион / Моя прекрасная леди (символический интеракционизм)

Нелл (символический интеракционизм)

*Мир призраков** (символический интеракционизм)

Черный как я (символический интеракционизм)

Цветы лиловые полей (символический интеракционизм)

Маска (символический интеракционизм)

Выстоять и сделать (символический интеракционизм)

Это все она (символический интеракционизм)

Шоколад (координированное управление значением)

Дон Жуан де Марко (координированное управление значением)

Жизнь прекрасна (координированное управление значением)

Управление гневом (координированное управление значением)

Африканская королева (теория нарушений ожидания)

*Почти знаменит** (теория нарушений ожидания)

Как отделаться от парня за 10 дней (теория нарушений ожидания)

Столкновение (теория нарушений ожидания)

Афера (теория нарушений ожидания)

Отель «Руанда» (конструктивизм)

*Мертвец идет** (конструктивизм)

Убить пересмешника (конструктивизм)

Энн из Зеленых крыш (конструктивизм)

Развитие отношений

*Четыре свадьбы и одни похороны** (общий)

*Умница Уилл Хантинг** (общий)

Энни Холл (общий)

Угадай, кто придет к обеду? (общий)

*Братья Макмаллен** (общий)

*Дневник Бриджит Джонс** (общий)

Перед рассветом / Перед закатом** (теория социального проникновения)

* - означает фильмы, запрещенные для просмотра детям до 17 лет

Шрек (теория социального проникновения)

*Возвращение домой** (теория социального проникновения)

*Клуб «Завтрак»** (теория социального проникновения)

Шофер мисс Дэйзи (теория снижения неопределенности)

Моя большая греческая свадьба (теория снижения неопределенности)

*Свидетель** (теория снижения неопределенности)

Возвращение к истокам (теория снижения неопределенности)

*На обочине** (теория снижения неопределенности)

Избранные [1982] (теория снижения неопределенности)

Вам письмо (теория обработки социальной информации)

Неспящие в Сиэтле (теория обработки социальной информации)

Поддержание отношений

Уходя в отрыв (общий)

*Дети меньшего бога** (диалектика отношений)

На пляже (диалектика отношений)

Играй, как Бекхэм (диалектика отношений)

*История о нас** (диалектика отношений)

Опус мистера Холланда (диалектика отношений)

Оседлавший кита (диалектика отношений)

*Маленькая мисс Счастье** (интеракционистский подход)

*Пицца для души** (интеракционистский подход)

*Обыкновенные люди** (интеракционистский подход)

Праздник Эйприл (интеракционистский подход)

*Родители** (интеракционистский подход)

Что гложет Гилберта Грэйпа? (интеракционистский подход)

*Когда мужчина любит женщину** (интеракционистский подход)

*Истинные ценности** (интеракционистский подход)

Влияние

Норма Рэй (общий)

*Мертвец идет** (теория социального суждения)

Гражданский иск (теория социального суждения)

*Список Шиндлера** (теория социального суждения)

Неудобная правда (модель уточнения вероятности)

12 разгневанных мужчин (модель уточнения вероятности)

*Мой кузен Винни** (модель уточнения вероятности)

Дети свинга (теория когнитивного диссонанса)

*Здесь курят** (теория когнитивного диссонанса)

10 причин моей ненависти (теория когнитивного диссонанса)

Касабланка (теория когнитивного диссонанса)

Групповое принятие решений

О, где же ты, брат? (общий)

Дилижанс [1939] (общий)

Аполлон-13 (функциональный подход)

Полет Феникса (функциональный подход)

Посейдон [2006] (функциональный подход)

*Чужой** (функциональный подход)

Команда мечты (теория адаптивной структуризации)

*Повелитель мух** (теория адаптивной структуризации)

*Сорокалетний девственник** (теория символической конвергенции)

Общество мертвых поэтов (теория символической конвергенции)

Бумажные скрепки (теория символической конвергенции)

Организационная коммуникация

*Офисное пространство** (общий)

Энтузиаст (культурный подход)

*Доброе утро, Вьетнам** (культурный подход)

Вверх по лестнице, ведущей вниз (культурный подход)

*Фирма** (культурный подход)

*Несколько хороших парней** (культурный подход)

*Эрин Брокович** (критическая теория)

*Роджер и я** (критическая теория)

*Свой человек** (критическая теория)

*Силквуд** (критическая теория)

Публичная риторика

Кларенс Дэрроу (общий)

Пожнешь бурю (общий)

Нюрнбергский процесс (общий)

Юлий Цезарь (риторика)

Апостол (риторика)

*Мой кузен Винни** (риторика)

*Вердикт** (риторика)

*Амистад** (риторика)

*Никсон** (драматизм)

Малкольм Икс (драматизм)

Юлий Цезарь (драматизм)

*Ураган** (драматизм)

Заснеженные кедрь (драматизм)

*Вдова с острова Сен-Пьер** (драматизм)

*Дым** (нарративная парадигма)

Крупная рыба (нарративная парадигма)

Форрест Гамп (нарративная парадигма)

Медиа и культура

*Бегающий по лезвию** (медиаэкология)

*Телесеть** (медиаэкология)

*Теленовости** (медиаэкология)

*Холодным взором** (медиаэкология)

Будучи там (медиаэкология)

*Донни Дарко** (семиотика)

*Амаркорд** (семиотика)

Маньчжурский кандидат [1962] (семиотика)

Воспоминания о звездной пыли (семиотика)

*Седьмая печать** (семиотика)

Год опасной жизни (культурные исследования)

*Замороженные** (культурные исследования)

Доброй ночи и удачи (культурные исследования)

*Кровавый алмаз** (культурные исследования)

*Фаренгейт 9/11** (культурные исследования)

Воздействие медиа

*Телесеть** (общий)

*Боб Робертс** (общий)

Кандидат (общий)

Авалон (теория культивации)

Будучи там (теория культивации)

Вся президентская рать (теория «новости дня»)

*Плутводство** (теория «новости дня»)

Без злого умысла (теория «повестки дня»)

Телевикторина (теория «повестки дня»)

*Миссисипи в огне** (спираль молчания)

Межкультурная коммуникация

Поездка в Индию (общий)

*Делай как надо** (общий)

*Цоци** (общий)

Одинокая звезда (общий)

Парни что надо! (теория речевой аккомодации)

Зелиг (теория речевой аккомодации)

*Клуб радости и удачи** (теория «лица» в переговорах)

Сталь и шелк (теория «лица» в переговорах)

Муравей Антц (теория «лица» в переговорах)

Энтузиаст (теория «лица» в переговорах)

Давайте потанцуем? [1997] (теория «лица» в переговорах)

Танцы с волками (теория речевых кодов)

Крамер против Крамера (теория речевых кодов)

Мечты о баскетболе (теория речевых кодов)

Билли Эллиот (теория речевых кодов)

Дрянные девчонки (теория речевых кодов)

Бестолковые (теория речевых кодов)

Гендер и коммуникация

*Когда Гарри встретил Салли** (гендерлектные стили)

Неспящие в Сиэтле (гендерлектные стили)

*Забегаловка** (гендерлектные стили)

Стальные магнолии (гендерлектные стили)

Правила виноделов (теория точки зрения)

*Любимая** (теория точки зрения)

*В ожидании выдоха** (теория точки зрения)

*Время белого человека** (теория точки зрения)

*Северная страна** (теория «приглушенных групп»)

Русалочка (теория «приглушенных групп»)

Жареные зеленые помидоры (теория «приглушенных групп»)

*Мария, благодати полная** (теория «приглушенных групп»)

Тутси (теория «приглушенных групп»)

Приложение В

«Кредо коммуникативной этики»

Национальной коммуникативной ассоциации

Вопросы о том, что правильно и неправильно, возникают всегда, когда люди ведут коммуникацию. Этическая коммуникация лежит в основе ответственного мышления, принятия решений и развития отношений и сообществ в и среди контекстов, культур, каналов и средств массовой коммуникации. Более того, этическая коммуникация усиливает человеческую ценность и достоинство, стимулируя правди-

вость, честность, ответственность, целостность и уважение к себе и другим. Мы считаем, что неэтичная коммуникация угрожает качеству всей коммуникации и, следовательно, благополучию людей и общества, в котором мы живем. Следовательно, мы, члены Национальной коммуникативной ассоциации, поддерживаем и обязуемся практиковать следующие принципы этической коммуникации.

Мы пропагандируем правдивость, точность, честность и обоснованность как основные черты этичной коммуникации.

Мы поддерживаем свободу выражения, разнообразие точек зрения и терпимость к расхождению во взглядах, чтобы достичь информированного и ответственного принятия решений, которое лежит в основе гражданского общества.

Мы стремимся понимать и уважать других участников коммуникации, прежде чем оценивать и реагировать на их сообщения.

Мы содействуем доступу к коммуникативным ресурсам и возможностям, поскольку они необходимы, чтобы реализовать человеческий потенциал и способствовать благополучию семей, сообществ и общества.

Мы способствуем коммуникативному климату внимания и взаимопонимания, в котором к уникальным потребностям и чертам характера отдельных участников коммуникации относятся с уважением.

Мы осуждаем коммуникацию, которая унижает человека и человечество посредством искажения, запугивания, принуждения и жестокости и посредством выражения нетерпимости и ненависти.

Мы обязуемся мужественно выражать личные убеждения в стремлении к честности и справедливости.

Мы выступаем за то, чтобы делиться информацией, мнениями и чувствами, когда перед нами стоит значимый выбор, но также уважая частную жизнь и конфиденциальность.

Мы берем на себя ответственность за кратко- и долгосрочные последствия нашей собственной коммуникации и ожидаем того же от остальных.



— Получай то, что можешь, пока приобретения хороши — вот что я говорю! Кто силен, тот и прав! Победители пишут историю!



Рисунок. «Кельвин и Хоббс»
Уоттерсон¹

Эм Гриффин

Коммуникация: теории и практики


Научный редактор: Анна Аркадьевна Киселева
Главный редактор: Оксана Викторовна Гритчина
Перевод с английского: Науменко Анастасия Анатольевна
Компьютерная верстка: Сергей Владимирович Жидков

Свидетельство ДК №2009 от 10.11.2004

Институт Прикладной Психологии
«Гуманитарный Центр»
61002, Украина, Харьков,
отдел продаж (Россия, Украина) тел. (057) 719-52-40,
e-mail: huce@iap.kharkov.ua
www.iap.kharkov.ua

Подписано в печать 27.10.2014
Формат 70×100 1/16. Бумага офсетная
Усл. печ.л. 55,9. Тираж 1750 экз. Заказ № 39

Отпечатано
в типографии «Полиграфсервис»,
тел. 783-80-30



Эм Гриффин – почетный профессор коммуникации в Уитонском колледже, штат Иллинойс. Получил степень бакалавра по политическим наукам в Мичиганском университете, а степень магистра и доктора наук по коммуникации в Северо-Западном университете. Его научные интересы – формирование близких дружеских отношений.

Эм – автор трех книг по прикладной коммуникации: «*Mind Changers*», в которой он анализирует практические методики убеждения; «*Getting Together*», где он дает рекомендации для эффективного группового лидерства, и «*Making Friends*» – о том, как качественная межличностная коммуникация может создавать и поддерживать близкие отношения.

СОДЕРЖАНИЕ

Часть I Общий обзор

- Глава 1. Начинаем изучать теорию коммуникации
- Глава 2. Поговорим о теории
- Глава 3. Ввешивая слова
- Глава 4. Составление карты местности

Часть 2 Межличностная коммуникация

- Глава 5. Символический интеракционизм (Мид)
- Глава 6. Координированное управление значением (Пирс и Кронен)
- Глава 7. Теория нарушений ожидания (Бургун)
- Глава 8. Конструктивизм (Делия)
- Глава 9. Теория социального проникновения (Альтман и Тейлор)
- Глава 10. Теория снижения неопределенности (Бергер)
- Глава 11. Теория обработки социальной информации (Уолтер)
- Глава 12. Диалектика отношений (Бакстер и Монтомери)
- Глава 13. Интеракционистская позиция (Вацлавик)
- Глава 14. Теория социального суждения (Шериф)
- Глава 15. Модель уточнения вероятности (Петти и Качиоппо)
- Глава 16. Теория когнитивного диссонанса (Фестингер)

Часть 3 Групповая и публичная коммуникация

- Глава 17. Функциональный подход к групповому принятию решений (Хирокава и Гуран)

- Глава 18. Теория адаптивной структуризации (Пул)
- Глава 19. Культурный подход к организационным процессам (Гирц и Пакановски)
- Глава 20. Критическая теория коммуникации в организациях (Дитц)
- Глава 21. Риторика (Аристотель)
- Глава 22. Драматизм (Бёрк)
- Глава 23. Нарративная парадигма (Фишер)

Часть 4 Массовая коммуникация


- Глава 24. Медиаэкология (Маклюэн)
- Глава 25. Семiotics (Барт)
- Глава 26. Культурные исследования (Холл)
- Глава 27. Теория культуривации (Гербнер)
- Глава 28. Теория «повестки дня» (МакКомбс и Шоу)
- Глава 29. Спираль молчания (Нозель-Нойман)

Часть 5 Культурный контекст

- Глава 30. Теория речевой аккомодации (Гайлс)
- Глава 31. Теория «лица» в переговорах (Тинг-Туми)
- Глава 32. Теория речевых кодов (Филиппсен)
- Глава 33. Гендерные стили (Таннен)
- Глава 34. Теория точки зрения (Хардинг и Вуд)
- Глава 35. Теория «приглушенных групп» (Крамара)

Часть 6 Интеграция

- Глава 36. Общие нити в теориях коммуникации



ISBN 978-617-7022-36-6



9 786177 022366