

O. A. Leontovich (Volgograd) COMMUNICATION RESEARCH FROM THE PERSPECTIVE OF THE THEORY OF COORDINATED MANAGEMENT OF MEANING

Coordinated management of meaning (CMM) theory is one of the earliest theories developed within the framework of communication studies by W. Barnett Pierce and Vernon Cronen.

The first part of the paper discusses key notions and summarizes the aims of the theory. CMM rejects the traditional model of communication, where the information is passed from the sender to the addressee, and offers the idea of *communicative perspective* instead. Communication now is treated as a mode of human existence. Subsequently, the focus is shifted from the participants to the process of communication.

The properties of communication-as-process are described in terms of its *coordination*, *coherence* and *mystery*. The major point of the theory is definition of communication as a two-sided process of coordinating actions with the others, and creating and managing meanings. Communication is “performative” as it allows people to create social reality.

The second part of the paper reviews the Hierarchy model of communication offered by CMM Theory. It includes eight stages divided into four functions – descriptive, interpretive, critical and practical. The model can be applied to interpersonal, cross-cultural, organizational and other forms of communication.

О. А. Леонтович (Волгоград)

**ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАЦИИ
С ПОЗИЦИЙ ТЕОРИИ КООРДИНИРОВАННОГО УПРАВЛЕНИЯ СМЫСЛАМИ**

Мир слов порождает мир вещей.

Жак Лакан

Ключевые слова: коммуникация, теория координированного управления смыслами, коммуникативная перспектива, когерентность, координация

Key words: communication, coordinated management of meaning theory, communicative perspective, coherence, coordination

Теория координированного управления смыслами (*coordinated management of meaning* – сокр. СММ), созданная Б. Пирсом (B. Pearce), В. Кроненом (V. Cronen) и другими учёными в середине 70-х годов XX века, – это одна из самых ранних теорий, которые родились непосредственно в недрах коммуникативистики, а не были привнесены в неё извне, из других социальных наук. Она относится к разряду коммуникативных теорий, созданных в рамках социокультурной традиции, и восходит к таким научным направлениям как социальный конструкционизм, прагматизм, символический интеракционизм, риторика, нарративные подходы в психологии и организационной коммуникации, этнометодология, интерпретативная этнография и т. д. (Pearce 1989; Pearce 2001; Pearce and Kearney 2004; Pearce 2006). Теория постоянно дополняется и пересматривается (см. личный сайт Б. Пирса: http://www.pearceassociates.com/essays/research_menu.htm).

Цель теории и её основное содержание

Основная цель теории СММ заключается в улучшении существующих социальных миров путём оптимизации качества человеческого общения (Pearce 2001).

Сторонники СММ разграничивают действительность как такую и то, что мы говорим (думаем или знаем) о ней. Социальные миры не являются данностью, они создаются самими коммуникантами в процессе общения. Эти миры разнообразны, изменчивы и открыты для перемен. «У всех существ есть окружение, – пишет Б. Пирс, – и лишь у человека есть мир» (Ibid).

В основе теории – так называемая «коммуникативная перспектива» – взгляд на коммуникацию, а не через неё. В противовес мнению тех, кто считает общение лишь одним из видов человеческой деятельности, инструментом, вспомогательным средством для передачи информации (т. н. «почтовая модель коммуникации» – *post-office communication model*, отражающая передачу сообщения от отправителя к получателю), Б. Пирс полагает, что коммуникация есть форма человеческого существования, в связи с чем основное внимание учёных направлено не на коммуникантов, а на сам процесс человеческого общения.

Сущность положений, лежащих в основе СММ, можно суммировать следующим образом:

1) системный взгляд на коммуникантов (*persons-in-conversation*) с учётом их прошлого, будущего и сети отношений; социальные группы рассматриваются как кластеры людей, для которых коммуникация является формой существования;

2) рассмотрение коммуникации как реализации лишь одной из тысяч возможностей; исследователей интересует, почему именно данная возможность была реализована;

3) основное внимание уделяется моделям взаимодействия как контексту, в котором именуется объекты, рассказываются истории и разворачиваются нарративы;

4) объекты и события социальных миров рассматриваются как «локальные» условия более универсальных процессов коммуникации, создаваемых людьми коллективно и индивидуально;

5) качество коммуникации имеет судьбоносное значение как для личной жизни людей, так и для социальных миров, в которых они существуют;

6) каждое коммуникативное действие представляет собой творческий акт, в процессе которого коммуниканты создают нечто, не существовавшее ранее и становящееся контекстом для последующих коммуникативных действий;

7) используемый коммуникантами язык также судьбоносен – он выделяет одни предметы и явления и игнорирует другие, выражает отношение к тому, о чём идёт речь, координирует человеческие действия и т. д.

Считая полезной «иерархическую модель» множественных контекстов, составляющих основу коммуникативных действий, которая включает личность коммуниканта, эпизод, взаимоотношения с другими коммуникантами и т. д., Б. Пирс, однако, указывает на её статичность по сравнению с реальной жизнью. В качестве альтернативы он предлагает точку зрения, согласно которой каждый момент коммуникации включает множественные возможности, ограниченные прошлым, но открытые для креативных действий в настоящем и определяющие направление движения в будущем. Выбор коммуникативных действий (говорение или молчание, движение вперёд, по направлению к собеседнику или от него, решение строить или разрушать) реализует одну (или некоторые) из неограниченных возможных коммуникативных действий, определяющих то, каким будет будущее (Pearce 2001).

Ключевые понятия СММ: *координация, когеренция и тайна.*

Координация – это процесс согласования коммуникативных действий разных людей, который ведёт к формированию коммуникативных паттернов, обуславливающих эффективное общение в социуме. Использование понятия координации позволяет утверждать, что все события и объекты социального мира совместно конструируются многими коммуникантами, и рассматривать коммуникацию системно, сосредоточившись на паттернах и взаимоотношениях, а не на изолированных предметах и индивидуумах. Процесс коммуникации непрерывен, действия разворачиваются во множественных контекстах. Невозможно полностью раскрыть смысл какого-либо действия, поскольку оно связано с неограниченным количеством отношений и контекстов и проецируется на неопределённое будущее.

Когеренция имеет непосредственное отношение к процессам смыслообразования через посредство «историй», которые люди рассказывают о своей жизни. Смыслообразование, по Б. Пирсу, есть неотъемлемое свойство человека, который повествует о собственной идентичности, среде своего существования, окружающих людях и их действиях, «героях, дураках, мудрецах, негодях» и т. д. Предполагается, что эти «истории» связно и последовательно описывают социальный мир личности. При этом, говорит Б. Пирс, вполне вероятно, что рассказываемые «истории» могут быть не идентичны реально переживаемым, поскольку являются плодом личностной интерпретации окружающего мира и осмыс-

ления собственной жизни коммуниканта. Личность выбирает, что рассказать, а о чём – умолчать, каким образом представить информацию. Различия в используемых языковых средствах, сюжете, временной отнесённости, рефлексивности и т. д. имеют важное значение для конструирования социальных миров коммуникантов. Противоречие между рассказываемыми и переживаемыми «историями» создаёт напряжение и является динамическим средством, обуславливающим сложный спектр человеческих взаимоотношений.

Понятие *тайны* (*mystery*) связано с тем, что действительность намного сложнее, тоньше и богаче, нежели любой набор взаимосвязанных историй о ней. Вселенная бесконечна, в то время как набор человеческих представлений о ней конечен и субъективен. Существует непознанное и непознаваемое, которое Б. Пирс обозначает термином «тайна». Наличие этого понятия заставляет учёного задаваться вопросами о том, почему в конкретной коммуникативной ситуации из тысяч возможностей была выбрана та или иная линия поведения; исследовать коммуникативные сбои и «трещины» в общении; рассматривать модели человеческого поведения с точки зрения того, что стоит за ними и чем они обусловлены. Это позволяет также спрашивать себя и других: можно ли было в этой ситуации поступить по-другому и если да, то как?

На основе сказанного выше выводится определение коммуникации как двустороннего процесса координирования действий и смыслообразования, или управления смыслами. Координация действий осуществляется в действительности, смыслообразование / управление смыслами – в историях, рассказанных о ней.

Материалом исследования являются живые диалоги, коммуникативные ситуации, ролевые игры и т. д. При сборе данных исследователи используют традиционные методы: включённое и невключённое наблюдение, интервью, контент-анализ, нарративный анализ и т. д. Специалистами в области СММ накоплено большое количество кейсов, на основе которых сделаны серьёзные выводы и разработаны базовые положения теории.

Отличия от других методов исследования:

- сторонников СММ наиболее интересуют такие явления как паттерны скоординированных действий, поочерёдная последовательность интеракций и т. д.

- рассматриваются более широкие социальные и дискурсивные структуры (такие как класс, гендер, раса), формируемые как модели специфических коммуникативных действий;

- герменевтический анализ должен предшествовать интервенции (вмешательству в виде эксперимента, предполагающего манипулирование переменными) и критическому анализу коммуникации;

- в основе анализа - идея полисемичности социального мира: каждое высказывание и действие значимо и может иметь множественные интерпретации; каждое из них открыто для переосмысления и повторных интерпретаций, в результате чего сторонники СММ не пытаются определить, является ли данное коммуникативное действие «правильным» или «неправильным»;

- СММ стремится осмыслить закономерности человеческих отношений и обеспечить базу для разумного коммуникативного поведения в определённых ситуациях общения.

Модель предлагаемого анализа включает восемь шагов, организованных по четырём функциям.

Функция 1. Описательная

Шаг 1. Описание последовательности действий и контекста коммуникации

Данные получают от одного или более коммуникантов, из наблюдения, аудио- или видеозаписи и т. д. Цель – собрать как можно более исчерпывающую информацию, релевантную для данной коммуникативной ситуации (возраст, опыт, амбиции участников и т. д.). Следует также учитывать невербальную составляющую общения и принимать во внимание коммуникативное поведение всех участников (даже если они ничего не говорят, но присутствуют).

Необходимо обращать внимание на то, что происходило до описываемого эпизода и последовало *после* него, так как это может иметь решающее значение для понимания коммуникативного обмена (развёртывание социальных историй по типу «серпантин»).).

Необычность подхода также заключается в максимальном привлечении участников коммуникации к сотрудничеству с исследователем, например, в виде обращённой к ним просьбы заполнить необходимую информацию в выведенных исследователем моделях. Тем самым обеспечивается, во-первых, максимальное извлечение необходимой информации; во-вторых, решается этический вопрос информирования респондента о содержании исследования.

Функция 2. Интерпретативная

Шаг 2. Разграничение последовательности коммуникативных действий участников

На этом этапе учёный обращает внимание на связки между коммуникативными действиями участников или их отсутствие, изменения в процессе общения (языковая несостыковка, тон голоса, невербальные проявления и т. д.), а также отмечает места стыков или изменений на временной шкале или в графической модели коммуникации.

Шаг 3. Анализ и сопоставление переживаемых и рассказываемых коммуникантами «историй»

Чтобы узнать, как участники интерпретируют переживаемые ими события, учёные прибегают к интервьюированию на основе используемых ими исследовательских моделей. Умелый интервьюер может получить необходимые сведения, задавая правильные вопросы и подводя респондента к сообщению требуемой информации.

Ещё одна предлагаемая техника: исследователи разыгрывают интересующую их сцену (повторяют действия коммуникантов, которые ранее имели место в действительности), а последние выступают как тренеры, объясняя им, как в том или ином случае следует передать нужные чувства. Исследователи при этом ведут себя как не слишком способные актеры и, таким образом, вынуждают информантов направлять их, повторяя фразы, объясняя свои чувства. Исследователь может задавать вопросы, например: «*Как мне это сказать?*», «*А что будет, если я это скажу другому/вот так?*», «*С какими чувствами мне это произносить?*»

и т. д. При этом рекомендуется обращать внимание на выбираемые коммуникантами слова, жесты, выражение лица, телодвижения, паузы и т. д.

Шаг 4. Представление «плотного» описания беседы

Под «плотным описанием» подразумевается сочетание описания и интерпретации. Цель этого этапа анализа – проследить, будут ли «истории» переосмыслены / рассказаны иначе в последующих коммуникативных актах; выявить положение «истории» в структуре нанизывающихся друг на друга контекстов; выделить рефлексивные паттерны взаимоотношений; изучить степень обязательности действовать определённым образом; понять, как участники осмысляют исследуемые взаимоотношения и т. д.

Функция 3. Критическая

Имманентное критическое осмысление коммуникации предполагает анализ речевых актов, эпизодов, идентичности коммуникантов, их взаимоотношений, форм коммуникаций, форм сознания. Предполагается, что на этом этапе учёный должен ответить на следующие вопросы:

1. Какова дистрибуция речевых актов? Кто выиграл и кто проиграл от такой дистрибуции? Что достигнуто в результате?

2. Как созданные в коммуникации эпизоды соотносятся с интенциями коммуникантов? Чем вызваны нежелательные ситуации, возникшие вопреки первоначальному намерению?

3. Какие формы коммуникации использовались? Какое развитие коммуникации вероятно/менее вероятно в рамках этих форм?

Шаг 5. Исследование напряжённости, возникшей в результате расхождения между переживаемыми и рассказываемыми «историями»

Этот шаг предполагает переход от терминологии рассказчика к терминологии учёного, а также объяснение хода коммуникации с исследовательских позиций (например, как результат межрасовых, межгендерных и иных противоречий).

Шаг 6. Анализ «нерассказанных историй», то есть того, что коммуникант оставляет за кадром; этот анализ сопровождается оценочными суждениями и комментариями со стороны исследователя.

Шаг 7. Изучение «точек бифуркации», то есть тех моментов коммуникации, когда возникают возможности разных действий со стороны участников, выбирающих определённую линию поведения. Учёный ставит перед собой ряд вопросов: что было бы, если бы коммуниканты выбрали другую линию поведения? Могли ли более умелые коммуникативные действия привести к иным (более успешным) результатам? Были ли упущены какие-либо возможности? Как это связано с уровнем коммуникативной компетенции участников?

Функция 4. Практическая

Шаг 8. Подведение итогов и практическое применение результатов исследования

Этот этап предусматривает выдвижение конкретных рекомендаций по изменению коммуникативного поведения участников исследуемой ситуации, что должно привести к более успешному исходу общения. В отличие от многих других направлений коммуникации, теория координированного управления смыслами предполагает активное вмешательство учёного в социальную практику с целью её улучшения.

Области применения

Методы СММ используются при исследовании внутриличностной, межличностной, межкультурной, организационной, деловой, семейной, религиозной коммуникации. Они применяются в психотерапии, педагогике, менеджменте, семейном, организационном, правительственном, педагогическом консалтинге, при урегулировании конфликтов, обсуждении проблем этики. Темы, которыми занимаются приверженцы СММ, включают способы понимания конкретной беседы; повторяющиеся коммуникативные паттерны; средства изменения непродуктивно протекающего общения; особенности церемониального дискурса; коммуника-

тивные проявления агрессии, насилия против детей и женщин, чувства вины; способы саморазоблачения; пути урегулирования сложных ситуаций на рабочем месте; проблемы взаимоотношения правительства и населения; коммуникативную компетенцию иммигрантов; межгрупповые, иерархические сексуальные, расовые и пр. отношения.

Авторы позиционируют СММ как «практическую теорию» (Cronen 1995: 233), цель которой – изменить социальные практики. Предполагается, что учёный выступает в качестве консультанта и применение вышеописанной методики должно не только дать исследовательские результаты (идентифицировать проблемы в общении клиентов), но и стать инструментом для принятия решений и оптимизации общения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Coordinated Management of Meaning: Extensions and Applications / Eds. B. W. Pearce, J. Kearney // *Human Systems: The Journal of Systemic Consultation and Management*, 2004, 15, numbers 1 – 3. – Pp. 1-207.
2. Cronen, V. E. Practical Theory and the Tasks Ahead for Social Approaches to Communication // *Social Approaches to Communication* / Ed. W. Leeds-Hurwitz. – New York: Guilford Press, 1995. – Pp. 217-242.
3. Pearce, B. W. A Brief Introduction to “The Coordinated Management of Meaning” (“CMM”) // “Introducción a la teoría del Manejo Coordinado del Significado”, *Sistemas Familiares*, 2001. – 17: 5 – 16. [Электронный ресурс]. URL: http://www.russcomm.ru/eng/rca_biblio/p/pearce.shtml (дата обращения: 18.11.2009).
4. Pearce, B. W. *Communication and the Human Condition*. – Southern Illinois University, 1989.
5. Pearce, B. W. *Doing Research from the Perspective of the Coordinated Management of Meaning (CMM)*, 2006. [Электронный ресурс]. URL: http://www.pearceassociates.com/essays/research_menu.htm (дата обращения: 20.04.2010).

Получено 11.09.2010

Леонтович, Ольга Аркадьевна – доктор филологических наук, профессор, зав. кафедрой межкультурной коммуникации Волгоградского государственного педагогического университета; olgaleo@list.ru