

REVIEW

Interpersonal communication: theory and life / O.I. Matyash, V.M. Pogolsha, Kazarinova N.V., C. Bibi, Zh.V. Zaritskaya., under the scientific editorship of O.I. Matyash. - SPb.: Speech, 2011. - 560 S., II.

РЕЦЕНЗИЯ

Межличностная коммуникация: теория и жизнь / О.И. Матьяш, В.М. Погольша, Н.В. Казаринова, С. Биби, Ж.В. Зарицкая. Под науч. ред. О.И. Матьяш. – СПб.: Речь, 2011. – 560 с., ил.

«Мы должны принять тот факт, что либо мы умрем вместе, либо будем жить вместе, и если мы выбираем последнее, то нам необходимо общаться».

Элеонора Рузвельт

Коммуникативистика (в терминах рецензируемого учебника – коммуникалогия) как лингвистическая парадигма, с одной стороны, очень наука древняя, а с другой стороны, сравнительно молодая. Древняя она потому, что еще в Древней Греции, Риме и России мыслители не раз высказывались о пользе красноречия, о необходимости правильно выражать свои мысли и адекватно владеть словом. «Кто владеет словом – тот владеет миром» (Демокрит).

Но, к сожалению, люди так и не научились совершенному общению друг с другом, что проявляется как в их коммуникативном поведении, так и в теории и практике номинации. Люди по-прежнему общаются на уровне приблизительных номинаций и интуитивных речевых практик, что приводит к различным видам коммуникативных помех, вплоть до провалов в общении.

Коммуникалогия – новая научная дисциплина из разряда хорошо забытых старых наук. Причина новой жизни этой дисциплины заключается в том, что лишь совсем недавно люди осознали, что они не умеют успешно общаться друг с другом ни на внутрикультурном, ни на межкультурном уровнях. Особенно заметно это стало в связи с бурным развитием лингвопрагматики (прагматики речи и текста) как одной из новейших языковедческих парадигм конца XX века. Люди, наконец, осознали, что за каждым текстом стоит человек, что прагматика говорящего не совпадает с прагматикой слушающего в одном и том же дискурсе, ибо семантика слов находится не в словаре, а в головах коммуникантов – речевых партнеров.

Путь коммуникологии проходил по тернистой тропе: от древних риторик к теории культуры речи, от нее к формулированию максимумов общения (Лич, Грайс, Формановская и др.) и, наконец, к правилам, учитывающим специфику речевого партнера – его гендер, возраст, профессиональный и культурный уровень, принадлежность к этносу и другие маркеры инакости (инаковости). Именно это инакост (инаковост) речевых партнеров и служит главным препятствием их беспроблемной коммуникации.

Несмотря на довольно бурное и успешное развитие теории коммуникации, в России до настоящего времени не было ни одного специального учебника по коммуникологии. Поэтому следует всячески приветствовать появление такого внушительного, скрупулёзного энциклопедического учебного пособия, созданного по инициативе О.И. Матьяш в соавторстве с ее коллегами по РКА (Российская коммуникативная ассоциация). О.И. Матьяш – доктор философии (Ph.D., Сиракузский университет, США), кандидат педагогических наук (Москва), имеющая богатый опыт преподавания в высшей школе России и США (Новокузнецк, Волгоград, Сиракьюз, Индианаполис, Санкт-Петербург). О.И. Матьяш является основателем и учредителем РКА в России, ею проведено несколько успешных конференций Российской коммуникативной ассоциации в Пятигорске, Ростове-на-Дону, Санкт-Петербурге. Отрадно, что идея О.И. Матьяш об основании и развитии РКА в России приобрела материальную форму в виде первого фундаментального учебника по коммуникологии.

Настоящий учебник отличается прежде всего особой методологией и методикой, одновременно он является конгломератом обширных сведений по коммуникативной теории, учитывающей практически все основные знания, добытые современной гуманитарной наукой прежде всего в США и в России. Материал книги сопровождается богатым иллюстративным материалом, поражающим своей современностью и превосходным знанием авторами учебника социальной и культурной ситуации в теперешней России.

Очень интересен и оригинален замысел данного учебника: теоретические рассуждения каждой главы, написанные ясным и понятным языком, приспособленным к обучающим целям, включают в себя необычный пока для русского учебника раздел «Говорят учёные» и следующий за ним раздел «Вопросы и задания для дискуссии и самопроверки».

Учебник содержит эмоционально-привлекательное по своему содержанию приложение, в котором приводятся коммуникативные ситуации различных типов, предназначенные для анализа. Учебник завершается глоссарием терминопонятий коммуникологии с их дефинициями и предметным указателем, по которому легко найти те страницы учебника, на которых упоминается то или иное ключевое слово. Такое методическое

сопровождение учебника делает его фундаментальным и практически совершенным изданием, а учитывая широту рассматриваемых в нем проблем, - изданием просто уникальным. Достаточно взглянуть на оглавление рецензируемого учебника, чтобы убедиться в том, что его авторы не забыли ни одной мало-мальски значимой стороны того, как учить людей правильному общению. В этом учебнике наглядно демонстрируется дидактический принцип «наука без практики мертва». Более того, практические наблюдения авторов, отраженные в книге, делают саму теорию коммуникации более явственной и доступной для понимания: с одной стороны, дискурсы иллюстрируют теоретические положения, а с другой стороны, они их формируют.

Учебник состоит из 8 глав, написанных разными авторами: первые четыре главы написаны О.И. Матьяш, автором 5 главы является В.М. Погольша, шестая и седьмая главы выполнены Н.В. Казариновой, последняя (8 глава) подготовлена известным американским коммунологом Стивеном Арнольдом Биби в соавторстве с отечественным учёным Ж.В. Зарицкой.

Сама структура учебника, содержание его глав свидетельствуют об огромной, но, наверняка, все еще неисчерпанной проблематике современной коммуникологии.

Так, в первой главе, подробно рассмотрено понятие человеческой коммуникации, дано ее определение, названы ее различные модели и виды (с. 15-88). Особое внимание уделено пониманию трансактной природы коммуникации, а также ее созидающе-преобразующей, конструирующей роли в социальной жизни. Еще один важный акцент этой главы - связь коммуникации с жизненным миром человека. Во второй главе рассматриваются проблемы межличностной коммуникации, диалектика личностного и безличностного в межличностных взаимодействиях, проблема диалога и диалогичности отношений, координирование действий и смыслов в межличностной коммуникации. Особое внимание уделяется в главе коммуникативной компетентности, ее составляющим и характеристикам, влияющим на успешность коммуникации (с. 91-145).

Третья глава книги посвящена проблеме «Я» и его образу в межличностной коммуникации, его конструированию и коммуницированию в разговорных взаимодействиях (с. 147-208). Особо рассматриваются такие непростые понятия, как множественность Я, множественные идентичности, самопрезентация, идентификация, менеджмент впечатлений/идентичностей; на конкретных примерах подробно рассматривается, как именно происходит конструирование и согласование идентичностей во взаимодействиях с разными другими «Я».

Четвертая глава освещает проблемы языка в коммуникации, сложности, связанные с его символично-знаковой природой, а также проблемы взаимодействия языка и культуры. Рассматриваются понятия конфирмации и дисконфирмации, коммуникативный климат (поддерживающий и защитный), вводится различие ассертивности и агрессивности в вербальной коммуникации. В главе получает дальнейшее обоснование принцип ориентации на Другого (объяснение этого принципа как ключевого в межличностной коммуникации проходит красной нитью через все главы учебника), отмечается наличие специфических правил адаптации к личности Другого в каждой новой дискурсивной практике, что представляет наибольшую сложность для субъекта говорения (с. 211-273).

В пятой главе обсуждаются психолингвистические проблемы механизмов порождения речи, ее восприятия и понимания (с. 275-342). Новым и интересным для отечественной коммуникативистики, особенно в научающем плане, является обсуждение социально-перцептивной компетентности и процессов формирования первого впечатления о речевом партнере при вступлении с ним в коммуникацию. Так, в выводах к изложенному материалу В.М. Погольша отмечает, что восприятие человека человеком – это процесс построения образа другого человека, разворачивающийся при непосредственном общении с ним, включающий в себя отбор, организацию и интерпретацию чувственных данных, концентрирующийся на особенностях его внешности, поведенческих реакциях и коммуникативных действиях (с. 336).

Проблеме эффективного слушания, как одной из теоретических и практических проблем общения людей, посвящена глава шестая (с. 345-384). Здесь рассматриваются коммуникативные барьеры слушания. Само оно рассматривается как коммуникативный акт, обсуждается проблема «неслушания» в различных коммуникативных ситуациях и его влияние на успешность протекания коммуникации. Плодотворным представляется вывод автора этой короткой главы о выделении двух векторов слушания: 1) слушания с целью точного восприятия содержания сообщения (информационное слушание); 2) слушания, управляющего межличностными отношениями (участвующее эмпатическое слушание) (с. 377).

Не один раз в учебнике внимание авторов обращается к адаптивной функции общения, т.е. функции приспособления, настройки коммуникантов друг на друга, на поиск совместной коммуникативной платформы. Эта идея во многом согласуется с разработанным нами пониманием адаптации и коммуникативного тьюнинга речевых партнеров [см.: Шаховский, 2008].

Седьмая глава посвящена проблеме эмоциональной коммуникации в межличностном взаимодействии (с. 387-422). В целом глава, посвященная

эмоциональной коммуникации, достаточно информативна и интересна, автору раздела удалось осветить основные аспекты эмоциональной коммуникации, затронуть и вопрос об эмоциональной компетенции и эмоциональном интеллекте человека говорящего. В данной главе справедливо отмечается, что словами невозможно адекватно передать быстро меняющиеся в ходе межличностной коммуникации эмоции, поднимается вопрос об умении коммуникантов осознать свои эмоции и эмоции партнера в момент общения.

Правильно, по нашему мнению, автор отмечает и то, что существует связь между эмоцией и ее причинами, а также ее последствиями для обоих коммуникантов. Эти последствия могут быть совершенно неожиданными и даже противоположными ожидаемым. При этом одно и то же слово, одна и та же фраза может быть использована для выражения и вызывания различных и даже противоположных эмоций. Такая ситуация указывает на наибольшую степень расхождения между переживаемыми эмоциями и их вербализацией, которая всегда довольно приближительна, что часто приводит к коммуникативным помехам и даже провалам в общении.

Не забыты в данном разделе учебника и гендерные различия в экспрессии эмоций, что достаточно хорошо изучено и в отечественной лингвистике, наукой, которая называется гендерологией.

Возможно, следует приветствовать стремление автора данного раздела расширить представления читателя об иностранном опыте изучения эмоциональной коммуникации, что отражено в ссылках на иностранные источники, большая часть из которых относится к сферам психологии, философии, социологии. Но в то же время в указанной главе заметна недооценка достижений лингвистики в области эмоциональной коммуникации, в том числе отечественной (см., например, исследования волгоградской школы лингвистики эмоций, в которой совместными усилиями ученых написано около 1000 научных работ). Отечественные эмотиологи отмечают, что без эмоций общение людей не существует, т.к. все люди – *homo sentiens* [Шаховский, 2009].

Продуктивным представляется раскрываемое в седьмой главе положение о том, что эффективность эмоционального общения зависит от синхронизации эмоциональных реакций коммуникантов в конкретном дискурсе. Действительно, эмоциональное общение не может быть успешным в состоянии эгоцентризма обоих коммуникантов, т.к. это приводит к игнорированию эмоционального состояния партнера. Отсюда возникает учебная задача: на практических занятиях по эмоциональному общению тренировать навыки эмоционального тьюнинга, или, как отмечает Н.В. Казаринова, необходим тренинг в саморефлексии своего эгоизма и его

преодоление. Если же такого тренинга не проводить, то одних теоретических знаний будет недостаточно для развития эмоциональной / эмотивной компетенции коммуникантов, несмотря на имеющиеся знания, они останутся эмоционально незрелыми и будут находиться всего лишь на стадии поверхностного кодирования / декодирования своих и чужих эмоций, не достигая уровня эмоционального взаимообмена.

В указанной главе удачно приводятся несколько заданий для развития и совершенствования способности говорящих осознавать собственные эмоциональные состояния и эмоциональные состояния других (с. 406). Автор приводит также некоторые правила эмоционального общения, которым надо обучать коммуникантов. Завершается раздел рассмотрением таких бурных эмоций, как зависть и ревность, их агрессивной природы.

Завершающей в рецензируемой книге является глава «Межличностная коммуникация и культурное разнообразие: ориентируясь на собеседника» (с. 425-489). Данная глава рассматривает общие и частные проблемы межкультурного общения, в ней делается упор на причины затруднений и межкультурные помехи в коммуникации. К таким межкультурным помехам авторы относят, например, межпоколенные стереотипы: через каждые 10-15 лет происходит смена межпоколенного кода (раньше эта смена происходила через 20-25 лет). Отсутствие общей базы (общих знаний) является сильнейшим препятствием межпоколенной коммуникации даже в пределах одной и той же культуры, еще более ощутимы эти трудности в межкультурной коммуникации. С этим мнением авторов раздела учебника никак нельзя не согласиться, поскольку каждый из нас имеет определенный опыт общения как со своими студентами на родном языке, так и с иностранными гражданами, например, на английском языке, и не всегда этот опыт успешный. Фактически, как отмечают авторы восьмой главы, происходит естественное отталкивание поколений друг от друга. Не зря говорят о разрыве межпоколенной связи как о серьезном препятствии в межкультурной (в смысле межпоколенной) коммуникации.

В учебнике рассмотрены и другие аспекты межкультурной коммуникации: гендерный, профессиональный, возрастной, этнический, институциональный и др. Как замечают авторы данного раздела учебника, внутри каждого поколения людей вырабатываются внутренние правила общения, которые не срабатывают на межпоколенном, этническом, возрастном и др. уровнях, что объясняется различными ментальными программами этих языковых общностей людей. Для адекватного общения необходима *co-culture*. Этот термин, так же, как и термин *bridging cultures* представляется правильным и полезным для теории межкультурной коммуникации (под таким названием Волгоградский педуниверситет

совместно с Ромапо колледжем, США выпустил два сборника совместных научных трудов) [см.: Bridging cultures ..., 1996, 1997].

В рецензируемом учебнике приводится удачное образное сравнение культуры с айсбергом, подчеркивающим сходство его подводной части с культурными расхождениями и, соответственно, с трудностями межкультурного общения. На с. 437-441 говорится о параметрах культуры в измерении ценностей (по Г. Хофстеде), приводится список стран с высоким и низким индексом по каждому параметру, к которым дается подробный комментарий, что делает эту часть главы наглядно-информативной. Интересным представляется раздел о традиционных ценностях русской культуры (с. 444-449), о месте русской культуры в классификации культур (по Г. Хофстеде) (с. 442-443).

Читателям данного издания предоставляется возможность узнать о таких понятиях, как *низкоконтекстная* и *высококонтекстная культура* (с. 449 и след.), о коммуникативном стиле в различных культурах (с. 450 и след.), особенно в западной и восточной. Полезной для читателей будет и предложенная в книге информация об этнических предубеждениях, суевериях и стереотипах как о возможных помехах в межкультурной коммуникации. Интересен образ «культурных очков», которые необходимы для коррекции межкультурных различий в межкультурной коммуникации, а также информация о золотом и платиновом правилах общения: золотое – «Относись к другим, как Вы хотите, чтобы они относились к Вам», платиновое – «Относись к другим так, как они бы этого хотели» (с. 480-481).

Отрадно, что в этой главе авторы не обошли проблему эмоциональной коммуникации. В этой связи хочется вспомнить также внушительную, известную теперь всем работу А. Вежбицкой под названием «Emotions through cultures» и другие работы этого автора. Во многом углубили бы представленный в разделе материал также книги отечественных ученых [Дементьев, 2006; Кашкин, 2000; Леонтович, 2007; Макаров, 2003 и др.], написанные в XXI веке и посвященные в том числе обсуждаемым в книге вопросам.

Завершается этот фундаментальный учебник не менее интересным и оригинальным послесловием, которое фактически является краткой рецензией, высоко оценивающей труд О.И. Матяш и ее коллег. Автор послесловия, профессор М.В. Рац, справедливо дает высокую оценку изданию, указывая, что в России данная проблематика ждет своих новых исследователей. Можно согласиться с М.В. Рацем и в том, что данная книга является своеобразной нанотехнологией в обучающей коммуникации, а также с тем, что правильное общение как межличностное, так и институциональное, может самым серьезным образом способствовать модернизации России. К

данному мнению можно добавить, что коммуникологи (коммуникативистика) совершенно неожиданно стала экономической категорией, т.к. правильное общение способствует росту производительности труда во всех сферах человеческой деятельности, ибо Слово – тоже дело.

Восхищаясь прекрасным замыслом и воплощением учебника по новой учебной дисциплине «Общение людей» (таково может быть его приблизительное наименование), хотелось бы обратить внимание авторов на некоторые технические замечания, которые, возможно могли бы быть учтены во втором издании книги. Литература, приводимая в конце каждой главы, в некоторой степени нарушает методическую стройность жанра учебника. В ней дается список научной литературы для выбора студентов без градации на основную и дополнительную, в то время как такое деление дало бы большие ориентиры тем, кто только осваивает основы этой дисциплины. Кроме этого, обращает на себя внимание тот факт, что авторскому коллективу не вполне удалось выработать единый стиль изложения учебного материала: главы, написанные О.И. Матяш, заметно отличаются более доверительной тональностью, легким и доступным языком. Впечатление очень и очень хорошее: читается легко, охвачено всё и вся в теории и практике коммуникации. Многие конкретные факты человеческого общения описаны в этих главах впервые, хотя все они витают вокруг нас. О.И. Матяш, кажется, удалось их как бы налету схватить и вербализовать. Чувствуется громадная научная эрудиция, высочайшая информированность ученого, детализирующая наблюдательность и педагогически-дидактические способности, навыки и знания автора первых четырех глав. Это же относится, но в меньшей степени, к авторам других глав, которые стилистически в большей степени ориентированы на компетенцию опытного читателя, ученого: некоторые разделы написаны в жанре научной статьи или диссертации, что и препятствует, по нашему мнению, формированию единого стиля учебника. В целом же, несмотря на жанровое многообразие, язык книги является общедоступным. Похвальным является и обильный, современный, живой иллюстративный материал, коммуникативно ориентированные задания, обучающие самомониторингу и учету инакости речевого партнера. Очень важны для учебного пособия двуплановые задания (индивидуальные размышления с привлечением коммуникативных ситуаций из опыта жизни автора, а также групповые наблюдения). Методически обоснованным в рецензируемой книге является и воспроизведение ключевых слов и выражений разделов, обобщающих выводов в форме тезисного конспекта содержания всей главы. Этот прием повышает глубину понимания и запоминания учебного материала учащимися.

Хочется отметить скрупулезную детализацию всех аспектов сложнейшего феномена – коммуникации - в главах учебника, которые могли бы быть дополнены информацией о языке тела и его роли в человеческом общении. Известно, что люди общаются не только словами, но и жестами, мимикой, просодией, фонацией, которые могут сопровождать человеческую речь, заменять ее, противоречить ей. И даже в межкультурной коммуникации семиотику телового языка нельзя не учитывать. Одни и те же теловые знаки могут передавать различные, и даже противоположные смыслы. Отсюда возникает проблема перевода невербальной семиотики с одного языка на другой.

Хотелось бы обратить внимание авторов и на их общий тезис о том, что мы должны обязательно настраиваться на своего партнера для достижения успешного результата общения. Это требование справедливо, но до известных пределов: если мы будем действительно всегда говорить языком партнера, то, во-первых, мы утратим самоидентификацию, а, во-вторых, не сможем общаться, если наш партнер тоже в это время будет настраиваться на наш язык (речь идет о внутриязыковом общении). Одному из партнеров все-таки надо оставаться в пределах своего языкового пространства, чтобы другой партнер мог на него настроиться. Хотя, конечно же, по ходу взаимодействия оба партнера должны уметь осознавать и согласовывать позиции – свою и другого – и это обязательно. Видимо, необходим какой-то усредненный язык межличностного общения и общий эмоциональный и смысловой центр, иначе гармония в человеческом общении невозможна.

К новизне данного учебника относится ряд новых для отечественной коммуникативистики терминопонятий, которые вводятся в научный обиход: *коммуникалогия*, *коммуниколог*, *рефрейминг* (к сожалению, в глоссарии не приводится его дефиниция, хотя в тексте учебника он употребляется несколько раз), *(дис)конфирмация*, *конформность личности*, *оценочный слушательский отклик*, *псевдослушание*, *слушание «атакующее»*, *стигматизирование*, *фундаментальная ошибка атрибуции*, *эффект ореола*, *язык ответственности*, *co-culture*, «культурные очки» и др. (их дефиниции см. Глоссарий – с. 514-534).

Считаем, что авторам рецензируемого учебника удалось решить главную задачу – создать учебник совершенно нового типа по совершенно необходимому новому предмету, обучающему практике человеческого общения. В связи с этим стоит обратить внимание Министерства образования и науки РФ на данный учебник, а также на предложение ввести предмет коммуникалогии в учебные планы всех учебных заведений страны.

Поздравляем коллектив авторов под руководством О.И. Матьяш с созданием такого фундаментального и содержательного учебника, а всех коммуникологов России – с энциклопедией по теории и практике обучения правильному общению.

Литература

1. Дементьев В.В. Непрямая коммуникация. – М.: Гнозис, 2006. – 376 с.
2. Кашкин В.Б. Введение в теорию коммуникации: Учеб. пособие – Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2000. – 175 с.
3. Леонтович О.А. Введение в межкультурную коммуникацию: учебное пособие. – М.: Гнозис, 2007. – 368 с.
4. Макаров М.Л. Основы теории дискурса. – М.: Гнозис, 2003. – 280 с.
5. Шаховский В.И. Эмоциональный тьюнинг в речевом общении // Язык – сознание – культура – социум: сб. докл. и сообщ. межд. науч. конф. памяти проф. И.Н. Горелова. – Саратов: Изд. центр «Наука», 2008. – С. 478 - 481.
6. Шаховский В.И. Эмоции в коммуникативной лингвистике // Категоризация эмоций в лексико-семантической системе языка. Изд. 3-е. – М.: Книжный дом «ЛИБРОКОМ», 2009. – С. 179 - 191.
7. Bridging Cultures: the next step: межд. сб. науч. статей. – Ramapo (USA)-Volgograd: Волг. гос. пед. ун-т (Russia), 1996.
8. Bridging Cultures: the next step: межд. сб. науч. статей. – Ramapo (USA)-Volgograd: Волг. гос. пед. ун-т (Russia), 1997.

References

1. Dementyev, V.V. Indirect communication. - M: Gnosis, 2006. - 376 C.
2. V.B. Kashkin Introduction to the theory of communication: Textbook. manual - Voronezh: Publishing house of Voronezh state technical University, 2000. - 175 C.
3. O.A. Leontovich Introduction to intercultural communication: a training manual. - M: Gnosis, 2007. - 368 C.
4. Makarov DANILEVSKY Fundamentals of the theory of discourse. - M: Gnosis, 2003. - 280 C.
5. V.I. Shakhovsky Emotional тьюнинг in speech communication // Language - consciousness - culture - society: Sb. Dokl. and messaging. int. nauch. proc. the memory of Professor I.N. Gorelova. - Saratov: Publishing House. center «Nauka», 2008. - C. 478 - 481.

6. V.I. Shakhovsky Emotions in communicative linguistics // Categorization of emotions in lexical and semantic system of the language. Ed. 3, - M: librokom publishing house, 2009. - С. 179 - 191.
7. Bridging Cultures: the next step: int. collected scientific articles. articles. - Ramapo (USA)-Volgograd: VOLG. state PED. University (Russia), 1996.
8. Bridging Cultures: the next step: int. collected scientific articles. articles. - Ramapo (USA)-Volgograd: VOLG. state PED. University (Russia), 1997.

В.И. Шаховский (г. Волгоград)