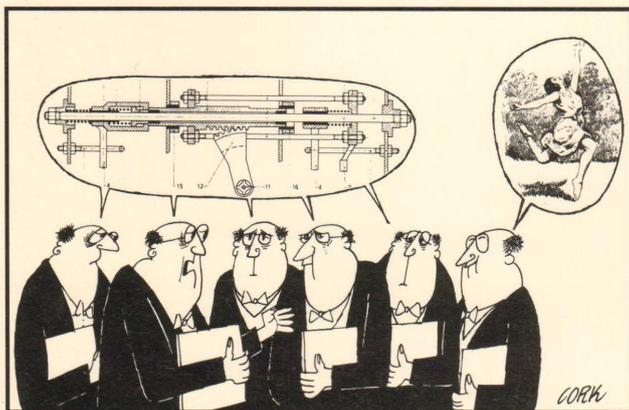


# КОММУНИКАЦИИ

ПЕРЕДАЧА ЗНАЧЕНИЙ

ДОН ФЭЙБАН



## **В НАЧАЛЕ БЫЛО СЛОВО "И"**

**Пожалуй, все рассказы стоило бы начинать со слова "и". Пожалуй, заканчиваться они должны тоже словом "и". Это бы напоминало нам о том, что никакой опыт не имеет начала; ему всегда что-то предшествует. Что для нас начинается, так это наше осознание того, что что-то происходит. В конце рассказа слово "и..." напоминало бы нам о том, что никакой рассказ, на самом деле, не заканчивается; что-то обязательно происходит дальше. Таким образом, можно сказать, что мы живём в мире "и" т.д. Того, с чего можно начать, всегда больше, чем мы можем учесть. Того, что можно было бы сказать, всегда больше, чем мы сказать способны. Того, чем можно было бы закончить, всегда больше, чем мы можем себе представить. Добро пожаловать в мир и т.д.**

Говорят, что человек - единственное существо, способное *наговорить* себе проблем, и за пару миллионов лет практики, мы неплохо в этом приноровились.

Вспомните последние несколько дней; велика вероятность, что за этот период вы испытали некоторые напряжения, тревоги и фрустрации, которые возникли от того, что вы не поняли, что кто-то сказал, или же, не понял человек, которому сказали что-то вы.

Например:

- Вы сдали письменную работу, которую у вас не приняли, потому что вы не поняли задание.
- Вы прослушали часовую лекцию и совсем не поняли, о чём говорил лектор.
- Вы прочли главу в книге из программы вашего учебного заведения и не смогли её осмыслить.

Когда такого рода процессы разворачиваются между частями нашего общества - например, между людьми разной расы или социального происхождения - они могут приводить к насилию. Если это происходит в масштабах разных культур, последствия могут быть катастрофическими.

Печальный момент здесь состоит в том, что вы можете считать, что вам неплохо удаётся коммуницировать, а если с этим возникают проблемы, то это просто у других людей получается плохо. В конце

концов, мы должны с лёгкостью понимать друг друга в повседневных делах и в жизни, так ведь?

В чём тогда дело?

Можно ли хоть в некоторой степени допустить, что мы привыкли принимать нашу способность коммуницировать, как нечто данное? Возможно, нам казалось, что это довольно простой и естественный процесс, и "стоит лишь выучить язык", у нас не должно возникать проблем с пониманием друг друга.

Возможно, нам не повредит посмотреть на процесс наших коммуникаций, и поискать какие-нибудь зацепки, которые бы привели нас к лучшему пониманию друг друга.

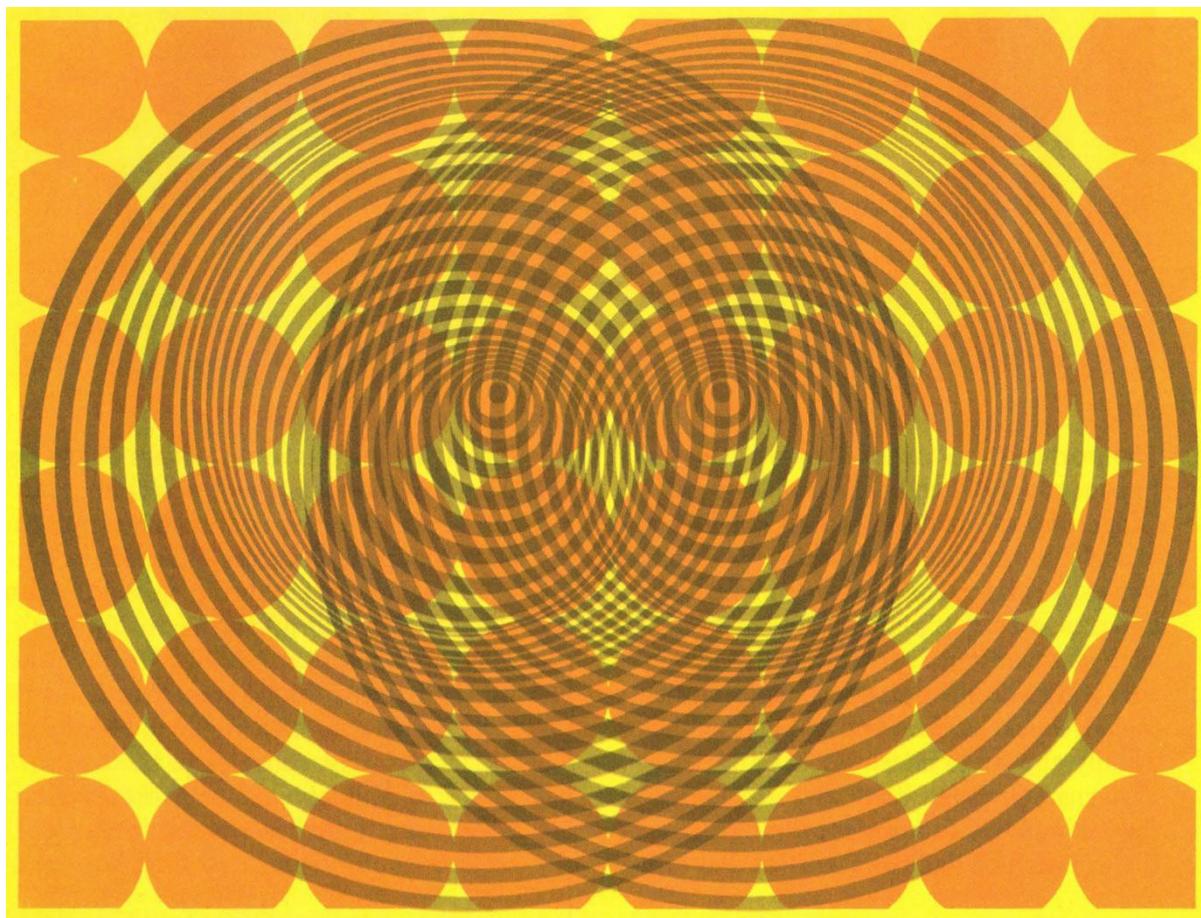
Большей частью, мир работает, потому что люди *сотрудничают* друг с другом. Каждый из нас практически полностью зависим от того, что другие люди для нас делают. Современный мир - это не "соревнования дикарей", как некоторые могли бы его охарактеризовать; скорее, это океан сотрудничества.

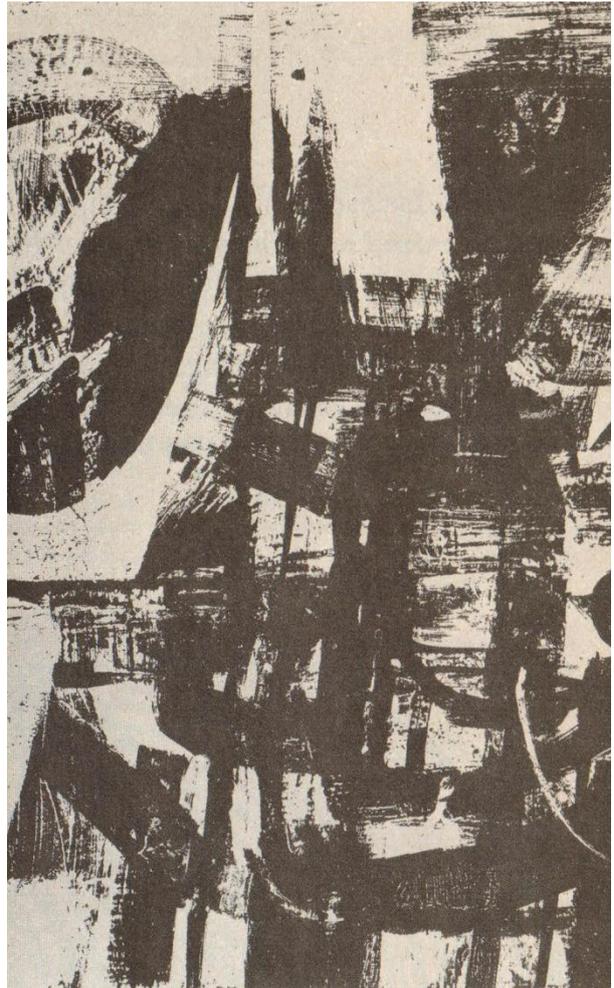
Сотрудничество, которое обуславливает существование человеческого общества, почти всецело зависит от навыков коммуникации. Если мы не понимаем наши нужды, мы не сможем их должным образом восполнить.

Поэтому нам действительно стоит озадачить себя процессом нашей коммуникации. Не исключено, что мы обнаружим, что коммуникация не срабатывает не по нашей вине, а из-за того, что нарушена какая-то часть процесса. Об этом мы и хотим поговорить далее.

## *КАК МЫ ЗНАЕМ ТО, ЧТО КОММУНИЦИРУЕМ?*

Вместо того чтобы думать о себе, как о "штуковине" в мире "штуковин", можно попробовать думать о себе, как о группе активностей или развитии, которые происходят в некоторой области пространства в данный момент времени. В этом "где-то/когда-то" мы погружены в огромный океан происходящего. Взаимодействия между "происходящим", которое - вы, и "происходящими", которые - НЕ вы, составляет простое нечто, о котором мы пытаемся коммуницировать. **Когда мы говорим или пишем о чём-то, то, описанное нами - это взаимодействия, которые произошли в нас - не только вне нас.**



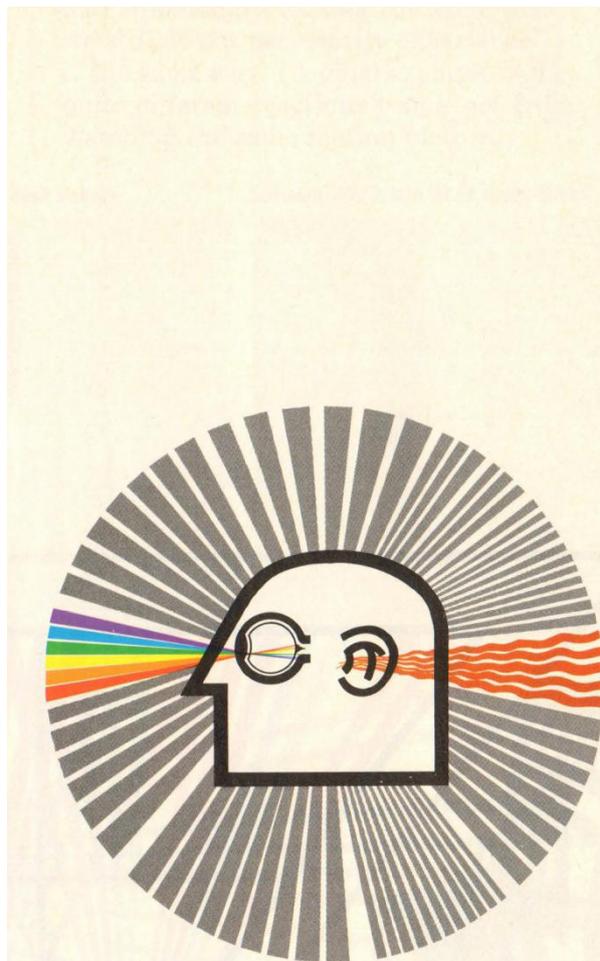


**Мир вне нас**, как мы считаем, состоит, по меньшей мере, из трёх уровней "событий". Из всех них, мы способны испытывать только один уровень - с помощью наших невооружённых чувств. Визуально, уровень, который нам виден, по-видимому, состоит из лучистого света, исходящего от звёзд и солнца, и отражений этого света от поверхностей "вещей"; и этот свет предстаёт перед нами цветовыми пучками или узорами. То, что мы "видим" - это не сам "свет", а "событие" - излучение или отражение света.

**Под** поверхностями "вещей" есть другой уровень событий, который можно увидеть при помощи специальных инструментов, таких как микроскоп и рентген. Эти инструменты позволяют перенести "невидимый" мир на уровень мира цветов, поверхностей и узоров, который мы способны испытывать. Этот микроскопический мир видится нам миром структур - которые мы можем считать силами в равновесии - и миром движения - которое мы можем описать, как силы в стремлении к равновесию.



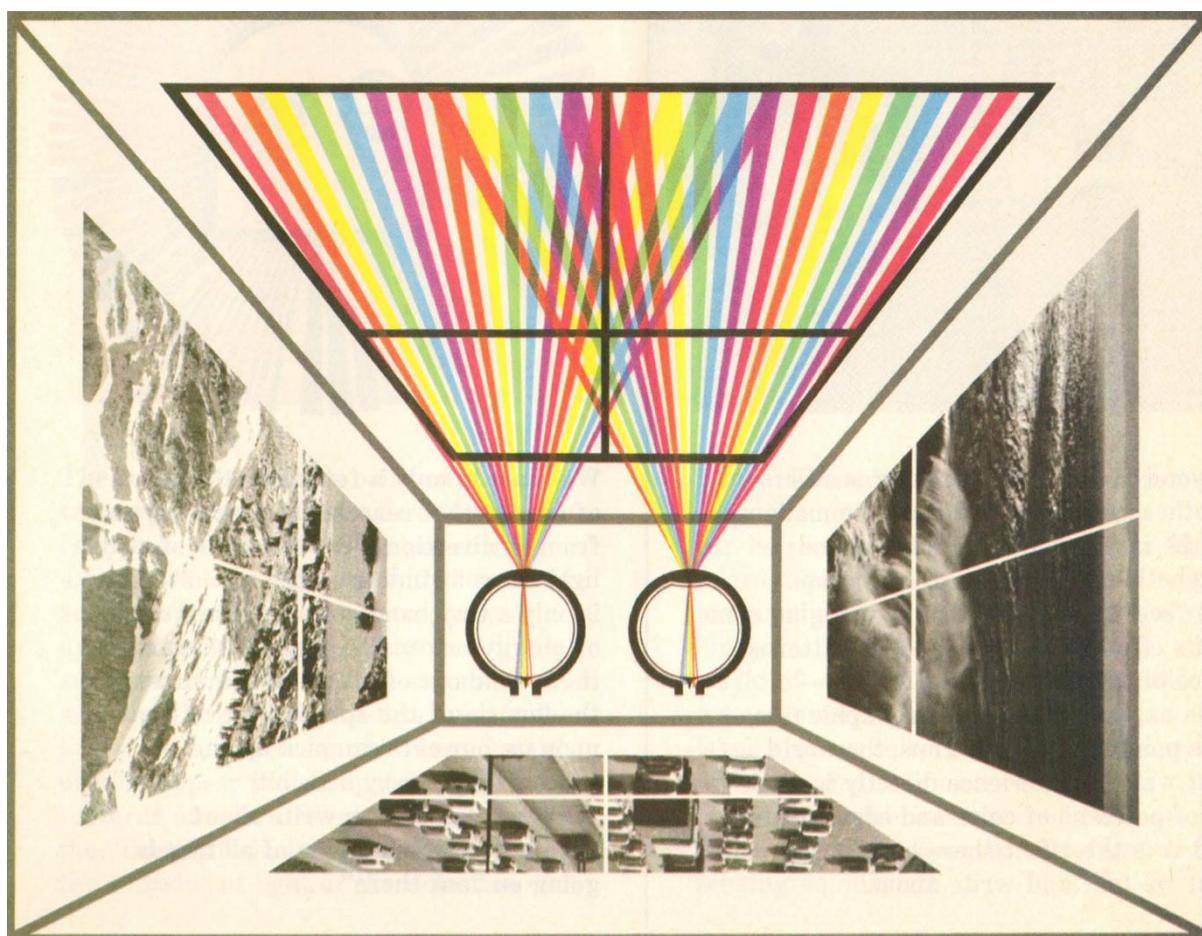
Под микроскопическом слоем есть ещё один, который - как мы считаем - состоит из взаимодействия электрических и магнитных сил, пребывающих в постоянном движении. Мы "видим" этот мир, приводя некоторые его эффекты на уровень поверхностей и узоров цвета, такие как следы на фотоплёнке, или стрелки на измерительных приборах. Таким вот образом, мир, который мы испытываем напрямую состоит из узоров цвета и поверхностей вещей, и о его воздействиях на нас мы говорим и пишем.



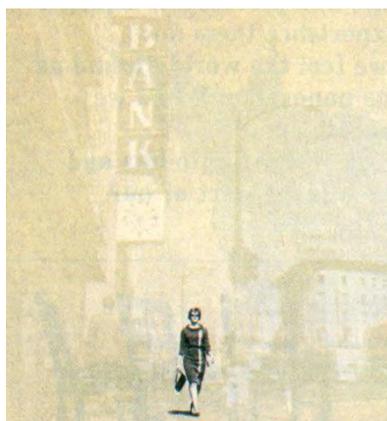
**Мы реагируем** лишь на малую часть всех волн энергии, которая льётся на нас ото всюду. Спектр видимого света - наше "окно в мир" составляет лишь малую группу от волн энергии, о которых мы знаем благодаря нашим инструментам для измерения. А из всех звуковых волн - "музыки сфер" - которые касаются нас, наши уши могут принять и распознать лишь некоторые.

**Всё, о чём мы можем говорить или писать, это только малая часть происходящего "где-то там".**

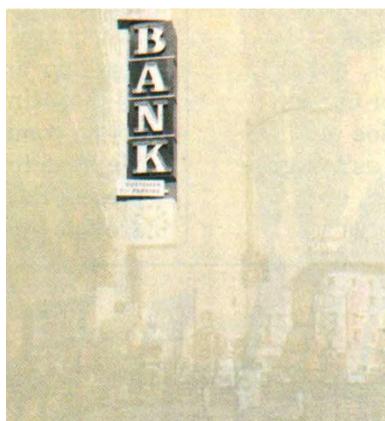
**В некотором роде мы "выбираем" ту часть мира, которую хотим испытывать в какой-то момент. Если мы решаем остаться дома, и не выходить, мы уже выбираем одно из полей нашего опыта, и обособляем себя от всего остального. Если мы находимся в комнате с четырьмя окнами, мы сужаем поле нашего опыта ещё больше, когда выбираем, в какое окно хотим выглянуть. Место, в котором мы находимся и направление, в котором мы решаем посмотреть, определяют опыт, который мы получим. Два человека не могут находиться в точности в одном и том же месте, и поэтому все наши опыты, в данной степени, отличаются. Многие из наших проблем коммуникации возникают, потому что мы забываем, что индивидуальные опыты никогда не бывают одинаковыми.**



**Другой способ, которым мы можем выбирать, что мы хотим испытывать, предполагает выделение некоторых вещей из нашего поля зрения и игнорирование других. Ниже приведены три фотографии (из одного негатива), на которых показано как изображения могут выглядеть для молодого человека на прогулке, человека, которому нужно обналечить чек и человека, который опаздывает на встречу.**



Молодой человек на прогулке

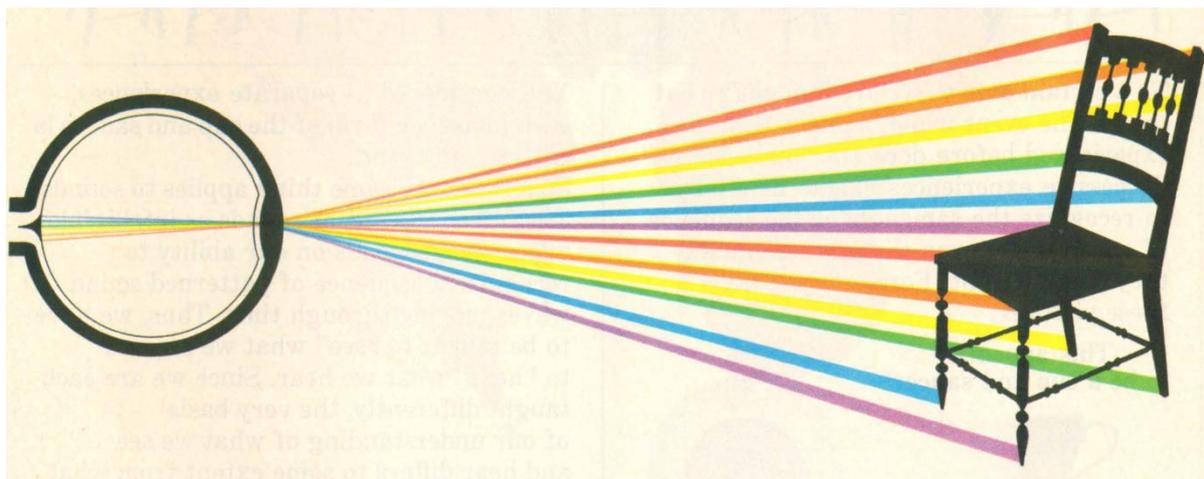


Человек с банковским чеком



Опаздывающий на встречу

То есть, даже когда мы смотрим на "одно и то же" - в одном направлении, с одного положения - мы, тем не менее, не обязательно испытываем одно и то же. (Ещё одним хорошим примером могут служить реакции разных людей от просмотра одного фильма).



**Что происходит внутри нас, когда мы что-то видим?** По меньшей мере, два события. Во-первых, лучи света, отражённые от внешних событий, на которые мы решили обратить взор, фокусируются на крошечной задней стенке нашего глаза. Затем, они преобразуются в электрические импульсы, которые запускают цепочку электрических и химических событий в нашей нервной системе. Когда приходит время поговорить о том, что мы увидели, то, о чём мы говорим - это та самая цепочка событий в нашей нервной системе и её взаимодействие с событием вне нас. Этот опыт, в силу того, на что мы решили посмотреть, времени, в которое мы это решили и того, что лучи света, попавшие на наш глаз, не попали ни на чей-либо ещё глаз, делает этот опыт индивидуальным и уникальным, не таким, как у кого-либо ещё.

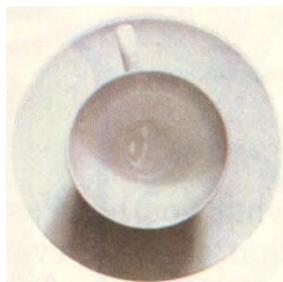
**Как же тогда мы можем узнать, что есть общего в наших индивидуальных опытах одного внешнего события? Мы можем предположить, что, в то время, как каждый отдельный опыт уникален и индивидуален, ряд индивидуальных опытов может быть очень схож с другими. Если мы обойдём стул кругом, его форма будет постоянно меняться вместе с нашим углом зрения. Если кто-то другой обойдёт этот стул и посмотрит на него с тех же углов, он получит другие индивидуальные опыты, но ряд этих опытов будет очень близок к нашему. Таким образом, **последовательность** индивидуальных опытов позволяет нам договориться о том, что мы испытали, несмотря на то, что индивидуальные опыты могут отличаться. Если бы это было не так, то эффективная коммуникация была бы недостижима. Когда мы с кем-то общаемся, мы организуем нашу коммуникацию лучшим образом, выискивая, что есть общего между последовательностями наших опытов, учитывая при этом, что наши толкования любого индивидуального опыта могут отличаться. **Не смотря на то, что мы испытываем мир по кусочкам, последовательность, в которой мы их испытываем, течёт, и мир нам кажется непрерывной панорамой. Когда мы коммуницируем о нём, нам приходится разбивать его на кусочки, и, возможно, с этого могут начаться некоторые из наших проблем.****



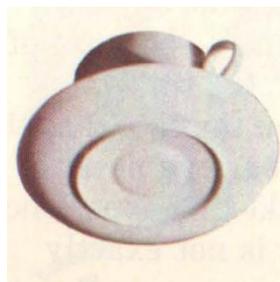
**В некоторой степени, нас "учат" тому, что нам видеть. События, которые раньше никто не испытывал, не "имеют смысла". Последовательные опыты позволяют нам распознать схожесть ряда опытов, даже при том, что индивидуально они разные. Для примера, рассмотрим изображения ниже:**



**Это выглядит как чашка и блюдце**



**Это тоже**



**Это тоже**



**И это**

Однако, если рассматривать эти изображения, как отдельные опыты, в каждом из них мы формируем чашку и блюдце по-разному.

Что-то подобное происходит со звуками. Интерпретация звуков в доступный для понимания опыт зависит от нашей способности распознавать последовательность по-своему структурированных звуковых волн, которые движутся во времени. Таким образом, нам приходится узнавать или учиться "видеть" то, что мы видим, и "слышать" то, что мы слышим. Всех нас учат по-разному, и поэтому основа нашего понимания того, что мы видим и слышим, отличается в некоторой степени от того, что видят и слышат другие. Это одна из причин, по которой устная коммуникация может считаться более предпочтительной, потому что она позволяет применять больше вариаций в интонации, тоне, и т.д. Двое или более людей, которые слышат один и тот же звук, не испытывают и не интерпретируют его одинаково. Если мы предполагаем, что все видят или слышат "одно и то же", то мы ставим свою коммуникацию на шаткое основание из ложных или обманчивых предположений.

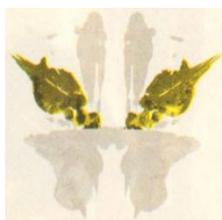


**Неплохой способ показать, что нам приходится учиться видеть** - это чернильные пятна. Смотри на пятно [на предыдущей странице], разные люди "видят" разные вещи; их внутренний опыт этого события отличается от опыта других людей. Кроме того, если от него отвернуться, а потом посмотреть на него снова, можно заметить новые формы, которые мы не видели до этого, и они создадут новые опыты. В общении с другими людьми бывает полезно учитывать, что если опыт, о котором вы говорите, для них нов, им будет сложно прийти к тому, чтобы он начал "иметь смысл", так же, как вам сначала было сложно осмыслить чернильное пятно, когда вы увидели его впервые. Множество трудностей в представлении новых идей - а также то, что людям свойственно противиться переменам - возникает на почве того, что нам приходится учиться тому, **что** нам испытывать в испытываемых нами событиях.

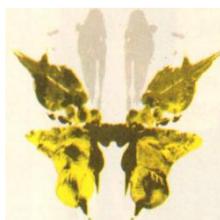
**Ниже приведены некоторые вещи** о которых сообщили люди, смотревшие на чернильное пятно. Вы видели их? Если посмотреть на пятно сейчас, вы их видите? Возможно кто-то вам подсказал, что в нём видеть? Когда вы с кем-нибудь общаетесь, стоит учитывать, что их, возможно, "научили" испытывать вещи не так, как "научили" вас, и сложности в понимании этих людей возникают из-за того, что вы не позволяете себе испытывать их ближе к тому, как их испытывают они.



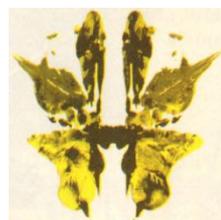
Две статуи



Две птицы  
клюют



Бабочка



Цветок



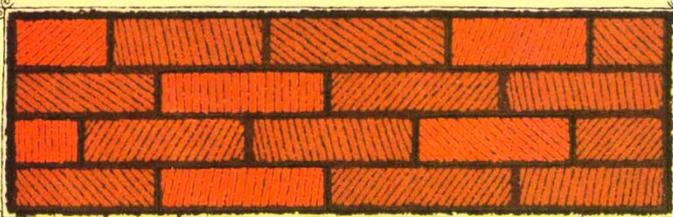
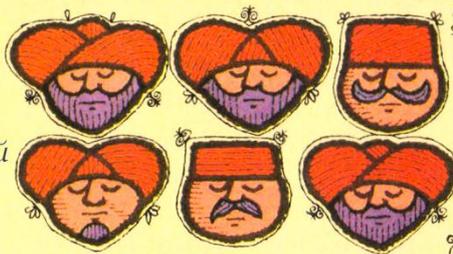
Два пеликана  
лицом к лицу



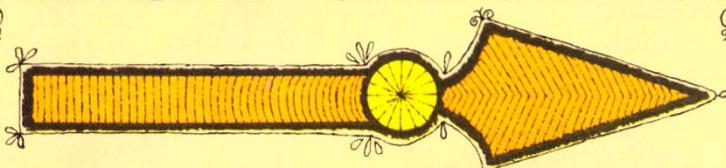
ПРИТЧА  
**О СЛЕПЦАХ  
И  
СЛОНЕ**

автор ДЖОН ГОДФРИ САКС

Шестеро мужчин из  
Индостана (все слепые)  
захотели узнать, что собой  
представляет слон.



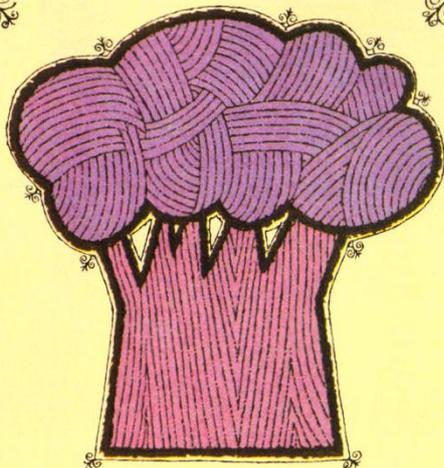
Первый, подходя к слону, споткнулся и врезался  
ему в бок, после чего воскликнул: "Надо же!  
Оказывается слон похож на стену!"



Второму в руку попал бивень, и он, прощупав,  
какой он округлый, гладкий и острый, сказал: "Всё  
ясно. Слон, он как копьё".



Третий взялся за хобот  
слона, и заключил:  
"Так, значит, слон похож на  
змею".

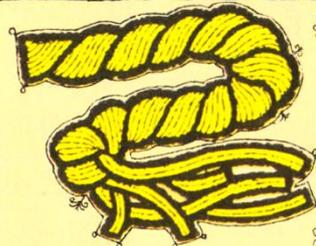


Четвёртый ощупав ногу  
слона, сказал: "Слон похож  
на дерево".



Пятый, подержав в руках ухо  
слона, сказал:  
"Слон похож на веер".

Шестой, ухватившись  
за хвост, сказал:  
"Слон - это что-то  
вроде верёвки".



И так эти индостанцы долго и пристрастно  
спорили друг с другом. Каждый из них был  
частично прав, но все ошибались.

**Слон ниже составлен из частей, которые распознали слепцы.** Он показывает, что мир, в котором мы живём, состоит из разных опытов, которые люди испытывали и коммуницировали друг другу. Стоит также учесть, что, если бы слепцы поменялись местами и смогли испытать те части слона, которые они до этого не испытывали, они бы смогли согласовать между собой слона, который бы выглядел получше этого.

По мере того как мы читаем, слушаем и испытываем, мы строим фундамент лучшего понимания того, что испытывают другие, и таким образом - в конечном счёте - мы можем обнаружить, что у нас больше того, что мы можем согласовать, чем того, о чём мы можем несогласоваться. Преграды перед пониманием других людей начинают расти, когда мы прекращаем учиться искать способы согласования.



## КАК МЫ СОЗДАЁМ СИМВОЛЫ?

Пока что, мы рассмотрели, как некоторая часть происходящего вне нашей кожи, проходит под нашу кожу. Мы также сказали, что в результате этого процесса, мы получаем некий опыт и пытаемся его интерпретировать. Теперь нас интересует вопрос о том, как можно эту нашу интерпретацию передать через мир вне нашей кожи под кожу кому-нибудь другому. Каким образом мы можем разделить наш личный опыт события с кем-то ещё? (Собственно, это мы и делаем, когда коммуницируем.) Большой частью, мы создаём новое событие в мире вне нашей кожи, и это новое событие - как мы вскоре увидим - которое мы создали, обладает всякой "объективностью", как и любое другое событие вне кожи, и кто-то, с кем мы говорим или кому мы пишем, получает его так же, как любое другое "действительное" событие. **Но это не изначальное событие, которое испытали мы. Слово (или символ), которое мы создаём, не является событием, о котором оно сообщает; это полностью новое событие.**

Насколько нам известно, есть три основных способа, которыми люди могут коммуницировать:

### Физическим прикосновением

Мы коммуницируем таким способом почти каждый день и достигаем понимания, когда:

- ..похлопываем друг друга по плечу или по спине
- ..шлёпаем по щеке
- ..протягиваем руку, чтобы её пожали.



Физическое воздействие какой-либо части нашего тела или её протягивание, служит внешним событием, которое стимулирует отклики в чьей-то нервной системе.

Мы также коммуницируем **видимыми движениями некоторых частей нашего тела...многие случаи нашего повседневного общения включают:**

- ..указания пальцем
- ..подмигивания глазом
- ..кивки головой
- ..пожатие плечами
- ..улыбки или нахмуривание бровей

Перемещениями некоторых частей тела в пространстве мы меняем частоту и углы отражения видимых световых волн. Для тех, кто видит эти изменения, они представляют собой события, которые они могут интерпретировать тем же образом, которым они интерпретируют любые другие "внешние" события.



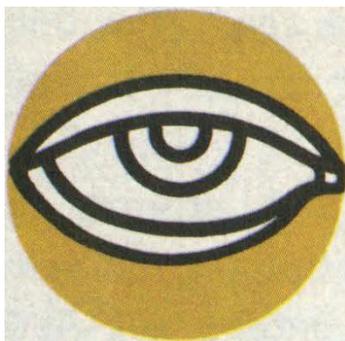
**Ещё мы коммуницируем символами, которые "обозначают" что-либо, что мы испытали.**

Мы пользуемся слышимыми символами...



Произносимые символы мы считаем "внешними" событиями, которые мы создаём посредством напряжения голосовых мышц так, чтобы они вибрировали пульсирующим кодом и приводили в движение схожим образом пульсирующие вибрации в воздухе. Их, в качестве "действительных" внешних событий, воспринимает человек, с которым мы говорим...

Мы также пользуемся **видимыми** символами...

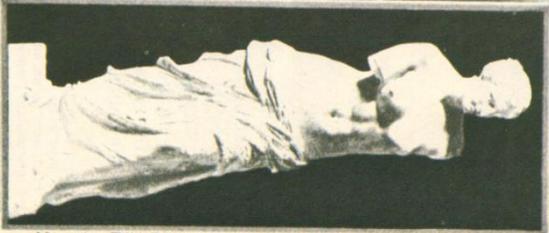
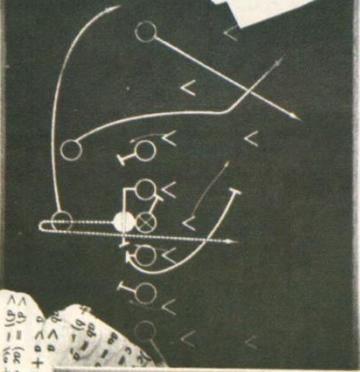
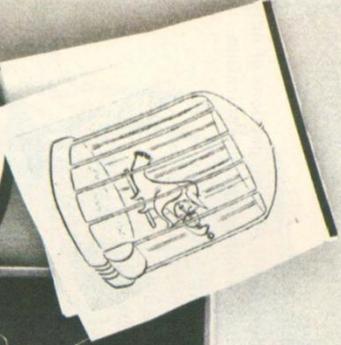
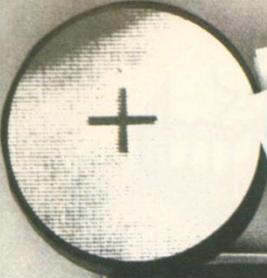


Мы создаём их, манипулируя своими мышцами так, чтобы создавать следы на каком-нибудь материале. Эти следы отражают видимый свет уникальным образом, и поэтому их можно чётко распознавать. Для человека, который их видит, они представляют собой действительные события, которые он испытывает и может интерпретировать, как и любые другие "действительные" события.

Большинство наших сегодняшних неудач в коммуникации можно связать с неправильным пониманием роли, которую символы играют в межчеловеческом общении, или с неадекватностью того, как мы создаём, передаём и воспринимаем символы, будь они письменными или разговорными.

Возможно, если бы у нас было чёткое и простое представление о том, что символы делают (и стоит помнить, что символы представляют собой **события**, как мы их создаём и испытываем, но не **вещи**), нам было бы проще уменьшить количество, или даже полностью избавиться от ошибок, которые ведут к недопониманиям между нами.

**На следующей странице приведено несколько широко используемых "визуальных" символов:**



Handwritten mathematical notes and symbols, including expressions like  $(a+b)$ ,  $(a+b)^2$ , and  $(a+b)^3$ .



Handwritten notes and symbols, including a grid of letters and numbers, and the word 'INSTRUCTION'.

Handwritten text including 'CARD FLAG' and 'GC-75'.



# New York Times



News Today... SLOW TO REVERSE... U.S. HELP SOUGHT... Buckler P... Will Out...



Раз со словами и комбинациями слов у нас, по-видимому, возникает больше проблем в коммуникации, чем с другими типами визуальных символов, давайте взглянем на слово, как на паттерн, который отражает волны видимого света разной длины...

Попробуем слово **Star**. [англ. звезда]

Четыре конфигурации, которые составляют написанное слово, можно комбинировать в 24 различных варианта слева-направо...

STAR	ASTR	TSAR	RSTA
SATR	ATSR	TASR	RTSA
SART	ARTS	TRSA	RATS
SRAT	ASRT	TARS	RTAS
STRA	ATRS	TSRA	RSAT
SRTA	ARST	TRAS	RAST

Обратите внимание, что только **один** вариант конфигурации отражает волны паттерна, который мы называем **Star**. Мы создаём в своих нервных системах паттерны и передаём их нашим мышцам, которые двигают карандашом, кистью или клавишами печатной машинки; то есть мы как бы инструктируем наши мышцы, чтобы они составили что-то вне нас кодом слева-направо.

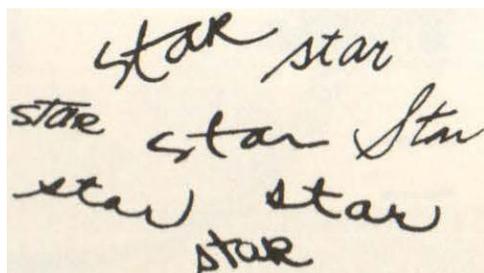
Нас не волнует размер изображения, которое мы создаём таким образом...



Нас не волнует - в достаточно широких рамках - какой используется тип или стиль шрифта...



Нас не волнует, напечатано это слово или написано от руки...



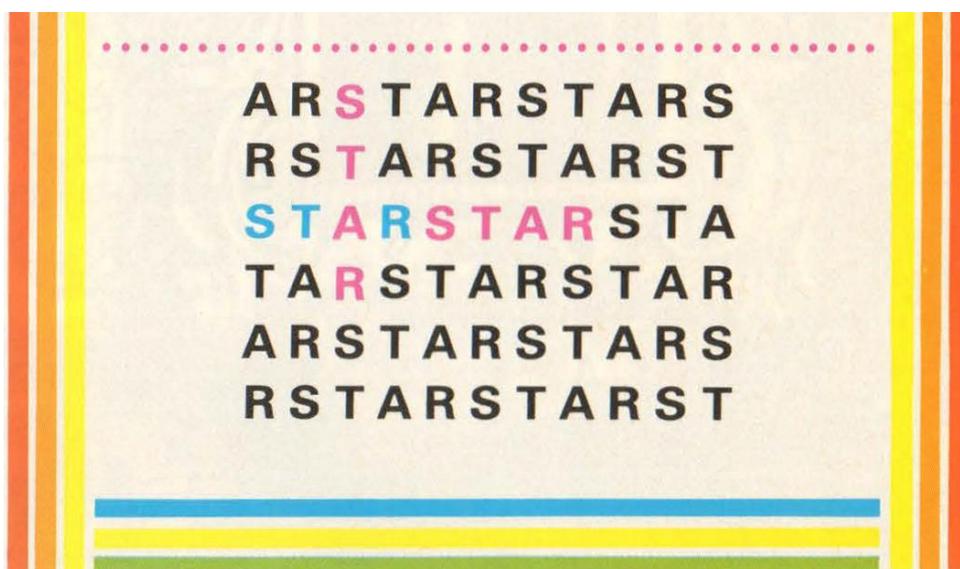
Его всё так же можно распознать как слово "Star" и ничто другое, благодаря тому, что точно соблюдается отношение каждой буквы, слева направо, или сверху вниз. Если бы нам пришлось "программировать" инструкции к написанию слова "Star", мы смогли бы сказать...

"S" всегда пишется первой, как слева направо, так и сверху вниз.

"T" всегда следует сразу справа от, или под "S".

"A" всегда следует справа от, или под "ST".

"R" всегда следует справа от, или под "STA".



Нам приходится учиться распознавать эти уникальные паттерны слева-направо тем образом, которым мы учимся распознавать чашку и блюдце (на странице 8), не зависимо от угла, под которым мы на них смотрим, или от освещённости, покуда поверхность остаётся видимой.

Таким образом, в использовании слов для коммуникации, важнейшим аспектом выступает орфография - строгое соблюдение

"позиционного обозначения". Значение здесь - не главное, потому что его нет в слове; оно есть в человеке, который словом пользуется.

Орфографические нормы меняются достаточно медленно и постепенно, и, когда это происходит, уникальность написания большей частью остаётся такой же. Значения меняются в зависимости от говорящего, территории, контекстов, времени, и т.д.

#### **Подведём итог:**

Мы переводим опыт в нашей нервной системе в импульсные электрохимические коды, которые инструктируют наши мышцы сокращаться или расслабляться определённым образом...

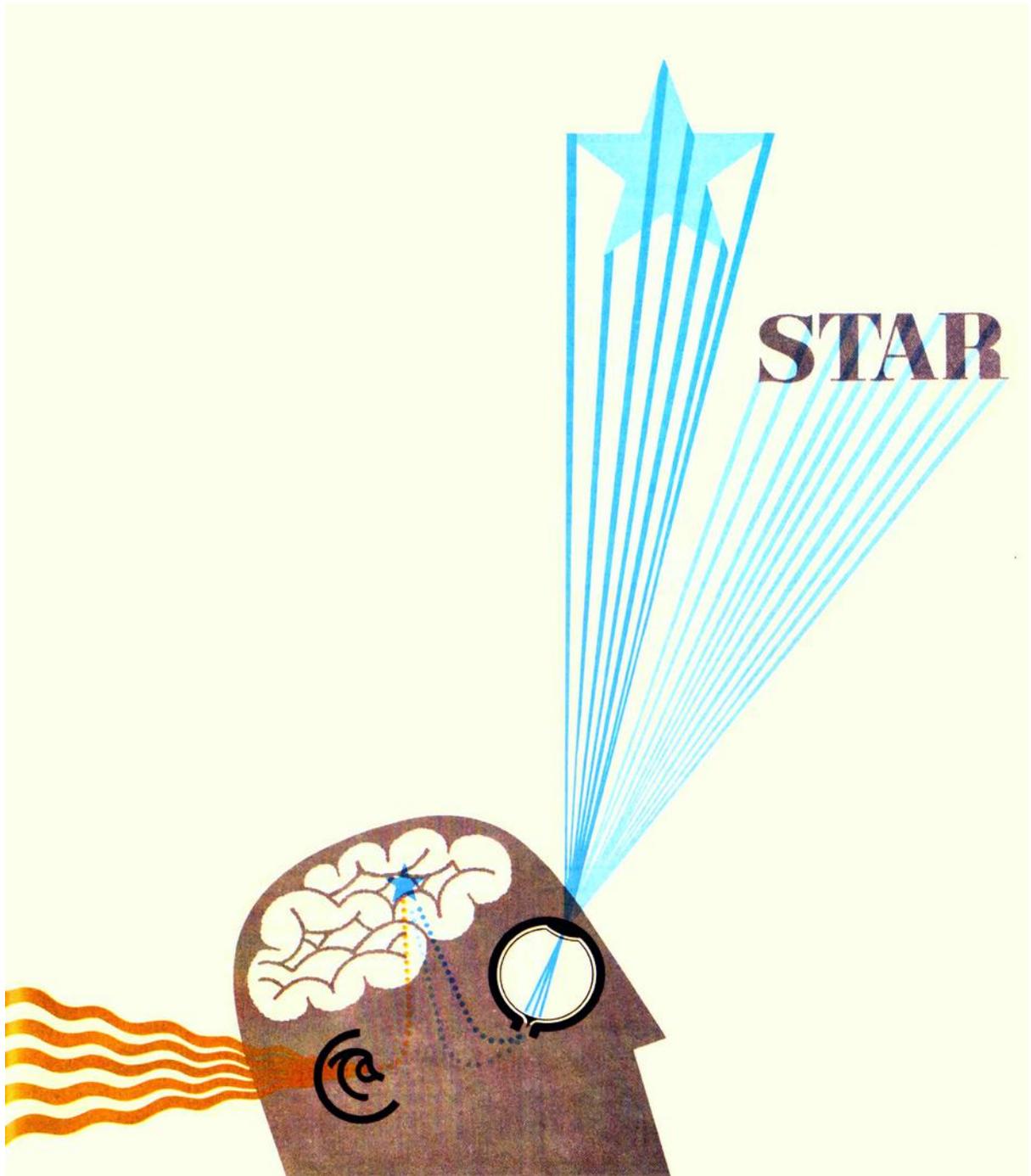
Наши мышцы переводят эти коды в действия, при которых происходят манипуляции объектами вне нашей кожи, чтобы создавать паттерны с условным порядком в пространстве, слева-направо или сверху-вниз...

Эти паттерны отражают световые волны определённой длины в обозримом диапазоне. Световые волны принимаются другими нервными системами, как любые другие события в пространстве/времени...

Будучи принятыми другой нервной системой, эти паттерны из световых волн формируют основу для нового опыта, который, в свою очередь, может повлечь за собой новый набор символьных откликов. Во многом, схожие события происходят, когда мы коммуницируем разговорным языком, только вместо световых волн, мы пользуемся звуковыми.

**Когда мы поступаем, будто верим в то, что словесный символ является событием, которое мы изначально испытали, мы игнорируем все шаги, которые превратили его во что-то другое....**

**Слова, сами по себе, не могут обладать значениями - это могут только люди.**

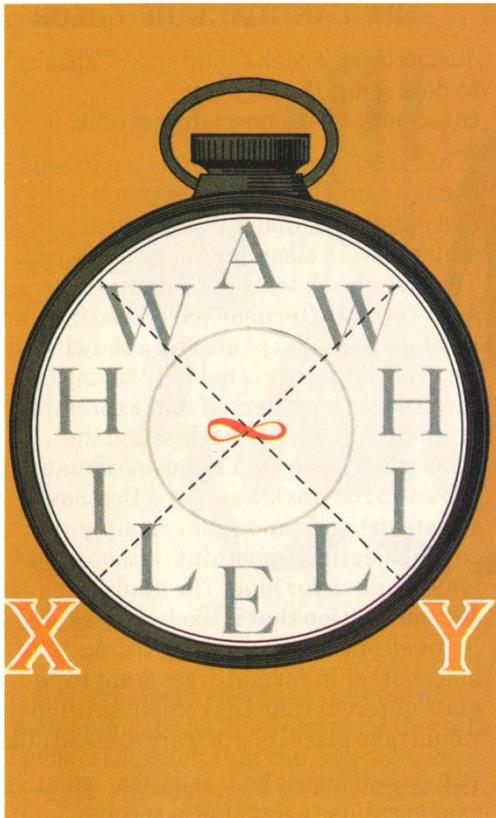


## ЯЗЫКИ МОЛЧАНИЯ

При том, что наше общество состоит из разговорных и визуальных символов, мы также значимо коммуницируем множеством невербальных символических способов. Молчание можно вполне считать способом коммуникации. Когда кто-нибудь говорит нам: "Доброе утро!", и мы не отвечаем, мы что-то передаём. Когда кто-нибудь задаёт нам вопрос, и у нас не получается ответить, мы тоже что-то передаём. Мы социальные существа и наше сообщество формируется из наших реакций друг на друга. По крайней мере, нам всегда требуются подтверждения; не только того, что мы живы (потому что нам удаётся вызывать реакции окружающих), но и подтверждения того, что существа рядом с нами не враждебны. Кошки мурлыкают, собаки виляют хвостом, мы разговариваем. Когда у нас это не получается, мир вокруг нас частично осыпается. Мир молчания, скорее всего, холоден и горек, как глубокие районы Арктики, в которых нет места людям или зверям. Умение держать язык за зубами можно считать как полезной сдержанностью, так и нежелательным отвержением; молчание строит стены, которые можно считать символами неудавшейся коммуникации.



## ЯЗЫК ВРЕМЕНИ



В частности, в нашей культуре время выражается количественно путём деления его на годы, времена года, месяцы, недели, дни, часы, минуты, секунды, микросекунды, миллисекунды и наносекунды. Так делают не во всех культурах. В других местах могут присваивать другие значения к другим отрезкам.

На что у нас часто не получается обращать внимание, это на то, что у индивидуумов есть свои шкалы времени, и из-за того, что мы иногда их не распознаём и не учитываем, мы часто встречаемся с проблемами в коммуникации. У каждого свои "часы", которые могут сходиться или не сходиться с "часами" других людей.

Время президента Соединённых Штатов отличается важными качественными аспектами от времени пенсионера с удочкой на берегу реки. В контексте их социального положения один час или даже минута будут оцениваться по-разному, как обществом так и ими самими.

Давайте рассмотрим подробнее, как мы пользуемся временем в нашей культуре. Если вы договорились встретиться с кем-то в 5 часов, но пришли в 6 - или вообще не пришли - вы, как в случае с языком молчания, что-то сообщили.

Если появиться раньше назначенного времени, это тоже о чём-то сообщает; например, о нетерпении или сильном желании.

Давайте подумаем о "некотором времени". Это выражение, которым мы часто пользуемся. "Это займёт некоторое время", говорит человек, который ремонтирует наш автомобиль или часы. Что он имеет в виду? Минуты, часы, дни? "Некоторое время" - это важное средство коммуникации, которое держится на краю восприимчивости и служит личным выражением времени по отношению к другим людям.

"Некоторое время" важно для нас в отношении коммуникации, потому что интерпретация этого выражения - контекстуальна. "Некоторое время" обозначает разные вещи в разных ситуациях для разных людей. Нам стоит помнить о том, что наша концепция времени и то, как мы им пользуемся, зависит от нашего культурного и личного способа его оценки.

**Когда мы спешим** или опаздываем, мы выражаем что-то в нашей культуре. Если мы об этом не помним, мы можем оказаться в ситуациях, в которых коммуникация становится сложной, или даже невозможной. Иной раз простое "опоздание" может возвести контекст враждебности.

Другой аспект нашего выражения времени в отношении коммуникации, представляет собой различия, которые мы проводим между моментами и длительностями.

Моменты находятся в пересечении четырёхмерной сети координат: "Встретимся в этом месте в пять", "занятие начинается в восемь часов, в кабинете 120", и т.д. Сеть представляет собой оси  $x$ ,  $y$ ,  $z$  (длина, ширина, высота) плюс указанная точка оговорённого времени. Если действия не согласуются с оговорёнными значениями сети, могут возникнуть проблемы в коммуникации.

В длительностях мы подразумеваем начало и конец, и не установленную середину. Это психологическая область - не картированная - к которой относятся ожидание в очереди к врачу или в кресле стоматолога, выслушивание кого-либо в разговоре, и т.д. Длительность испытывается по-разному для разных людей - что стоит иметь в виду во время беседы с кем-нибудь. Область длительности собеседника может отличаться от нашей - он не ориентируется по  $x$ ,  $y$ ,  $z^t$ , а по некоторой неопределённой части спектра длительности. Это можно сравнить со случаями, когда вы договорились с кем-то встретиться в определённом месте и в определённое время, но на эту встречу пришли только вы.

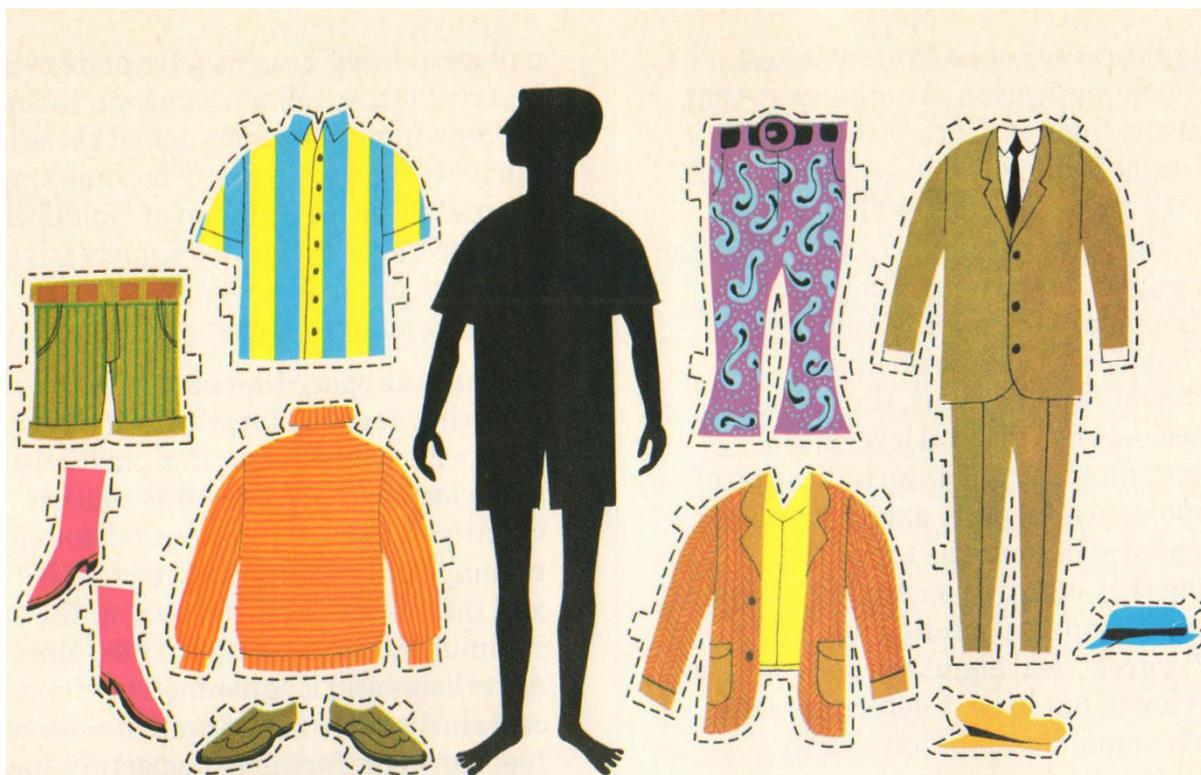
Различия между индивидуальными опытами длительности могут привести к обстоятельствам, в которых коммуникация невозможна.

## **ЯЗЫК ЦВЕТА**

В той же мере, в которой "говорит" время и пространство, "говорит" и цвет посредством того, как мы им осознанно и неосознанно пользуемся.

Мы, в основном, видим паттерны цвета, и выбираем, какие цвета и паттерны использовать в разных ситуациях. Это можно назвать разновидностью немого языка. Девушка, которая приходит на формальный вечер в красных капри и психоделической шали, не просто сообщает что-то о себе, но и выражает мнение об организаторе вечера и о приглашённых. Бизнесмен, который заявляется на работу во фланелевой рубашке и сандалиях, определённо что-то сообщает, и долго он этим заниматься, скорее всего, не будет. Коммуникация между человеком в купальном костюме и человеком в вечернем платье будет отличаться от коммуникации между людьми, одетыми похоже. Исследователи поведения не считают преувеличением сказать, что конкретный цвет в ситуации сопровождается конкретным откликом всего организма. Преобладающий цвет в среде может производить значимые эффекты в отношении типа происходящей коммуникации. В общем, считается, что "тёплые" цвета - жёлтый, оранжевый, красный - стимулируют творчество и общительность. "Прохладные" цвета - синий, зелёный, серый - склоняют к раздумьям и могут оказать сдерживающее количественное и качественное влияние на коммуникацию. Говорят, что стоит генерировать идеи в красной комнате, а затем переходить в зелёную, чтобы их реализовывать.





## ЯЗЫК ПРОСТРАНСТВА

То, как мы пользуемся пространством представляет ещё один способ коммуникации между людьми. Расстояние между двумя людьми может определять характер коммуникации. Если вы находитесь в нескольких сантиметрах от чьего-либо уха, скорее всего, вы будете шептать, и такую коммуникацию можно охарактеризовать скрытностью. На расстоянии нескольких метров коммуникация также может быть личной, но её тон и характер уже будет другим. Ещё сильнее будет отличаться разговор с большой аудиторией. В этом случае, характер сообщения может, в определённой степени, определяться расстоянием между говорящим и самым далёким от него слушателем.

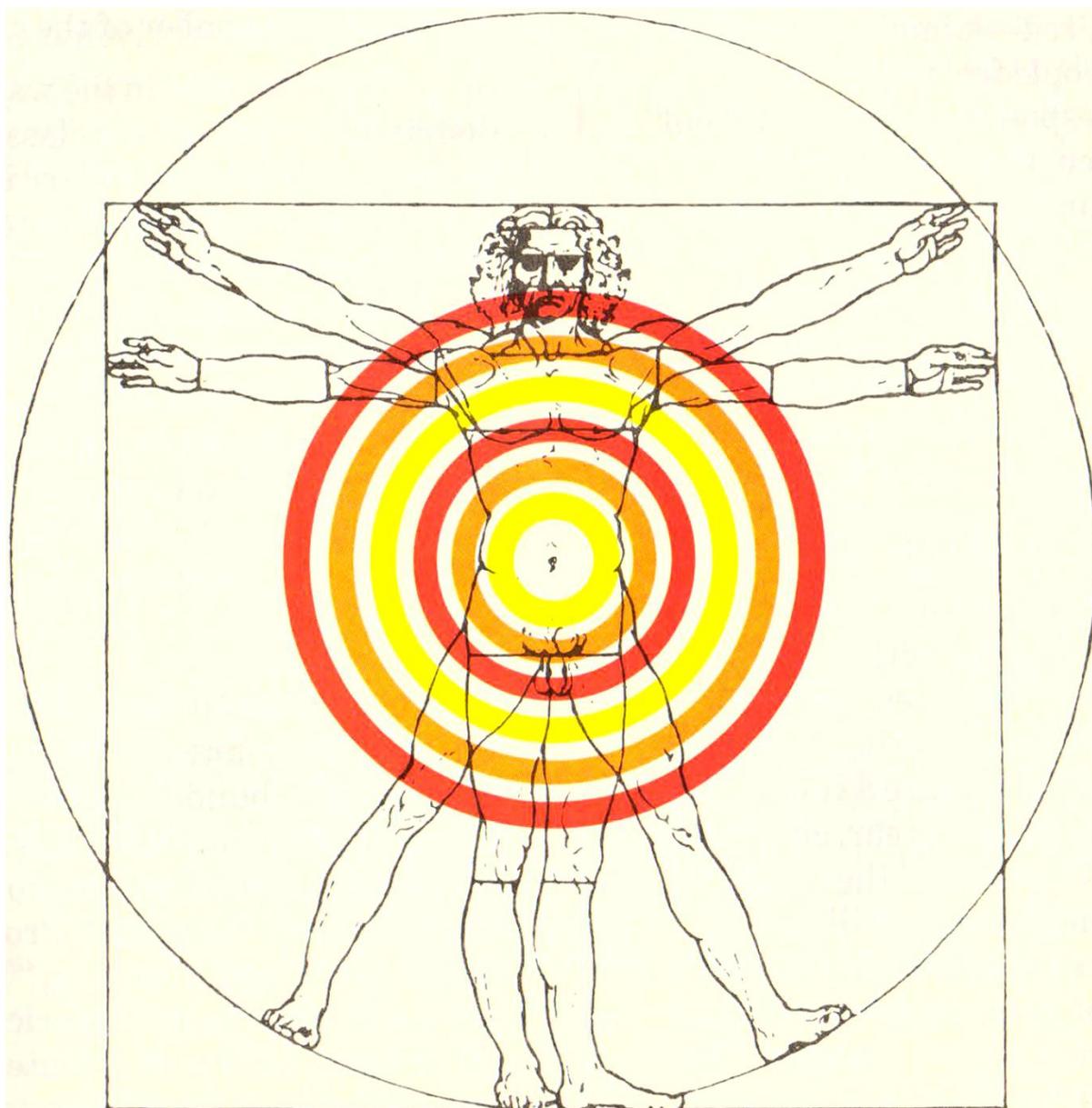
Пространство "говорит" также, когда мы распределяемся по школьной аудитории, автобусу или лекционному залу. Покуда у нас есть выбор, мы, скорее всего, предпочтём сидеть подальше от незнакомцев. Расстояние, которое мы выбираем, чтобы отделиться от других людей в аудитории - и от выступающего - представляет собой форму коммуникации. В строгих заведениях, таких как армия, расстояние, которому придерживаются между людьми разных рангов может даже быть учтено местным уставом.

Существует культурная разница в том, как мы распределяемся в формальном пространстве. Например, в офисном здании,

европейцы чаще всего помещают рабочее место важного человека в центре помещения, и эта важность падает, отходя от центра в любом направлении. Американцы, обычно распределяют свои рабочие места по периметру помещения, оставляя центр открытым, в качестве проходной зоны и места для общения. Также американцы коммуницируют пространственными аспектами размера и вертикального положения. Чаще всего, размер офиса "говорит" что-то о важности человека, который его занимает; чем он больше, тем важнее человек. Схожим образом, для многих предприятий и правительств, расстояние от земли до офиса может служить мерой важности. Обычно офисы генеральных директоров располагаются на верхних этажах зданий. Если человек работает в большом офисе на верхнем этаже здания, это не просто "говорит" многое о человеке, но и, в некоторой степени, определяет тип коммуникации, применимый к нему.

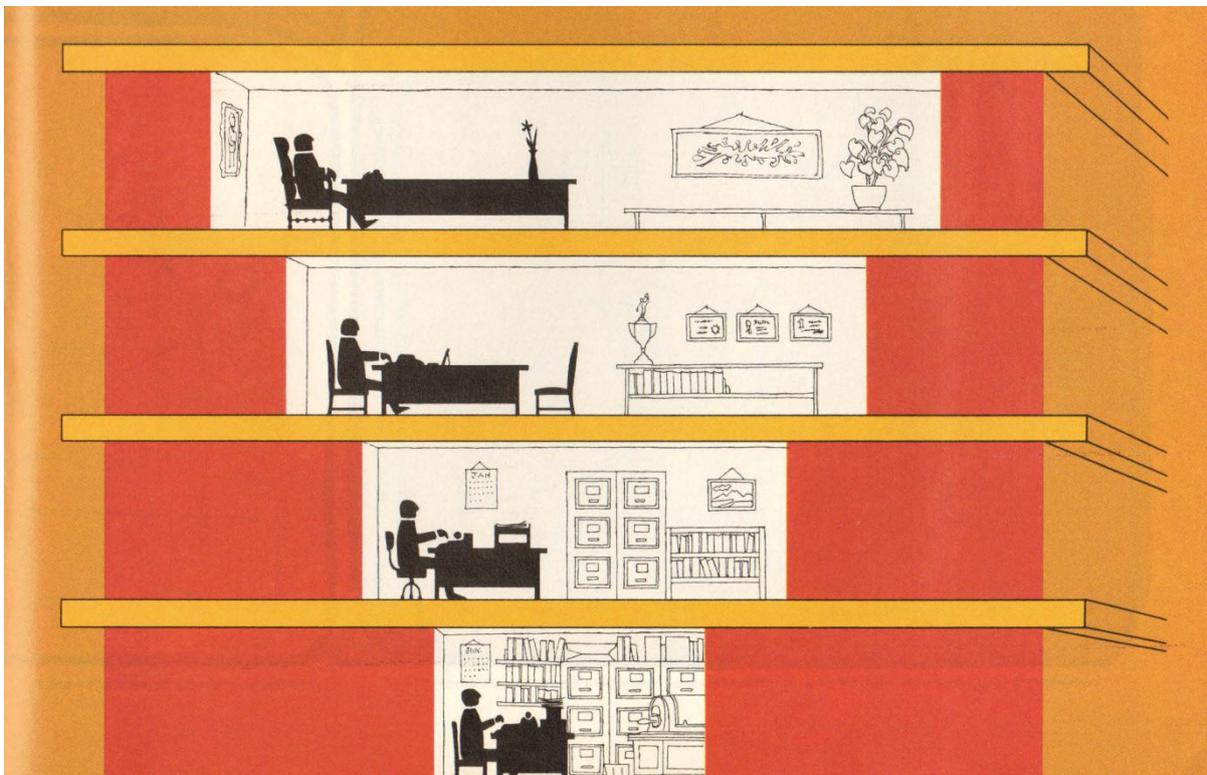
Помимо культурной и социальной коммуникации посредством пространства, у нас также есть пространства, которые мы считаем "собственными". Например, любимое кресло, сиденье в автобусе, место за столом, или любимый столик в ресторане. Когда кто-то (как правило, не зная) занимает одно из таких "личных" мест, нас может это раздражать или расстраивать. Здесь можно вспомнить о Златовласке и трёх медведях; каждое последующее посягательство на личное пространство сделало коммуникацию более проблематичной.

Понятие о защите такого личного пространства, которое есть у каждого из нас, иногда называют "территориальностью". Мы будто ходим с невидимой мембраной вокруг нас. Когда кто-то заходит за эту мембрану, подходит - как в прямом, так и в переносном смысле - слишком близко, мы можем среагировать усиленным напряжением или даже враждебностью, и это, конечно же, скажется на характере возможной в этих обстоятельствах коммуникации. У большинства американцев и англичан есть предпочтения для нормального общения. Они чувствуют себя комфортнее, если между ними и их собеседниками поддерживается определённая дистанция. Люди латинского происхождения, по всей видимости, предпочитают дистанции покороче. Мы можем представить ситуацию, в которой латиноамериканец разговаривает с американцем в длинном коридоре, и американец продолжает отступать, чтобы восстановить "надлежащее" расстояние.



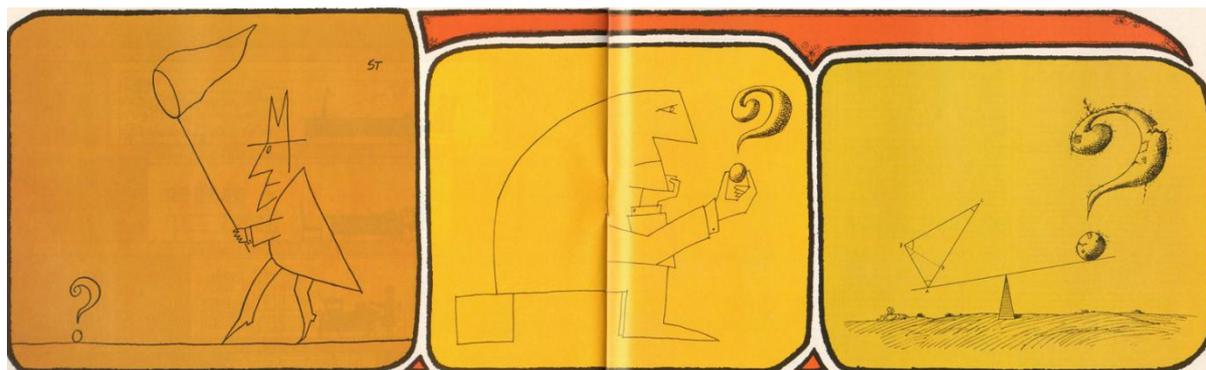
В некоторых ситуациях - например, в битком набитом автобусе или вагоне метро - нам приходится жертвовать личным пространством и позволять незнакомцам обступать нас толпой. Нас может это тревожить, но ради быстрого путешествия, мы временно смещаем края мембраны ближе к самим себе. Такая близость была бы неприемлема при других обстоятельствах. Близость, которую мы позволяем другим людям в отношении нас, может служить одной из мер или характеристик наших отношений с ними, и указывать на характер коммуникации, в которой мы с ними участвуем. Когда мы разговариваем один-на-один с другим человеком, нам стоит помнить, что у него есть собственная мембрана, и что посягательство на его территорию влияет на нашу способность с ним коммуницировать.

Американцы обычно обращают внимание и придают значение краям и точкам пересечения. Наши дороги обычно прокладывают сеткой, и мы распознаём местонахождение оп его близости к перекрёстку. Европейцы и жители Востока больше склонны придавать значение обособленным областям. Поэтому улица во Франции может менять название через каждые несколько кварталов, а дома в Японии могут носить вместо названия улицы и номера, название района или периода, в который конкретный дом был построен. Когда мы путешествуем или вступаем в деловые отношения с людьми из других культур, нам стоит помнить, что они видят и приписывают важность вещам, на которые мы иной раз вовсе не обращаем внимание.



## В ПОИСКАХ ЗНАЧЕНИЯ ЗНАЧЕНИЯ<sup>1</sup>

Теперь мы отложим прочие типы символов и символических систем, которыми мы пользуемся для коммуникации и сфокусируемся на общеупотребительных словах. Мы также попробуем рассмотреть, что мы имеем в виду, когда говорим о «значении», ведь передача значений - это то, на что направлены межчеловеческие коммуникации.



Считается, что, на сегодняшний день, в английском языке есть около 600.000 слов, и их число продолжает расти по мере того как мы пополняем бассейн человеческих опытов, о которых нам нужно сообщать. Это пополнение происходит, во многом, за счёт расширяющих наши возможности устройств, таких как телескопы, микроскопы, спектроскопы, и т.д., а также за счёт новых выражений, которые нам приходится выдумывать, чтобы описывать опыт.

Количество слов (не считая специальных технических или профессиональных терминов), которыми пользуется взрослый человек в повседневных разговорах составляет около 2000. Среди них, 500, которые мы употребляем чаще остальных, имеют 14.000 словарных определений.

И это ничтожно малое число символов, которыми можно пробовать описать бесчисленное множество и многообразие индивидуальных человеческих опытов.

<sup>1</sup> Название главы позаимствовано у книги "The Meaning of Meaning" Ч. К. Огдена и А. А. Ричардса. Они нашли 16 групп значений слова «значение» в английском языке.

Некоторые новые технологии, которые прибавляют нам опытов, о которых мы сообщаем

Старые технологии, из которых мы больше не черпаем опыт; связанные с ними слова выходят из употребления

Старые слова, которые раньше употреблялись для описания опыта, а теперь употребляются для описания другого опыта<sup>2</sup>

кинематограф  
кибернетика  
миниатюризация  
микробиология  
криогеника  
биоценология

алхимия  
бакалея  
геральдика  
кузнечество  
артиллерия  
ловчие птицы

развод  
фанера  
лимон  
дурь  
крутой  
левый

Сегодня в мире есть 298 миллионов человек, говорящих на английском языке.

В некоторой степени их индивидуальные опыты отличаются от всех остальных. Каждую долю секунды их жизни, они испытывают что-то, что непохоже на то, что они или кто-либо ещё испытывали раньше. При этом, они пользуются тем же скромным набором принятых символов для сообщения друг другу о своих опытах. Поэтому каждое общеупотребительное слово или символ, из необходимости, должны охватывать широкий диапазон «значений».

Давайте взглянем на одно общеупотребительное слово - которое вы, возможно употребили раз или два сегодня - и посмотрим, что написано в словаре о его «значении». Взгляните на статью [на следующей странице] из краткого Оксфордского словаря о «значении» слова LEAD и попробуйте написать, что это слово «значит на самом деле». «\_\_\_\_\_»

У вас, скорее всего, не получится.

(В словарях не объясняется, что общеупотребительное слово «значит». Словарь содержит историю того, как данное слово использовалось наиболее часто в некоторых контекстах в разное время. В словаре указаны разные области значения в разные периоды времени.

Вот список наиболее часто используемых существительных и глаголов в английском языке. Каждое слово должно передавать большое число значений...

**RUN CUT GO COME LIE  
TELL TABLE WELL MAN DOG AIR AID и т.д.**

<sup>2</sup> Приведены современные слова из русского языка, т.к. оригинальные английские слова потребовали бы слишком много разъяснительных сносок.

**Lead** (led), *sb.*<sup>1</sup> [OE. *lêad* str. neut. = Du. *lood* lead, MHG. *lît* (mod.G. *lot*, *loth*) plummet, also solder.] 1. The heaviest of the base metals, of a dull pale bluish-grey colour, easily fusible, soft and malleable. Chemical symbol Pb. Rarely *pl.* = kinds of lead. †b. Sometimes called *black lead* (= L. *plumbum nigrum*) in contradistinction to *white lead* (*plumbum album*), a name for tin -1753. 2. See RED LEAD, WHITE LEAD. 3. Short for BLACK LEAD, graphite, or plumbago. Hence, a small stick of graphite for filling a pencil. 1840. 4. The metal as fashioned into a leaden coffin, a bullet, etc.; the leaden part of anything ME. 5. a. A large pot, cauldron, or kettle. (Orig. one made of lead.) Now only *dial.* OE. b. *dial.* A leaden milk-pan. 6. A sounding-lead 1440. 7. *pl. a.* The strips of lead used to cover a roof; often *collect.* for a lead flat, a lead roof, †occas. construed as sing. 1578. b. The lead frames of the panes in lattice or stained glass windows 1705. 8. *Printing.* A thin strip of type-metal, used in type-composition to separate lines 1808.

1. Phr. †*To lie, be wrought in l.*: to be buried in a l. coffin. So *to lay, lap in l.* 4. Heauen keepe L. out of mee SHAKS. 6. Phr. *To cast, heave the l.* *To arm the l.*: to fill the hollow in it with tallow in order to discover the nature of the bottom by the substances adhering (Smyth). 7. a. A Goodly Leads upon the Top, railed with Statua's interposed BACON.

**Comb.**: 1. *-arming*, the tallow used for arming a lead (see 6); *-ashes*, litharge; *-bath*, (a) the mass of melted l. in a lead-furnace; (b) the molten l. with which gold and silver ores are melted before cupellation; 1. *glance* [= Du. *loodglans*], galena; *-light*, a window in which small panes are fixed in leaden frames, also *attrib.*; *-line*, (a) a sounding-lead or plumb-line; (b) a line loaded with leaden weights, running along the bottom of a net; (c) a bluish grey line along the gums at their junction with the teeth, indicating lead-poisoning; *-mill*, (a) an establishment for producing milled or sheet l.; (b) a circular plate of l. used by the lapidary for grinding or roughing; *-nail* (mostly *pl.*), a nail used to fasten a sheet of l. on a roof; *-ochre* = MASSICOT; *-paper*, a test-paper treated with a preparation of l.; *-pencil*, a pencil of graphite, often enclosed in cedar or other wood; *-plant* (*L.S.*), a shrub (*Azopora canescens*) found in the west of the Mississippi valley, and believed to indicate the presence of l. ore; *-plaster* = DIACHYLON; *-poisoning*, poisoning by the introduction of l. into the system; *-spar* = ANGLESITE or CERUSSITE; *-tree*, (a) a W. Indian name for the tropical leguminous tree *Leucaena glauca*; (b) a crystalline deposit of metallic l. or zinc that has been placed in a solution of acetate of l.; *-vitriol* = ANGLESITE; *-water* (= Ger. *blei-wasser*), dilute solution of acetate of l.; *-work*, plumbers' work and material; work in l., *esp.* glaziers' work; *-works pl.*, an establishment for smelting lead-ore; *-wort*, a herbaceous plant of southern Europe (*Plumbago europaea*); also, any plant of the genus *Plumbago* or the order *Plumbaginaceae*.

**Lead** (léd), *sb.*<sup>2</sup> ME. [f. LEAD *v.*<sup>1</sup>] †1. The action of LEAD *v.*<sup>1</sup>; leading -1510. b. Direction given by going in front; example; *esp.* in phr. *to follow the l.* of 1863. c. *spec.* in *Hunting*, etc., chiefly in phr. *to give a l.*, i. e. to go first in leaping a fence, etc. 1859. d. A guiding indication 1851. 2. The front or leading place; the place in front of something

The action or right of playing the first card in a round or trick; also, the card so played, or proper to be played, or the suit to which it belongs 1742. 5. *Curling.* The first player or the stone first played. 1685. 6. *Mining. a.* = LODE 5. 1812. b. *Gold-mining.* An alluvial deposit of gold along the bed of an ancient river 1855. 7. *Theatr.* The principal part in a play; also, one who plays such a part 1874. 8. *Friendly lead* (see FRIENDLY *a.* 2). Also simply *lead*, 1851. 9. *techn. a. Electricity.* (a) The angle between the plane through the lines of contact of the brushes or collectors of a dynamo or electric motor with the commutator and the transverse plane bisecting the magnetic field. (b) A conductor conveying electricity from the source to the place where it is used. 1881. b. *Engineering*, etc. The distance to which ballast, coal, soil, etc. has to be conveyed (see LEAD *v.*<sup>1</sup> b) to its destination 1841. c. *Horology.* The action of a tooth, as a tooth of a wheel, in impelling another tooth or pallet 1880. d. *Naut.* The direction in which running ropes lead fair, and come down to the deck (Smyth) 1860. e. *Steam-engine.* (See QUOTS.) 1838.

2. Phr. *To take the (or a) l.*, to occupy the front place, to assume the function of leader. Each of our porters took the l. in turn TYNDALL. 4. Phr. *To return one's partner's l.*: to play from the same suit on getting the l. 9. e. *L. of the crank*, the setting of the crank of one engine a little in advance of the right angle to the other; namely at 100° or 110° in place of 90°. This assists in rendering the motion of the piston more uniform, by moderating its velocity at the end of the stroke. *L. of the valve*, the amount of opening which a valve has when the engine is on the centre 1881.

**Comb.**: 1. *-off*, a commencement; also that which leads off, the first of a series; *-reins Coaching*, the leaders' reins; *-screw*, the main screw of a lathe, which gives the feed motion to the slide-rest (Webster).

**Lead** (léd), *v.*<sup>1</sup> Pa. t. and pa. pple *led*. [Com. Teut. wk. vb.: OE. *lêdan* =-OTeut. \**laidjan*, f. \**laidd* road, journey (see LOAD, LODE *sb.*), related to OE. *lidan* to go, travel.]

1. To conduct. 1. *trans.* To cause to go along with oneself. †a. To bring or take (a person or animal) to a place. (Phrases like *to l. captive* are now understood in sense 2.) -1704. b. To carry or convey, usu. in a cart, etc. Now only *n. dial.*: To cart (coal, corn, etc.). *To l. in* (grain): to house. OE. c. To bring forward, adduce (testimony); to bring (an action). Now only in *Sc. Law*. ME. 2. To conduct, guide, esp. by going on in advance OE. b. Of motives, circumstances, etc.: To guide, direct to a place ME. c. Of a clue, light, sound, etc.: To serve (a person) as an indication of the way; to mark the course for. Also *absol. to l. in* (Naut.): to mark the course for entering port. 1697. d. *absol.* 1580. e. Phr. *To l. the way*: †(a) to guide, show the way to; (b) in later use, to take the lead in an expedition, etc. ME. 3. Of a commander: To march at the head of

by argument, etc. to a conclusion; to induce to do something ME. 6. Of a way, road, etc.: To conduct (a person) to or into a place. Hence *absol. or intr.*: to have a specified direction. ME. b. *intr.* To form a channel into, a connecting link to (something) 1833. c. *intr. To l. to*: to have as a result 1770. 7. *To l.* (a person) a dance: *transf.* and *fig.*, to put to the trouble of hurrying from place to place; hence, to compel to go through a course of irksome action. So *to l.* (a person) a *chase*, a *life*. 1529. 8. a. To conduct (water, steam) through a channel or pipe ME. b. To guide the course or direction of (something flexible; e. g. a rope, etc. over a pulley, through a hole, etc.) OE. c. *Naut. intr.* Of a rope: To admit of being led 1860. †g. To conduct (affairs); to manage, govern -1579.

1. b. Faith, sir, ha's led the drumme before the English Tragedians SHAKS. c. No evidence has yet been led to show SIR W. HAMILTON. 2. Therefore shall not Moses . . . his people into Canaan I. MITT. P. L. xii. 309. b. Instinct early led him into the political arena 1892. c. L., Kindly Light, amid the encircling gloom, L. Thou me on J. H. NEWMAN. d. Pray you l. on *Oth.* i. i. 311. 3. The Prince . . . led them on with great gallantry 1736. 4. The captive soldier was led forth GOLDSM. Phr. *To l. apes* (in *hell*): see APE *sb.* *To l.* (a bride) to the altar, to church: to marry. b. The Moore . . . will as tenderly be lead by th' Nose As Asses are *Oth.* i. iii. 407. 5. Tintoret . . . may l. you wrong if you don't understand him RUSKIN. 6. Broad steps l. down into a garden 1861. c. Several seizures of English cargoes led to reprisals on our part: reprisals led to a naval war M. PATTISON. 7. She had led him the life of a dog 1892. 8. b. Ropes . . . led through blocks fixed to stakes 1892.

II. To carry on. †1. To engage or take part in, to perform (dances, songs), to utter sounds. Cf. L. *ducere carmen, choros*, -1493. 2. To go through, pass (life, †a portion of time). Cf. L. *ducere vitam*. Rarely, †To support life by (bread), OE.

2. Do l. your own life and let ours alone! BROWNING.

III. To precede, be foremost. (Cf. sense I. 2.) 1. To have the first place in; *lit.* and *fig.* *esp.* in *to l. the dance, the van* ME. b. *absol.* To go first. Also with *off*. 1798. 2. *trans.* To direct by one's example; to set (a fashion); to take the directing or principal part in (a proceeding, performance, etc.); to be chief of (a party, a movement); to have the official initiative in the proceedings of (a deliberative body) 1642. 3. Of a barrister: *trans.* To act as leading counsel in (a cause); to act as leader to (another barrister); to take precedence of. Also *absol. or intr.* 1806. 4. *Card-playing. a. intr.* To play the first card. Also with *off*. Said also of the card. Also in *indirect passive*. b. *trans.* As first player, to play (a specified card); to play one of (a suit or a specified suit). Also with *out*. 1731.

1. b. The Admiral's frigate led 1900. 2. To l. an insurrection 1841, the singing 1859, the prayers 1866, the chorus 1883, the orchestra 1891. Disraeli still led the House of Commons 1891. 4. a. *To l. to or l. up to*: to play a card in order to bring out (cards held by another player). b. I l. a heart SWIFT.

Говоря о повседневных словах - таких, которыми мы пользуемся в общении с друзьями, семьёй и сотрудниками - нам недостаточно спрашивать о только что употреблённом слове:

«Что это значит?»

Более эффективно мы можем подойти к пониманию друг друга, если мы спросим говорящего (или пишущего; разница здесь только в системах волн):

«Что вы имеете в виду?»

(Среди толковых примеров можно привести работу художника, о которой почти бесполезно спрашивать: «Что эта работа значит?». Куда продуктивнее будет спросить: «Что вы имели в виду этой работой?»)



Нам бы хотелось когда-нибудь изменить широко распространённое представление о том, что в словарях можно найти описание общеупотребительных слов. В них приводятся списки «значений», в которых мы склонны приписывать «превосходство» первым в списке. Нам кажется, что первое определение, каким-то образом, «правильнее», чем последующие.

Нам стоит рассматривать словари как источник «спектра», на котором видно, области, частоту и периоды употребления.

Словари соответствующие такому описанию сегодня, вероятно, найти нельзя, но такой подход может быть полезен нам, когда мы пользуемся словарями, чтобы изучить значения общеупотребительных слов - таких, у которых много определений.

<b>СВИНЕЦ</b> <b>LEAD</b>	<b>СВИНЦЕВАТЬ</b> <b>LEAD</b>	<b>руководить</b> <b>LEAD</b>	<b>вести</b> <b>LEAD</b>
<p>Lead (led), sb.<sup>1</sup> [OE. <i>léd</i> str. neut. = Du. <i>lood</i> lead, MHG. <i>lôt</i> (mod. G. <i>lot, loth</i>) plummet, also solder.]</p>	<p>Lead (led), v.<sup>2</sup> ME. [f. LEAD sb.<sup>1</sup>]</p>	<p>Lead (lid), v.<sup>1</sup> Pa. t. and pa. pple. led. [Com. Teut. wk. vb.: OE. <i>laedan</i> :-OTeut. *<i>laidjan</i>, f. *<i>laidā</i> road, journey (see LOAD, LODE sbs.), related to OE. <i>liðan</i> to go, travel.]</p>	<p>Lead (lid), sb.<sup>2</sup> ME. [f. LEAD v.<sup>1</sup>]</p>
<p>1. The heaviest of the base metals, of a dull pale bluish-grey colour, easily fusible, soft and malleable. Chemical symbol Pb. Rarely pl. = kinds of lead. †b. Sometimes called black lead (=L. <i>plumbum nigrum</i>) in contradistinction to white lead (<i>plumbum album</i>), a name for tin —1753. 2. See RED LEAD, WHITE LEAD.</p>	<p>1. To cover with or enclose in lead. Also with over. 2. To arm, load, or weight with lead 1481. 3. To fix (glass of a window) with leaden cames 1530. †4. To line (pottery) with lead or lead-glaze, to glaze —1686. 5. Printing. To separate lines of type with leads (see LEAD sb.<sup>1</sup> 8) 1841. 6. passive and intr. Of a gun-barrel: To become foul with a coating of lead 1875. 1. She leaded and paved the Friday Market Cross in Stamford FULLER. Hence LEA-DED ppl. a. (of panes of glass) fitted into leaden cames (1855); Printing, having the lines separated by lead.</p>	<p>I. To conduct. 1. trans. To cause to go along with oneself. †a. To bring or take (a person or animal) to a place. (Phrases like to l. captive are now understood in sense 2.) —1704. b. To carry or convey, usu. in a cart. II. To carry on. †1. To engage or take part in, to perform (dances, songs), to utter sounds. Cf. L. <i>ducere carmen, choros</i>. —1493. 2. To go through, pass (life, †a portion of time). Cf. L. <i>ducere vitam</i>. Rarely, usu. in a cart. †To support</p>	<p>III. To precede, be foremost. (Cf. sense I. 2.) 1. To have the first place in; <i>lit.</i> and <i>fig.</i> esp. in to l. the dance, the van ME. b. absol. To go first. Also with off. 1798. 2. trans. To direct by one's example; to set (a fashion); to</p> <p>†1. The action of LEAD v.<sup>1</sup>; leading —1510. b. Direction given by going in front; example; esp. in phr. to follow the l. of 1863. c. spec. in Hunting, etc., chiefly in phr. to give a l., i.e. to go first in leaping a fence, etc. 1859. d. A guiding indication 1851. 2. The front or leading place; the place in front of (something). Also, the position or function of leading (e.g. a party), leade-</p>

Пока что, мы поговорили и «малых словах», с которыми у нас возникает довольно много проблем, когда мы пытаемся пользоваться ими, чтобы выразить то, что мы испытали.

«Большие» слова реже создают подобные проблемы.



Так происходит, потому что «большие» слова часто бывают «ярлыками». Они «определяют сами себя» и эти определения почти всегда «круговые». Таким образом можно классифицировать большинство технических и профессиональных терминов.

То, что имеется в виду под «малыми» словами, мы можем часто найти в контексте их употребления.

Под выражением «Поверни кран» говорящий может подразумевать разные действия в зависимости от того, находится он на строительной площадке или в ванной комнате.

Пожалуй больше всего проблем нам приносит «средние» слова.

1. Сверка со словарём не всегда позволяет достичь ясности.

2. Контекст употребления не всегда позволяет разобраться, что говорящий имеет в виду.

Ниже приведены некоторые слова среднего размера, которыми мы пользуемся почти каждый день. Они могут доставить нам множество проблем.

страна патриотизм общество правительство демократия республика народ опыт бизнес менеджмент руководство задачи политик естественный мораль нация коммунизм преступник безумие благо и т.д. и т.д. и т.д.

За один день можно встретить множество примеров, если целенаправленно их искать и прислушиваться к тому, что люди говорят, веря, что что-то таким образом передают. Приведём один пример:

«Чрезмерное вмешательство правительства вредит бизнесу!»

Это высказывание может что-то значить для человека, который его делает, но для человека, который его слышит или читает, значения попросту нет.

(Это может стоить вам дружбы, но) его можно попытаться прояснить, задав несколько вопросов:

**Какое** правительство вы имеете в виду? Федеральное, региональное, окружное, городское? Может исполнительное, законодательное или судебное? Избранное или назначенное?

Где это правительство? В какой стране?

**О каком времени** идёт речь? Сегодня? В прошлом месяце?

Ваш собеседник может перефразировать своё высказывание:

(Я считаю, что) (он это не скажет, но будет иметь это ввиду) «Политика (чья?) Комитета Десяти (где?) в Карфагене, в 4м веке до нашей эры негативно влияла (негативно, каким образом?) на развитие коммерческой конкуренции.

(Вы можете согласиться или не согласиться с собеседником, но, по крайней мере, вы имеете представление о том, с чем вы соглашаетесь или не соглашаетесь. Это полезно знать.)

На этом этапе разговора, вам может захотеться спросить: «Что ж вы сразу так не сказали?»

**Это делать не стоит.** Это верный способ настроить человека против вас.

**Тем не менее, такой вопрос стоит задавать себе, когда люди вас не понимают.**

Подумайте некоторое время, **перед тем** как сделать глубокомысленное высказывание, а затем заполните пробелы, ответив на вопросы о предмете, месте и времени.

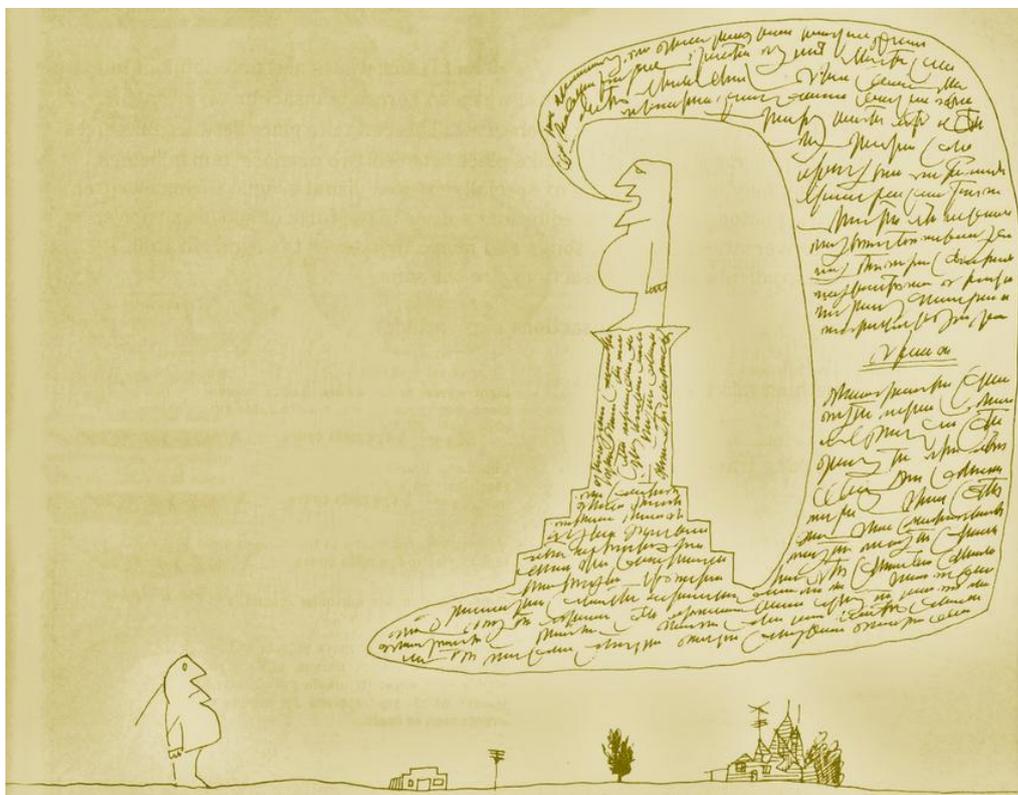
Иногда вы обнаружите, что не совсем хорошо осведомлены об этих аспектах высказывания, и даже вовсе не понимаете, о чём говорите. Узнавать о себе такое всегда довольно интересно и познавательно.

Вы также можете - если знаете - высказаться, включив названия предметов, мест и периодов времени. Возможно, никто с вами не согласится, но, по крайней мере, они не станут спрашивать: «Что ж вы сразу так не сказали?», потому что вы сказали сразу.

**Общепотребительные слова не имеют значений.**

**Значения есть только у людей.**

**А иногда и у людей их нет.**



## **ЧЕЛОВЕЧЕСКАЯ ТРАНЗАКЦИЯ**

Иногда бывает полезно думать о человеческих коммуникациях, как о "транзакциях" ["делках"]. В этом смысле, мы говорим о том, что транзакция предполагает взаимодействие наблюдателя и того, что он наблюдает. Такое может происходить между нами и миром вне нашей кожи, или между двумя или более людьми. В транзакции может происходить обмен специально созданных визуальных событий, таких как написанные слова, предметы искусства, фотографии, графики, уравнения, и т.д., или в форме разговорных символов, как это бывает в обычной беседе, в произнесении речи и песнях. Какова бы ни была символизация, основные ингредиенты транзакции остаются такими же.

**Эти транзакции могут включать:**

<b>Принятие чего-либо. . . .</b>	<b>Световые волны, звуковые волны, тактильные ощущения, запахи, вкусы, и т.д. из событий-вне-нашей-кожи</b>
<b>Трансформация чего-либо. . . .</b>	<b>Световые и звуковые волны трансформированные в электрические "коды" для передачи в мышцы</b>
<b>Удержание чего-либо. . . .</b>	<b>Паттерны памяти, хранящиеся в нервной системе в форме электрохимических кодов</b>
<b>Создание чего-либо. . . .</b>	<b>Коды, превращающиеся в мышечные реакции</b>
<b>Передача чего-либо. . . .</b>	<b>Мышечные движения перемещают объекты, которые, в свою очередь, испускают или отражают уникальные узоры видимых световых волн (или создают пульсирующие звуковые волны), которые получают другие люди в форме видимых или слышимых событий.</b>



Когда мы друг с другом коммуницируем, стоит помнить, что наши общеупотребительные слова могут не вызвать такой же образ в чьих-то мыслях, какой они вызывают в наших. Зная об этом, мы можем повысить эффективность наших коммуникаций, если будем стараться выражаться конкретно. Если же вы получатель, то вам полезно задавать конкретные вопросы.

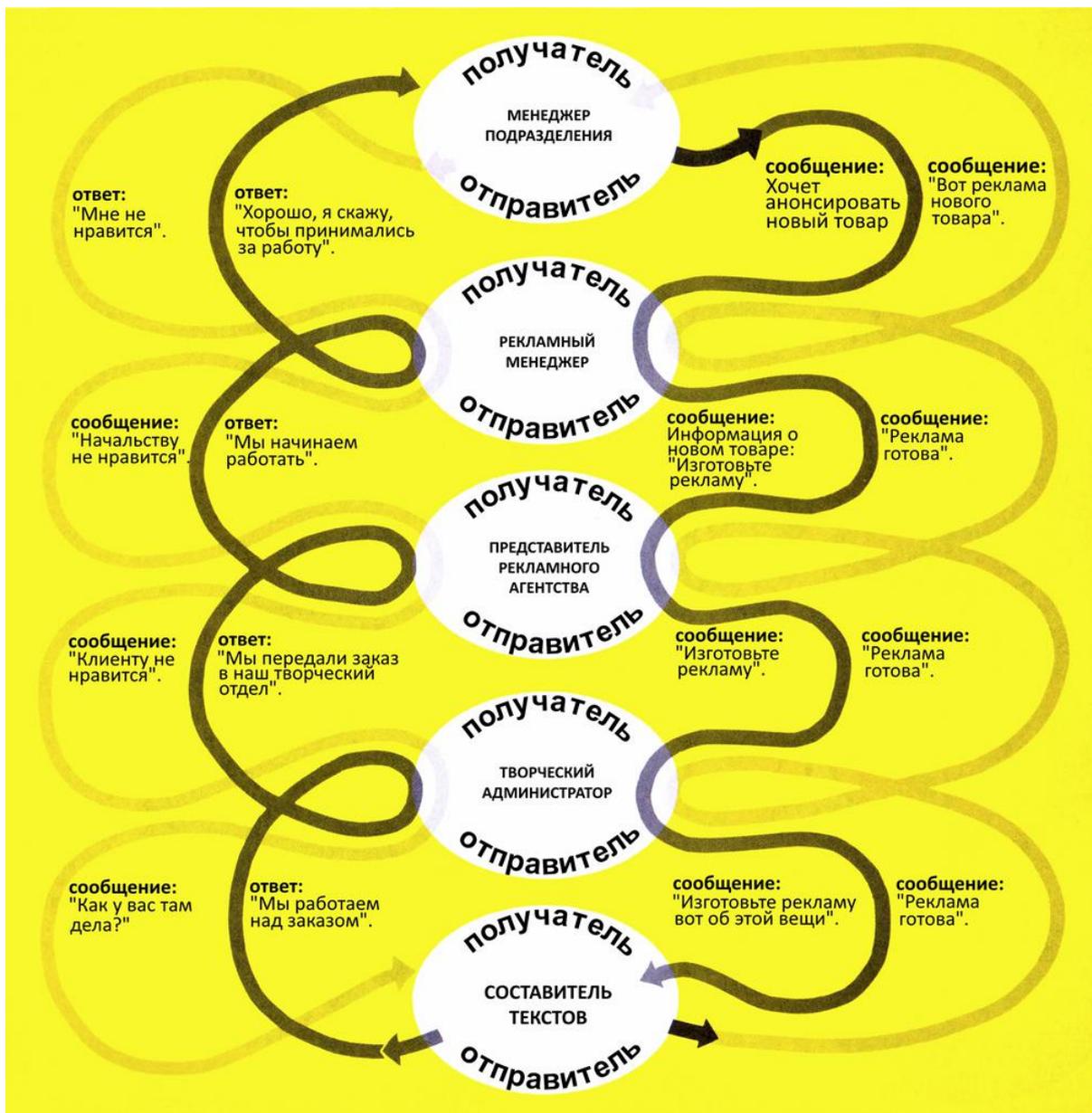
Предположения о том, что "всем известно, о чём вы говорите, и о том, что вам известно, о чём говорят другие, и поэтому вопросы задавать необязательно, это две широко распространённые причины проблем в коммуникациях.

Человеческую коммуникацию часто\* может иметь характер петли или замкнутой цепи.



\*Часто, но не всегда. Когда вы читаете книгу, или другой набор символов, ваш ответ может быть чисто внутренним, и не доходить до человека, от которого пришло сообщение.

В наших повседневных жизнях, например в бизнесе, образовании и управлении, приходится использовать множество взаимосвязанных петель, чтобы выполнить, порой, достаточно простые коммуникации. В упрощённом примере ниже, мы видим некоторые из взаимосвязанных петель, которые могут потребоваться, чтобы начать разработку рекламы для нового товара, подготовить, обсудить и отправить проект на корректировку. Обратите внимание, через сколько умов эта информация должна пройти, и вспомните о том, что каждый ум будет видеть проблему в некоторой степени по-другому, и сообщение может меняться по мере того как его передают.



До сих пор мы поговорили о некоторых аспектах процесса нашей коммуникации.



Мы поговорили о Вводе ("Что попадает в нас?"), Обработке ("Что там происходит?") и Выводе ("Слова, слова, слова"); от таких терминов может сложиться впечатление, будто мы говорим о каком-то компьютере. В целом, так это и происходит; что-то вводится, с этим что-то делается, и потом что-то выводится.



Теперь мы поговорим о некоторых повседневных проблемах, с которыми мы сталкиваемся, когда пытаемся друг друга понять. Эти проблемы видятся похожими, как в случае, когда мы разговариваем с членами семьи или на званом ужине клуба Метрополитен, или ведём презентацию на встрече совета директоров. Деловая коммуникация отличается от других видов коммуникации только средой, в которой она происходит.



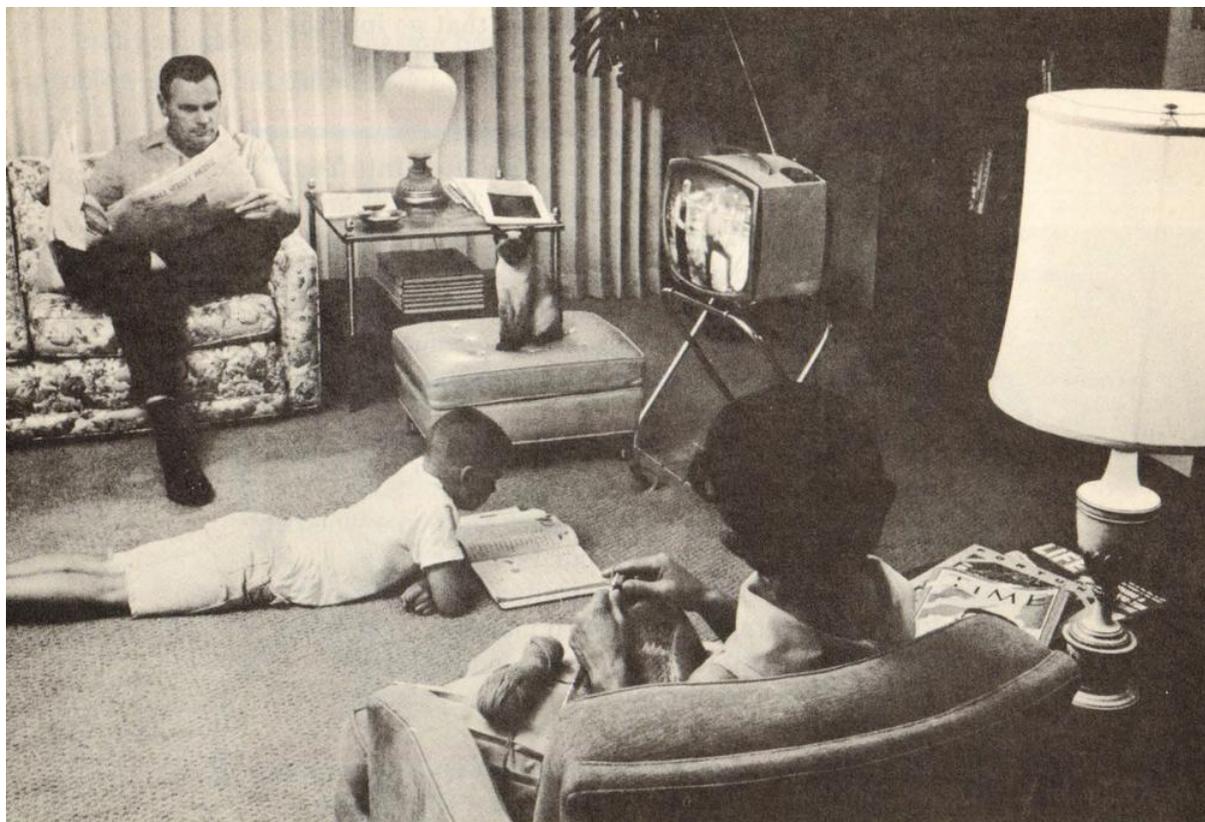
У нас не должно возникать слишком много проблем, если мы сможем учитывать несколько вещей:

- 1. В лучшем случае, наше восприятие и знания ограничены и фрагментарны.**
- 2. Когда мы о чём-то говорим, мы говорим о том, что произошло внутри нас, не снаружи.**
- 3. То, что произошло внутри нас, не обязательно произошло таким же образом внутри кого-то другого.**
- 4. У общеупотребительных слов нет значений; они есть только у людей, которые этими словами пользуются.**



Удерживая в голове четыре приведённые выше пункта, мы можем уверенно выдвигаться к холмам фактов, горам заключений, естизму [от глагола «есть»] и другим странным местам.

Для большинства из нас эта картина выглядит знакомо. Возможно, так знакома, что мы можем видеть в ней больше, чем на ней изображено. Попробуйте ответить на вопрос ниже и посмотрите, что у вас получится.



**Какие из нижеследующих высказываний можно отнести к истинным, ложным, и какие из них не подходят ни к тем, ни к другим?**

	(И)	(Л)	(?)
1. У семьи Джонсов есть свой телевизор.	...	...	...
2. Джонни делает домашнее задание, и смотрит телевизор.	...	...	...
3. Отец Джонни - акционер.	...	...	...
4. На экране видно сцену из вестерна.	...	...	...
5. Миссис Джонс вяжет свитер.	...	...	...
6. Мистер Джонс курит сигары.	...	...	...
7. В комнате трое человек.	...	...	...
8. У семьи Джонс есть подписка на журналы TIME, LIFE и FORTUNE.	...	...	...
9. Семья Джонс состоит из мистера Джонса, миссис Джонс и Джонни.	...	...	...
10. У них есть домашняя кошка.	...	...	...
11. Они смотрят вечернюю телепередачу.	...	...	...

(Ответы даны на странице 43 )

## НА САМОМ ДЕЛЕ

ЕСЛИ ВЫ ПРОШЛИ тест на предыдущей странице, не исключено, что вам показалось, что, по крайней мере, некоторые высказывания в нём о людях на фото были "правдивыми". Возможно, вы даже сочли их утверждениями "фактов".

Возможно, вам интересно будет узнать, что то, что вы назвали "фактами", мы будем называть "заключениями".

Давайте попробуем объяснить, что мы подразумеваем под "фактами" и "заклучениями", ведь всё, что мы сказали до сих пор о проблемах коммуникации, выстроилось вокруг того, что мы считаем разницей между этими двумя понятиями. (Например, на первых страницах мы попытались показать, что "факты" происходят внутри нас, и что всё, что мы говорим о том, что произошло внутри нас, *не* является фактами, а только тем, что мы о них говорим. Мы можем сказать, что что-то выглядит, как что-то, но мы не можем сказать, что это *"есть"*, отдельно от того, как это выглядит, звучит, ощущается, и т.д.)

Поэтому мы можем сказать, что "факт" (для нас) представляет собой что-то, что вы лично испытали. Мы можем пойти дальше и сказать, что всё остальное представляет собой (наше) "заклучение".

Это, конечно, грубые определения. Если бы мы жили в мире, в котором были бы только "факты" (как мы их определили), такой мир был бы мал и ограничен только теми вещами, которые мы могли бы лично увидеть, потрогать, послушать, попробовать на вкус, понюхать, и т.д. Мы не чувствуем, что живём в таком мире, а "здравый смысл" подсказывает нам, что есть множество вещей, которые мы можем принять за "факты", не смотря на то, что мы их лично не испытывали.

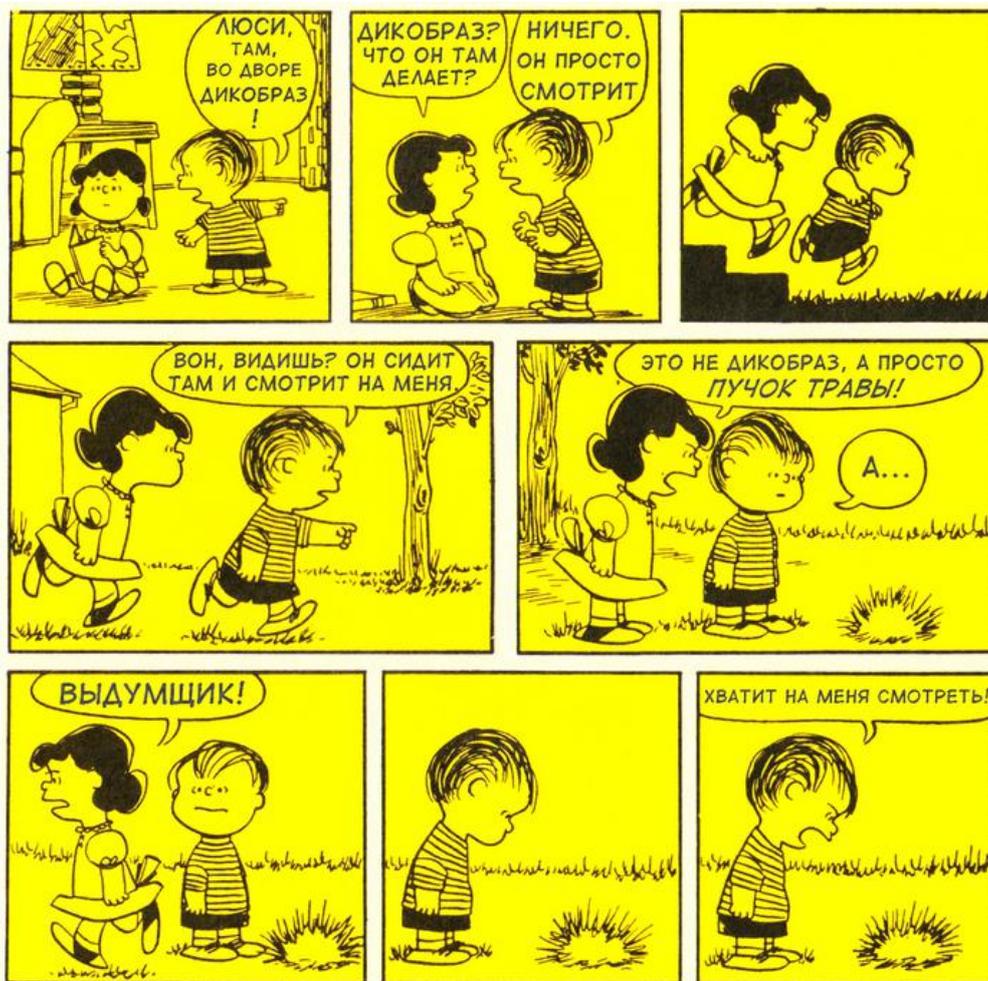
Мы можем сказать, что, покуда мы осознаём разницу между "фактами" и "заклучениями", мы с меньшей вероятностью будем испытывать проблемы, когда мы разговариваем или слушаем других людей, чем если бы мы на знали разницу.

Мы также можем сказать, что в простой повседневной жизни "факт" представляет собой что-то согласованное между людьми. Что-то можно считать "фактом", если большинство людей считают это "истинным", или же если компетентные люди, согласуют свои точки зрения. Мы можем поступать, *будто* такие вещи являются

фактами, но нам стоит помнить, что факты, определённые таким образом, могут меняться.

(Например, долгие века большинство людей считало, что мир плоский, не смотря на то, что никто не сообщал о "падениях с его краёв". Также долгое время многие учёные считали, что мир становился видимым за счёт света, который исходит из наших глаз. Простая согласованность не устанавливает неизменных "фактов", потому что согласованность основывается на том, что *сказано* об опыте).

Нам будет полезно иметь в виду, что "факты" меняются со временем; или, скорее, факты относительно времени. Высказывания о том, что население Нью-Йорка составляет 10.000 человек, 200.000 человек и 7.891.000 человек были утверждениями факта, *в то время*, когда их кто-то посчитал.



Поэтому о "фактах" стоит думать, как о событиях, которые с вами случились, - то есть, как об исторических событиях - когда бы вам не хотелось о них поговорить. О "заключениях" же можно думать в

рамках высоких или низких вероятностей. Такие вероятности могут быть высокими, когда много людей сообщают о них часто. (Высказывание о том, что солнце взойдёт завтра утром имеет высокую степень вероятности, потому что в нашем опыте так происходило всегда. Но, например, то, что поезд на 8:15 утра прибывал точно вовремя последние четыре дня, не означает, что он достоверно прибудет вовремя завтра утром. Оба высказывания представляют собой заключения, но вероятность одного из них выше, и мы можем поступать, опираясь на него, будто это факт).

Так случается, что мы не соглашаемся о "фактах" в той мере, в которой наши опыты мира отличаются. Проблемы, однако, начинаются, когда мы не соглашаемся о заключениях, которые высказали как факты.

Предположим, два человека посмотрели в микроскоп и согласились, что активность под микроскопом представляет собой активность под микроскопом; всё тихо мирно. Но если один говорит, что под микроскопом амёба, а другой говорит, что инфузория (при этом, оба высказывания относятся к заключениям), может возникнуть спор.

Мы можем расширить область нашего несогласия - и, тем самым, понизить шансы на взаимопонимание - если мы продолжим делать заключения исходя из нашего первого заключения. Иногда мы строим целые сверхструктуры, складывая одно заключение на другое - как на рисунке ниже с "человеком с портфелем".

ПО ЖЁЛТОЙ ДОРОГЕ ОТ ФАКТОВ К ОШИБКАМ				
ЧТО ПРОИЗОШЛО	Мистер "А" говорит:		Мистер "Б" говорит:	КОММЕНТАРИЙ
СОБЫТИЕ	"Я вижу		"Я вижу	Не спору
ЯРЛЫК (Заключение 1)	"Это человек с портфелем".		"Это человек с портфелем".	Заключение; это может быть женщина в мужской одежде.
Заключение 2	"Он берёт часть работы домой".		"Портфелями иногда пользуются шпионы".	Неожиданные повороты.
Заключение 3	"Вероятно, он очень пристрастный работник".		"Не удивлюсь, если он действительно шпион".	Куда все собираются?
Заключение 4	"Такой человек обязательно добьётся успеха и будет ценным членом общества".		"Шпионы заполнили эту страну, и нам конец, если мы будем сидеть сложа руки".	Брат!
И Т.Д.	И Т.Д.		И Т.Д.	КОНЕЦБУРГ

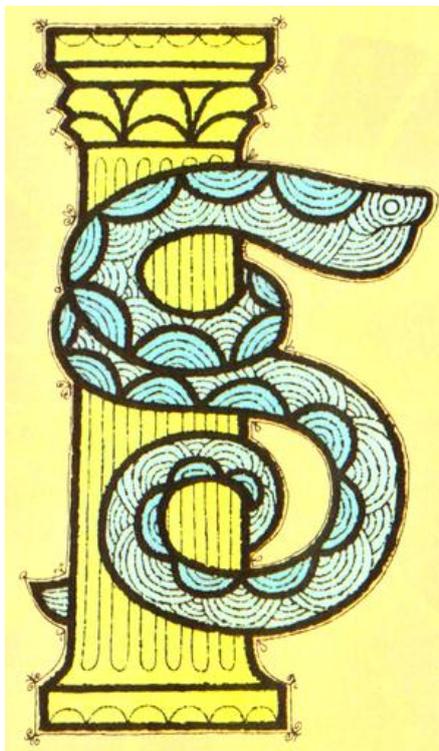
Можно подобным образом обрисовать почти любое событие в повседневной жизни и узнать, почему вам не всегда удаётся понять других людей, и почему они иногда не понимают вас.

### НИ ОДНО ИЗ ВЫСКАЗЫВАНИЙ В ТЕКСТЕ НЕЛЬЗЯ СЧИТАТЬ ИСТИННЫМ, ИСХОДЯ ИЗ ТОГО, ЧТО ВЫ ВИДИТЕ НА ФОТО

1. Вам неизвестно, владеют они телевизором или нет; возможно они его одолжили, или это демонстрационная модель.
2. Вам неизвестно, делает Джонни домашнее задание или нет; видна только книга перед ним.
3. Вам неизвестно, является отец Джонни держателем акций или нет; видно только, что он смотрит на курсовой бюллетень. Вам, кстати, неизвестно и то, приходится он Джонни отцом или нет. Может он его дядя или друг семьи в гостях.
4. Вам неизвестно, что это вестерн. Это может быть реклама или иностранный фильм, или что-либо ещё.
5. Вы не знаете, миссис Джонс это или нет, и понять, что она вяжет, не получится.
6. Вам неизвестно, курит мистер Джонс (если это действительно мистер Джонс) сигары или нет. Вам видно только, что в пепельнице лежит сигара. Её мог оставить кто-то другой.
7. Вам неизвестно, сколько людей может быть в комнате; видно только, что в той части комнаты, которая изображена на фото, есть три человека.
8. Вам неизвестно, на какие журналы они подписаны. Журналы на столе могли купить на стойке с газетами или взять у знакомых.
9. Вам неизвестно, являются ли люди на фото семьёй Джонсов, и узнать, есть ли другие члены семьи, которых нет на фото, тоже нельзя.
10. Возможно, это соседская кошка.
11. Вечер на фото или нет, определить нельзя; можно только сказать, что свет включён. Возможно, это период после полудня.

## ПРОБЛЕМА С ЕСТЬ, ЕСТЬ, ЕСТЬ

Если бы мы хотели отследить и загнать в угол то, что мы считаем одним из главнейших источников проблем в повседневной коммуникации, мы бы описали его как небрежное употребление слова... [есть]<sup>3</sup>



Употребление слова «есть» без каких-либо квалификаторов [слов, конкретизирующих употребление в данном контексте] может вести ко всякого рода проблемам. (Мы говорим «без квалификаторов», потому что в нашем общении бывают случаи, когда попытки избежать употребления слова «есть» не стоят требуемых усилий. Как раз, в этих случаях квалификаторы приходят на помощь.)

Так, что же такого плохого в этом слове?

По меньшей мере, то, что мы считаем «плохим», составляет множество способов его ненадлежащего употребления в повседневной речи:

«Это [есть] хорошо...»

«Он [есть] ленивый...»

«Это [есть] камень...»

---

<sup>3</sup> Колонна и змея на рисунке складываются в английское слово “IS” - форма глагола *быть, являться*.

Все высказывания выше имеют между собой нечто общее. «Есть» заставляет нас предполагать, что мы описываем что-то, что находится «где-то там», и что у этого есть определённые качества - «хорошесть», «ленивость» или «каменность» - которые существуют независимо от того, как мы это испытываем. Предположительно, мы вынуждены с этим согласиться, потому что «очевидно», что оно *есть* то, что оно *есть*. Однако, на самом деле, то, что мы описываем, представляет собой наш внутренний опыт, который может быть обоснован только для нас.

Избежать такой ошибки можно например так:

«Я думаю, что это [есть] хорошо...»

«Я считаю, что он ленивый...»

«Это *выглядит* как камень для меня...»

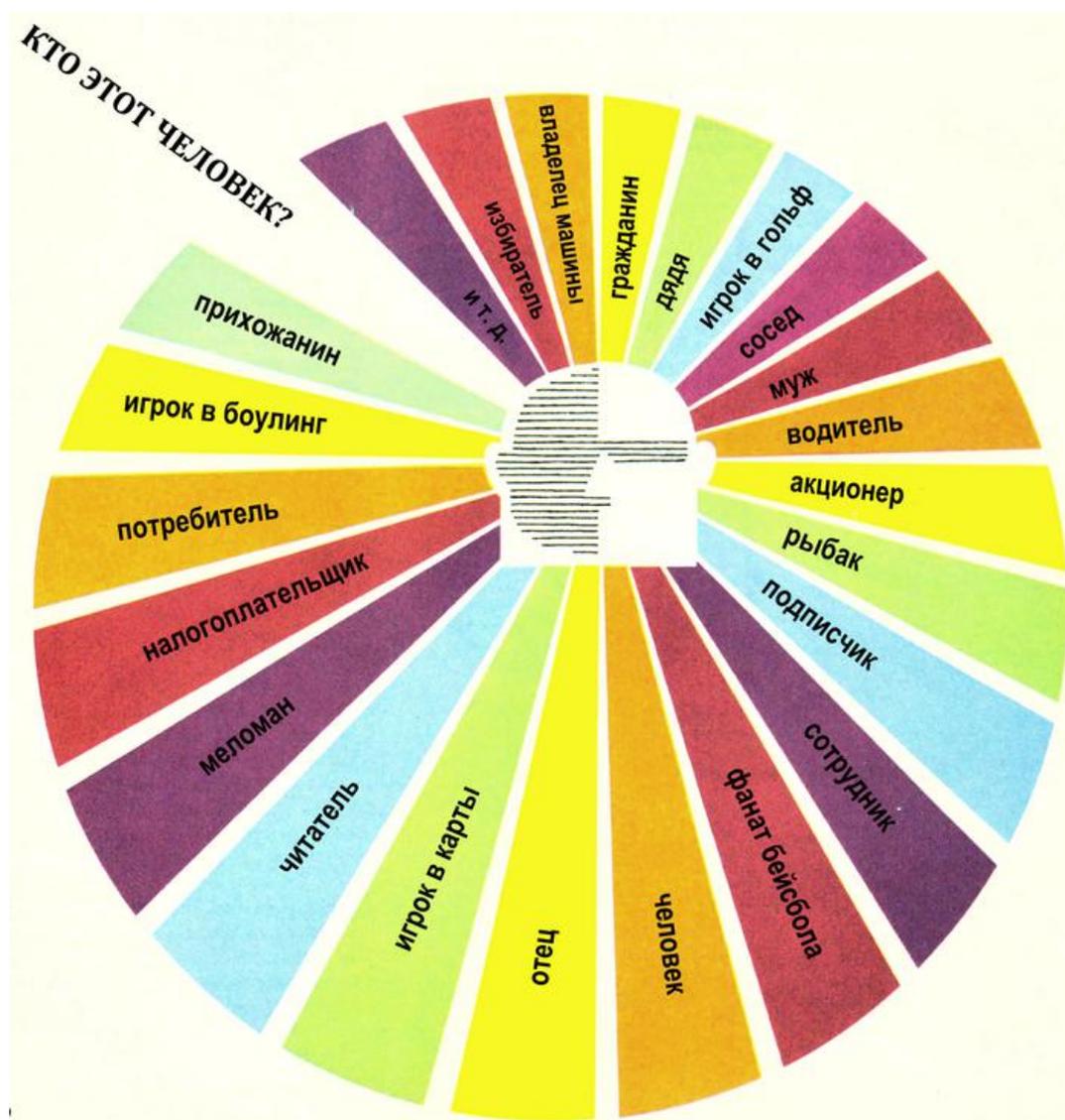
Если и не говорить так вслух, то, по крайней мере, мы можем думать так, чтобы напоминать себе, что то, что мы описываем, не находится «где-то там», а представляет собой наш собственный опыт.

В случаях употребления слова "есть" мы также подразумеваем, что мы уже тщательно изучили предмет (чем бы он ни был) и определили наилучший способ его описания. В действительности же, мы рассмотрели лишь ограниченное количество возможностей. Даже эксперта по данному предмету можно назвать человеком, который знает, о чём он не может уверенно говорить. Как правило, из всех этих возможностей мы выбираем одну или несколько, которые могут быть обоснованы только для нас по личным причинам.

В нашей повседневной речи - в записках, письмах, конференциях и беседах - можно услышать заявления вроде: «Он [есть] руководитель», «Он [есть] скучный», которые произносятся финалистично, что свойственно высказываниям представителей Института перспективных исследований в Принстоне.

Взгляните на диаграмму на следующей странице. В ней перечислены конкретные вещи, которые можно сказать об индивидууме. Столько же можно сказать о компании, на которую вы работаете, о сообществе, в котором состоите или о районе, в котором живёте. Все эти вещи представляют широкий диапазон различных опытов, которые разные люди имели в разное время с этим одним индивидуумом. Если мы выбираем что-то одно и говорим о живом человеке так, будто оно его полностью

характеризует, мы подразумеваем, что говорим о нём «всё». А если мы сказали «всё», то тему можно считать закрытой. По существу сказано: «Он [есть] \_\_\_\_\_, вот и всё».



Мы не предлагаем пытаться сказать всё о предмете каждый раз, когда вы о нём что-то говорите; даже если бы это было возможно, это было бы жутко нелепо. Тем не менее, вы можете описать свою реакцию на человека или ситуацию таким образом, чтобы прояснить, что вы делаете заключение, основанное на вашем личном, ограниченном опыте.

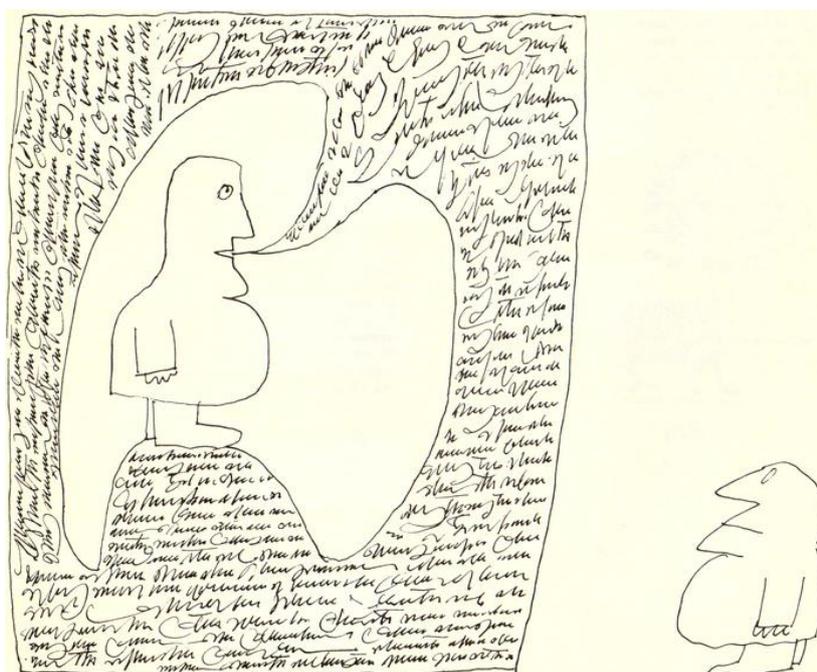
Вы можете сказать: "Я виделся с ним всего несколько раз, но он, по-видимому, неплохой парень", вместо: "Он неплохой парень". Или, например, можно сказать: "Я встречался с ним на собраниях клуба несколько раз, и мне он показался излишне болтливым", вместо: "Он болтун".

Когда мы ясно указываем ограниченность нашего опыта и то, что мы говорим об этом опыте, а не о человеке, событии и вещи, мы поддерживаем открытость для дальнейшего обсуждения. На точку зрения, обычно, мало кто возражает, но стоит категорически заявить: «Это [есть] \_\_\_\_\_», сразу начинаются споры.

Есть ещё один способ употребления "есть", который может создать проблемы. Мы употребляем это слово со смыслом «тождественности», как во фразе « $2+2=4$ ». Мы заменяем знак « $=$ » словом «есть», когда говорим « $2+2$  [есть]  $4$ ». При этом, они не тождественны. « $2+2$  [есть]  $2+2$ », но это не выглядит как « $4$ ». « $4$ » это что-то другое. Арифметическое выражение сообщает, что мы можем пользоваться символом « $4$ » вместо « $2+2$ » в определённых, согласованных операциях. Это допустимо, но не работает в качестве описания.

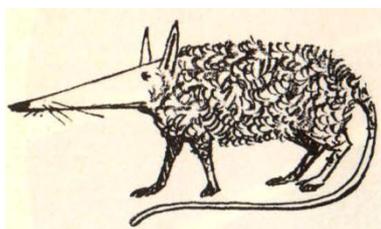
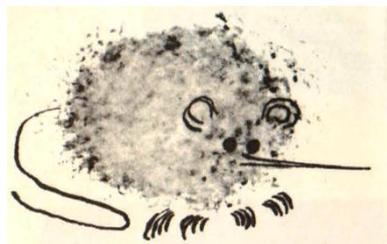
Когда мы пользуемся «есть», будто это знак « $=$ », в повседневной речи (например «знания [есть] сила»), мы уходим очень далеко от мира, который испытываем.

Это может казаться очевидным, и даже тем, о чём даже дети знают. Тем не менее, многие из нас каждый день пользуются «есть», будто это некое оружие, и когда это происходит, мы заменяем богатство и многообразие человеческого опыта скучными, монохромными категориями. Мы будто убиваем животное, высушиваем его кожу, которую потом вешаем на стену и пользуемся этой двухмерной диаграммой без цвета, глубины и движений, чтобы описать мир.



## БЕЗУМНЫЙ ЛАБИРИНТ

*Прочтите описание, взятое из Британской Энциклопедии, и попробуйте определить, к какой иллюстрации оно относится.*



*Маленького размера, с длинным носом, ушами и голым, гибким хвостом. Задний палец не имеет когтя и более плосок в сравнении с остальными. На остальных пальцах имеются когти. Наиболее изученные особи встречаются размером со среднюю кошку, с серой, густой шерстью.*

*(Этими иллюстрациями три разных художника попытались изобразить то, что они прочли в описании.)*

Описание выше взято из статьи об опоссуме. Ничего страшного, если вы не догадались, потому что, прежде всего, ни один из рисунков особо не похож на то, что многие из нас представляют об опоссумах. Тем не менее, можно отметить, что каждый рисунок вполне себе можно считать адекватной интерпретацией описания. Сложно отрицать, что на каждом рисунке хвост голый, нос длинный, и т.д.

Во-вторых, мы не включили никаких высказываний, которые бы вписывались в привычные представления многих людей об опоссумах; например, то, что они висят вверх ногами, когда спят или то, что они носят детёнышей в сумке.

Важно то, что это служит примером того, что часто происходит в нашем повседневном взаимодействии с людьми. Один человек что-то говорит (или пишет), а другой слышит (или читает) что-то совсем другое. Между людьми недостаёт значения.

"Time flies."

"You can't. They fly too fast."<sup>4</sup>

<sup>4</sup> 'Привычным' образом носителем английского языка эти фразы понимаются как "Время летит." "Не получится. Они слишком быстро летят." Недопонимание возникает из-за первой фразы, потому что это очень привычное сочетание слов, и даже носитель может не сразу разобрать, какое отношение первая

Это тоже простой и безобидный пример такой проблемы. Почему так происходит?

Мы можем начать с достаточно сильного довода, что в мире существует более трёх с половиной миллиардов языков. Каждый из нас говорит, слушает и думает на своём особом языке (иногда на нескольких), который содержит вариации уникально индивидуальных согласованных значений, которые могут меняться каждую секунду. Наш персональный язык формируется нашей культурой, страной, провинцией, районом, двором, профессией, личностью, отношениями и настроением в каждый отдельно взятый момент. Вероятность того, что даже у малого числа человек все эти "ингредиенты" сойдутся одинаково в одно и то же время, довольно низка.

Юристы и стоматологи могут не согласиться о значении слова "closure" [юр. переход к разбирательству дела в закрытом судебном заседании; мед. закрытие щели между зубами], дети могут воспринять предупреждение о переходе улицы как надоедливое ограничение, вице-президент компании может счесть вежливый комментарий от президента компании "ненавязчивым советом", и так далее. Можно сказать, всё это зависит от того, в какое окно мы смотрим.

Порой окна могут мутнеть от акцентов на словах. Чёткая интонация или едва заметная смена тона могут "изменить" восприятие слов. Простой вопрос: "What are you doing?" ["Что вы делаете?"] может выразить сильное удивление: "What are you doing?!" ["Вы что делаете?"], или приобрести издевательский тон: "What are you doing here?" ["А ты-то что делаешь?"], в зависимости от того, как мы говорим.

Возможно, небольшой "лабиринт разговора" на следующей странице, послужит иллюстрацией тому, как легко наши "слова из разных языков" могут завести нас в тупики непонимания.

Чтобы решить эту проблему, нам стоит обратиться к тому, о чём мы уже говорили. Мы можем слушать людей, а не только слова, чтобы отыскать значение. Если мы будем спрашивать "Что вы имеете в виду?", вместо "Что это значит?", и, если мы будем задавать этот же вопрос себе перед тем как начать говорить,

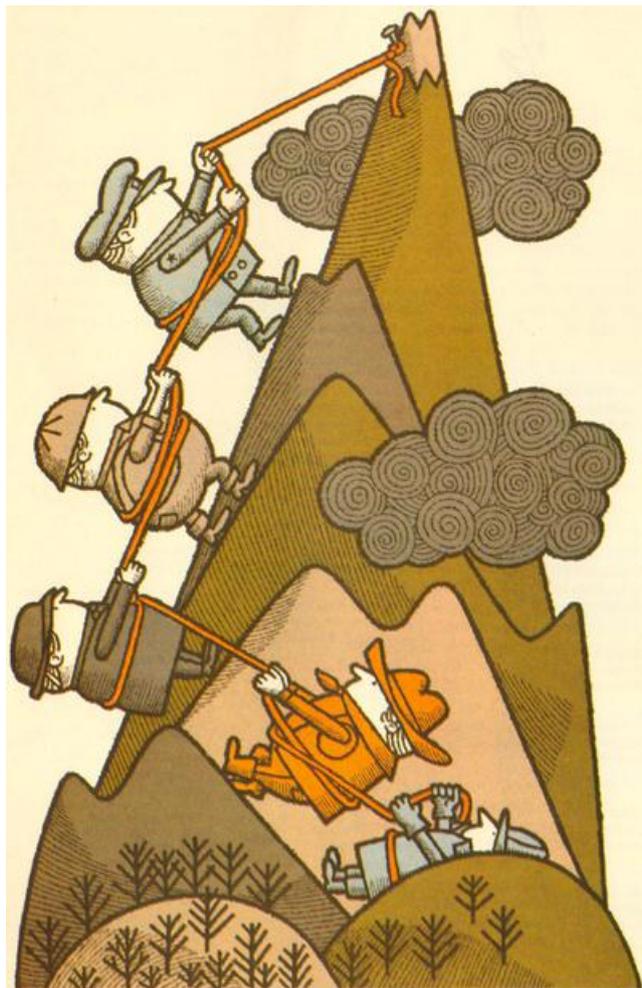
---

фраза имеет ко второй. Между тем, говорящий, в этом случае, употребляет слово "time" как глагол - "засекать что-то по времени", а слово "flies" как имя существительное - "мухи".

возможно, нам будет лучше удаваться находить значения, которые мы обычно упускаем в коммуникациях с другими людьми.



## БОЛЬШАЯ ЛЕДЕНЦОВАЯ ГОРА<sup>5</sup>



Мы подходим к одной из самых сложных частей нашего исследования. Стоит ступать осторожно и быть готовым не поддаваться соблазнам. На нашем пути нас ждут три большие ловушки, в которые легко угодить. Мы называем их ловушками не-дифференцированности, и сталкиваемся с ними каждый день...

**"Видел одного - видел всех"**.

КАК БЫ ВЫ ОПИСАЛИ то, что видите на картинке слева?

Можно позволить себе догадку, что ваше описание включает некое упоминание фигур, взбирающихся на крутую гору. Возможно, вы сказали что-то вроде: "Люди карабкаются на гору" или

"Альпинисты", или "Какие-то люди лезут на вершину горы".

Однако, судя по одежде, среди этих "альпинистов" есть строитель, ковбой, полицейский, и т.д. Каждый участник в каких-то аспектах отличается от остальных.

Здесь мы можем заметить, что, если вы сочли их "альпинистами" или "людьми", или "мужчинами", вы словами связали их вместе почти так же, как они связаны на картинке верёвкой. Вы выразили то, что в первую очередь увидели - схожесть между ними.

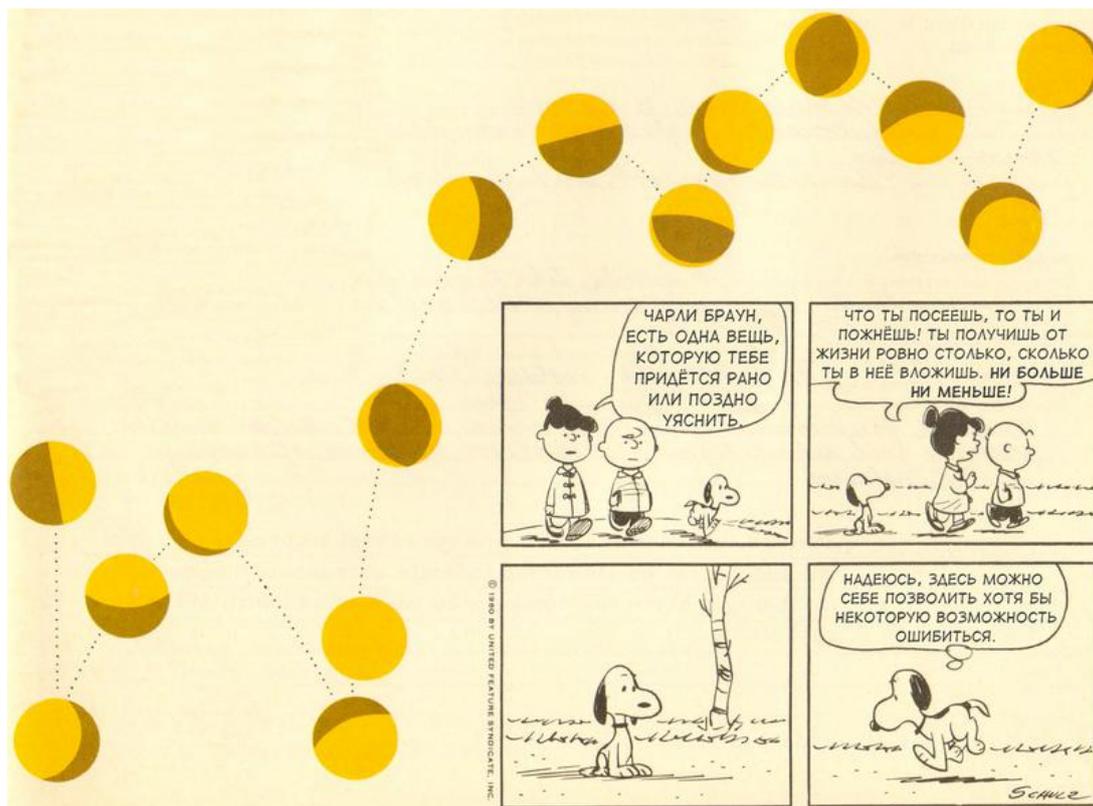
То, что вы отметили степень, в которой они схожи, и не сказали ничего о том, какие между ними есть отличия, может послужить для нас примером.

<sup>5</sup> Big Rock Candy Mountain - Страна чудес и изобилия из средневековых мифов.

В нашей повседневной жизни, когда мы говорим, слушаем, думаем, читаем, и т.д., мы часто склонны "связывать вместе верёвкой" вещи, людей, отношения, и прочее. Возможно, вы замечаете время от времени, как просто "категоризовать" элементы нашего мира, но при этом, чтобы распознать отличия и нюансы, которые делают каждую вещь по своему уникальной, часто требуются осознанные усилия.

Мы хотим сказать, что в мере, в которой мы видим лишь схожести и пренебрегаем отличиями, мы ограничиваем наши наблюдения мира вокруг нас. Мы поднимаем флаг нашей бригады и выдаём всем спецовки одного размера.

Теперь посмотрите на иллюстрацию ниже. Что вы видите? Возможно, прежде всего, вы заметите, насколько каждый вид мяча отличается от остальных. Иногда разница между ними не сильно значительна, но целиком эта иллюстрация показывает достаточно широкий набор возможных аспектов одного мяча.



Нам видно, что в мире, который мы испытываем вокруг нас, есть нечто общее с этой иллюстрацией. Иногда отличия между двумя вещами могут быть не особо значительными, но при этом, весьма *значимыми*. И, конечно же, нам известно, что в одной "категории" можно найти элементы, которые сильно друг от друга отличаются.

Можно предложить аргумент, что наша способность учиться во многом зависит от способности распознавать схожести, то есть, ассоциировать и связывать различные факты, теории и предметы. Можно согласиться; не было бы особого смысла обучать ребёнка абстрактной концепции  $1+1=2$ , если бы он не смог воспользоваться этими знаниями, чтобы считать шарик или, в будущем, оценивать финансовое положение собственной компании.

Здесь допустимо сделать заключение. Можно сказать, что намеренный поиск отличий среди вещей, которые мы испытываем, может быть полезен тем, что мы будем легче находить отличия между вещами, которые выглядят схоже, и находить схожести между вещами, которые выглядят разными.

В следующий раз, когда вам захочется сказать: "Видел одного - видел всех", стоит спросить себя: "Разве всех?"

### "У всего есть две стороны".

ПОЖАЛУЙ, МЫ МОЖЕМ СОГЛАСИТЬСЯ, что в мире, который мы испытываем каждый день, есть мало событий, которые мы можем отнести к одной из лишь двух категорий. Наш мир большей частью не состоит из чёрного и белого. Мы понимаем, что людям не приходится быть либо толстыми, либо худыми, высокими или низкими, богатыми или бедными, и т.д. Люди могут быть и теми, и другими понемногу.

Нам, тем не менее, бывает сложно описать множество промежуточных значений, которые не совсем черны или белы, потому что в структуре нашего языка не хватает слов, которые бы выражали эти промежуточные значения.

Попробуйте, например, заполнить пропуски ниже словами, которые выражают степени между "либо-либо":

добро \_\_\_\_\_ зло  
приятно \_\_\_\_\_ неприятно  
сладкий \_\_\_\_\_ кислый

Сложновато, не правда ли? Более того, это почти невозможно без использования довольно неточных модификаторов, таких как "очень", "более", "не совсем", и т.д. И это всё, что в большинстве случаев мы имеем в распоряжении в нашем языке; у нас очень мало точных слов, которыми можно обозначить что-то посередине.

В результате, мы склонны разом перескакивать от одной крайности к другой, когда пытаемся дать чему-то определение, потому что это проще, чем искать промежуточные слова. Например, если человека нельзя назвать честным, мы склонны назвать его нечестным. Если человек не успешен, то он неудачник, и т.д.

Мы, однако, не говорим, что утверждение "либо-либо" недопустимо. Мы можем понять, что, например, в данное время, человек должен быть либо жив, либо мёртв (и не может быть и живым, и мёртвым одновременно), что он находится в положении сидя или стоя, что солнце взойдёт завтра в 6:05 или нет, и так далее. Но, практически все вещи, которые можно точно сформулировать в рамках "либо-либо", представляют события, которые соотносятся с каким-то моментом времени.

Когда же мы пытаемся применять термины "либо-либо" к событиям, у которых есть множество степеней вероятности, когда мы вырабатываем к ним отношение, сориентированное по терминам "либо-либо", в простых повседневных разговорах, у нас начинаются проблемы.

Выражение "У всего есть две стороны" обычно призвано выражать широкий кругозор и нестандартный взгляд на вещи, но стоит подумать над ним, и становится видно, что оно, скорее, делает обратное - ограничивает кругозор - и что у всего есть *много* сторон. Нас ограничивает язык, и так как наши отношения к событиям можно рассматривать в значительной мере как продукт языка, мы можем начать решать эту проблему на уровне языка.

В следующий раз, когда нам захочется предположить "либо-либо" в нашем описании чего-либо, мы можем попробовать поместить высказывание на шкалу, которая бы присвоила ему значение "насколько сильно" или "насколько важно", и т.д. Вместо того чтобы говорить: "Джонни [есть] плохой мальчик", можно, например, заменить это выражением: "Джонни нарочно разбил две тарелки сегодня. Он сказал, что сожалеет об этом".

### **"Он, просто, такой человек"**

ОДНИМ ИЗ СПОСОБОВ мы можем рассматривать наши повседневные опыты в мире вокруг нас, будто они представляют собой плёнку с постоянно идущим фильмом, на которой запечатлены события, которые мы наблюдаем.

Мы можем закрыть глаза во время просмотра и фильм остановится, то есть, наш разум показывает нам замершее изображение последнего увиденного нами кадра. На телевидении, например, иногда останавливают передачу на кадре с актёром в драматичной позе или с футболистом, зависшем в воздухе. Когда это происходит, мы не предполагаем, что действие, в действительности, не было завершено. Мы по опыту знаем, что люди не замирают на полуслове и не зависают в воздухе. Мы понимаем, что действие продолжается, даже когда мы его не видим.

Тем не менее, иногда в наших повседневных делах и взаимодействиях с людьми, мы бываем склонны закрывать глаза и удерживать замершее изображение человека, будто он не меняется с нашего последнего опыта с ним.

Хорошим примером может послужить встреча одноклассников через двадцать лет после выпуска. Люди сильно удивляются, когда видят как изменились *другие* люди, потому что помнят их такими, какими в последний раз их видели.

Если остановиться и подумать, то можно отметить, что множество наших отношений и действий поддаются влиянию замерших изображений людей и вещей.

Вам когда-нибудь приходилось возвращаться в "тихое, живописное место", которое вы посещали десять лет назад, и ужаснуться тому, как оно обросло рекламными щитами и заполнилось туристами?

Например, к вам обратились за рекомендацией для секретаря, который на вас работал. Вам пришлось "отпустить его", потому что он, по-видимому, не был заинтересован в своей работе, и допускал ошибки из-за большого количества обязанностей. Поэтому вы говорите человеку: "Он был так себе секретарём".

Но это было шесть лет назад, когда ему было всего девятнадцать лет, а вы по-прежнему думаете о нём, будто он совсем не изменился за всё это время.

Когда мы забываем о временном факторе в наших высказываниях, мы говорим лишь об одном кадре в плёнке, которая продолжает двигаться и постоянно меняться. Но если мы остановимся подумать о том, когда мы имели опыт с человеком,

вещью, событием, то, пожалуй, мы сможем квалифицировать наше высказывание: "Я точно не знаю; это было давно".

Пример такого "замершего отношения" можно увидеть ниже. Человек, который провёл собеседование судил кандидата так, будто он не изменился с момента определённого события в его жизни. Как вы считаете, суждение этого человека как-то связано с текущими способностями кандидата?

Как часто нам приходится не соглашаться с кем-то из-за того, что мы имели дело с предметом обсуждения в одно время, а наш собеседник в другое?

Возможно, стоит начать спрашивать себя "когда?" Возможно, было бы неплохо, если бы все так поступали?

Дополнительное образование: Основы работы на токарном станке, Армия США

Награды: Отличник учёбы в старших классах, 1955; Государственное Общество Почёта

Деятельность вне учёбы: Бейсбол, составление выпускного альбома

#### **ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Почему вы хотите работать в этой организации? Я бы хотел получить больше опыта по своей профессии, работать там, где можно навикам найдётся применение.

Желаемая должность: Оператор токарного станка Трудоустроен Да

Опыт работы с проф. оборудованием Сверлильный и мушкетный станки, сварочная лампа Скорость набора текста -

Приходилось ли вам попадать под арест, исключая дорожно-транспортные нарушения? (Если да, приведите объяснения) Был арестован за кражу в магазине в 1957 и в 1958; во втором случае был отправлен в заключение на две недели. Был арестован по подозрению в ограблении; срок не отбывал.

**КОММЕНТАРИИ ПО СОБЕСЕДОВАНИЮ:** Не смотря на то, что кандидат производит хорошее личное впечатление, но его прошлые аресты вызывают у меня недоверие, так как ему предстоит работать с дорогостоящим оборудованием. Отметка о тюремном заключении в платёжной ведомости может навредить компании.

ДАТА: 22 Ноября 1965

## ЭТО НАЧАЛО, НЕ КОНЕЦ

В конце нашего пути, некоторые читатели, возможно, думают, что обсуждение электромагнитных волн, видимых спектров, электрохимического сообщения, систем обозначений и петель обратной связи мало как связано с разговорами, дикцией, приказами и их выполнением, написанием писем и записок, изучением отчётов и участием в конференциях в ходе рабочего дня.

Мы согласимся. Разбираться в двигателе внутреннего сгорания не обязательно, чтобы справляться с управлением автомобиля, если конечно он функционирует нормально. Собственно, в этом мысль. Если человеческие коммуникации в повседневной домашней и рабочей жизни протекали без осложнений, было бы необязательно понимать их механизмы. Скорее всего, многие могут признать, что с нашими повседневными коммуникациями часто возникают проблемы, и когда это происходит, бывает полезно взглянуть на процесс, чтобы узнать, что пошло не так. Это, однако, не получится сделать, если не знать, что имеется в виду под процессом.

Возможно также, что некоторым людям покажется, что "коммуникации" - это что-то, чем занимаются техники (например, люди, которые ремонтируют телефонные линии), и поэтому они сочтут, что коммуникации должны быть заботой кого-то другого.

Мы не станем притворяться, в таком кратком формате, что мы рассказали о коммуникациях много; мы, тем не менее, попытались рассказать о некоторых вещах, которые нам кажутся важными:

(1) Мы не рождаемся со способностью коммуницировать; этому нужно учиться, и это не всегда легко.

(2) Когда мы о чём-то говорим или пишем, мы говорим и пишем о том, что произошло *внутри* нас, не вне нас.

(3) Когда нам сложно что-то понять - или донести до понимания кого-либо - скорее всего, мы упустили что-то в процессе коммуникации. Нам индивидуально стоит отыскать то, что мы упустили и внести исправления в процесс. Это не всегда просто.

Между тем, есть удобный каркас из вопросов, который можно применить, когда вы что-то слышите или читаете. Он может помочь сберечь немало нервов. Он состоит из следующих элементов (но не ограничен только ими):

(1) *КТО* это сказал? (Не стоит принимать "они" или "представитель компании", или "кто-то близкий \_\_\_\_\_".)

(2) *ЧТО* они сказали? (Если кто-то говорит что-то, что он "думает" сказал кто-то другой, скорее всего, эта информация ненадёжна.)

(3) Что *ПОДРАЗУМЕВАЛОСЬ*? (Если вы разговариваете с кем-то непосредственно, полезно задать несколько вопросов. Если прямого источника нет, определить, что *источник* имел в виду, скорее всего, не получится. Тем не менее, задав вопросы, по меньшей мере, вы напомните себе о том, что источник мог подразумевать не то, что вы думаете он подразумевал.)

(4) *КАКИМ ОБРАЗОМ* это известно? (Он эксперт? Он там был? На каких источниках он основывается?)

Для нас этот небольшой набор вопросов близок к, своего рода, "универсальному средству", покуда нам позволяет его так назвать наш современный материализм. Возможно, вам он тоже пригодится.

