

Л.М. КРОЛЬ
Е.Л. МИХАЙЛОВА

ЧЕЛОВЕК-ОРКЕСТР:

микроструктура общения

НЕЗАВИСИМАЯ ФИРМА
"КЛАСС"

Существует по меньшей мере одна область, где "профессионалом" является каждый, – это сфера общения. Книга рассчитана на читателя, который, даже не обладая специальными знаниями, хотел бы повысить свое "профессиональное мастерство", новыми глазами посмотреть и на собственное общение, и на окружающих со всей неповторимостью их облика, привычек, особенностей. Важное место занимает в книге психологический анализ тех "мелочей", которые и составляют индивидуальный коммуникативный почерк: голоса, мимики, взгляда, позы, походки, манеры слушать и притворяться слушающим и даже манеры садиться и вставать. Отсюда множество конкретных примеров-наблюдений, позволяющих рассмотреть ежедневное общение как бы под лупой, найти интересное в обыденном и творческое в простом. Описание некоторых классических экспериментов и фрагментов разработанного авторами микроструктурного тренинга общения служат той же цели.

© ТОО «Независимая фирма «Класс»

© Л.М. Кроль, Е.Л. Михайлова

Часть I.

ПРИЧЕМ ЗДЕСЬ ОРКЕСТР?..

*Ни один персонаж этой книги не вымышлен,
всякое сходство с реальными людьми на самом деле не случайно.
Дж. Толкиен.*

Эта книжка – о мелочах. Говоря так, мы совсем не считаем, что думали и писали о чем-то неважном или, того хуже, ненужном. Как раз наоборот!

Вопрос о том, из чего *состоит* естественный поток человеческого поведения и, в частности, общения, – очень важный и непростой. Хотя бы потому, что, увидев, из каких "кирпичиков" оно складывается, легче понять, как его можно изменить, *не ломая*.

В волшебных сказках часто встречается ситуация, когда герою является кто-то маленький и невзрачный, кого и слушать-то не положено. Это может быть говорящая зверюшка или какая-нибудь нищая старушонка с пустяковой просьбой, а испытание героя как раз и заключается в том, чтобы заметить и отозваться, хотя это кажется совсем не ко времени, "не престижно" и не обещает никаких выгод. Прошедший испытание герой получает помощь, пророчество или дар. Не прошедший остается ни с чем.

То, что в обращении внимания на простое и "маленькое" есть смысл и немалая польза, могут засвидетельствовать Царевна-Лягушка, Щелкунчик и даже Кот в сапогах (а также Кролик, который невзначай привел Алису в Страну чудес, Сверчок, предупреждавший кое о чем Буратино, и другие авторитетные специалисты).

Между прочим, про человека, который в чем-нибудь хорошо разбирается, говорят, что он знает это дело "до мелочей", то есть им обжит уровень деталей такого масштаба, который для постороннего взгляда просто не существует. (Как сказал государю тульский косой левша: "Мы люди бедные и по бедности своей мелкоскопа не имеем, а у нас так глаз пристрелявши") . В самом деле, глаз опытного красильщика различает до двадцати оттенков черного цвета, а для большинства людей черный – вообще не цвет, а что-то вроде отсутствия цвета.

Но поскольку в вопросах человеческого общения профессионалами являются решительно все, никому не придется специально учиться чему-то новому. Стоит только немного настроиться, и перед нами "двадцать оттенков черного" (и белого, и серого, не говоря уже о красном или зеленом). А для того чтобы настроиться, начнем с примера.

Пример выбран из сферы делового общения по соображениям назидательным: принято ведь считать эту область взаимодействия наименее богатой оттенками, легко укладываемой в схемы; и уж если удастся здесь увидеть "под мелкоскопом" что-нибудь интересное, то о всяком прочем общении что и говорить! Итак, рассмотрим поподробнее простейшую ситуацию – ну, например, вход в некий кабинет с бумагой "на подпись". *Только вход.*

Стук в дверь... Костяшками пальцев – всех или нескольких? Резкий, острый,

смазанный, размеренный, частый, сбивчивый? Была ли пауза, когда человек остановился у чужой двери, чтобы в нее постучать, и что он в этой паузе делал? А пауза между стуком и приоткрыванием двери? Каково само движение, как он взялся за ручку? Что в этот момент происходит с документом—например, держится он на отлете, "опережая носителя", или в свободной опущенной руке, или вовсе под мышкой? На сколько приоткрывается дверь и как в нее заглядывают: показываясь целиком, или "ныряя" верхом корпуса, или просунув в щелку только голову?

Для описания всех вариантов того, что могло происходить при этом с ногами, понадобилось бы не меньше страницы – это самый сложный рисунок, целый балет со своей хореографией. А ведь речь идет пока лишь о внешнем, наблюдаемом поведении и притом о его достаточно крупных фрагментах: в силу масштаба в них "не читается" сжавшийся на секунду кулак или движение, каким человек слегка вскидывает голову, подбадривая себя. Одновременно что-то происходит с лицом, глазами, дыханием, невидимыми глазу мышечными напряжениями; и отнюдь не любым голосом будет сказана первая фраза в будущем разговоре...

1. Вопросное слово «как?» Авторы ищут проблему в капусте

Впрочем, легко предвидеть некоторое недоумение: стоит ли обращать внимание на все эти мелочи и тем более делать их предметом специальных забот? Разве не важнее содержание документа, социальный статус участников ситуации – короче, суть дела? Ответ на этот и аналогичные вопросы придумывать не нужно, он дан очень давно. В одном из старых руководств по "деловому общению", знаменитой книге испанского священника Бальтасара Грасиана "Придворный человек или Карманный оракул" (русский перевод 1742 г.) читаем: "Иметь искусство в обхождении. Чрез то объявляет человек о себе, чего он достоин: и во всех делах человеческих ничто так предосторожности не требует, как искусство в обхождении. Оно повседневное и такое дело в нашей жизни, от которого зависит великое потеряние или получение чести". В другом месте встречаем слова, которые чуть не стали эпиграфом всей нашей работы: "Без обстоятельства одной вещи не довольно. Худой манир не только все портит, но и самую правду с разумом безобразным творит; а добрый манир ко всему пристроен <...> Сие же вопросное слово, как, великую в себе имеет силу".

По гораздо более "свежим" данным экспериментально-психологических исследований, 2/3 всей информации о партнере по общению, его намерениях и значимых для дела характеристиках исходит от того, что почтенный испанский иезуит называл "маниром" или "обстоятельством" – то есть от непосредственно наблюдаемого коммуникативного поведения, в которое входят, наряду с мимикой, пантомимикой и голосовыми характеристиками, общий темпоритмический и пространственный рисунок общения. Да и простой здравый смысл подсказывает, что мы вроде бы вначале *видим* и *слышим* человека и лишь затем что-то понимаем. Правда, часто иллюзия заведомого знания как бы дает право не утруждаться непосредственным вниманием к тому, что "всего лишь" видно и слышно – как и большинство иллюзий, ни к чему хорошему она не ведет.

Книжка, которая перед Вами, – не учебник, не методические рекомендации и не пособие типа "Как преуспеть в чтении других людей". Честно говоря, авторы сами затрудняются определить ее жанр. Доподлинно им известно одно: живое человеческое поведение (общение) – это самое интересное на свете; работ, описывающих и анализирующих его, наш читатель недополучил. Случилось так, что мы много лет работали как практики с общением людей в группах, и постепенно оформился некий подход, который был назван "микроструктурным", то есть направленным на детали ("мелочи") поведения и их связи. То, что мы делали, получило название "микроструктурного тренинга общения", а эта книжка – как бы введение в него для заинтересованного читателя-непрофессионала.

Думая об "идеальном" читателе, мы представляли себе аудитории своих лекций, участников групп и тех, кто мог бы ими стать; вспоминали вопросы, комментарии, некоторые групповые занятия... Люди все были такие разные, и отвечать им тоже нужно было по-разному. Вот откуда и разноголосица этой книжки, где в ряду авторитетов расположатся серьезный ученый, великий режиссер, совершенно разные писатели, танцовщица, сказочник, старый актер, зоолог-путешественник и никому не известный участник группы N. Кстати говоря, его мнение нас интересовало ничуть не меньше всех остальных. А может быть, даже... Но к делу, мы отвлеклись.

Итак, речь пойдет о предварительной ориентировке в области ответов на вопрос

"как?", то есть во внутреннем устройстве конкретного коммуникативного поведения, его "анатомии". Как ни обидно, следует со всей откровенностью предупредить: никто и никогда не сможет дать полного реестра интерпретаций того (хотя бы), как входит в дверь наш посетитель, а заодно и многого другого. Такие попытки, и очень серьезные, уже делались; и чем представительней был анализируемый материал, чем дотошней его разбор, тем осторожнее становились выводы, обраставшие множеством уточнений и оговорок, безнадежно терявшие характер удобного "рецептурного справочника". Так, L.R. Birdwhistell, еще в 50-х годах возглавивший изучение коммуникативного содержания движений человеческого тела (кинесики), вскоре пришел к выводу, что всякое выстраивание данных по типу словарей, приписывающих жестам или позам твердые значения, в принципе ошибочно даже в рамках одной культуры, не говоря уже о более широких обобщениях. Однако заказ на "простой рецепт", видимо, бессмертен – и поныне читателю то и дело обещают проникновение во все секреты ближнего и безошибочное управление производимым впечатлением (impression management). В Приложении 1 приведены выдержки из нескольких популярных работ этого плана: все они базируются на вполне солидных данных, ценность которых существенно снижена безапелляционным тоном – а, следовательно, и "выпрямленным" содержанием изложения, порождающим в конце концов даже несколько комический эффект.

И все же очевидно, что мелочи поведения (вроде тех, с которых начат наш рассказ) неслучайны, что-то означают, имеют какой-то смысл и для наблюдателя (например, того, который сидит в кабинете), и для "человека у двери"¹.

В сущности было бы правильнее употребить множественное число, то есть говорить о "смыслах", поскольку каждый малый фрагмент человеческого коммуникативного поведения представляет собой не четкую карточку-знак, которую как бы показывают партнеру по общению, а, скорее, точку пересечения самых разных "смысловых линий". (Излагая основные принципы кинесики, Birdwhistell пишет: "Значение, придаваемое такому (видимому и слышимому) поведению – это значение функциональное, как для самих участников коммуникации, так и для наблюдателя или исследователя". Конечно, представлять себе общение как линейную последовательность простых символических действий довольно удобно: многие руководства по "хорошему" общению (как деловому, так и нет), исходят именно из этой удобной модели. Она вовсе не бесполезна, но, на наш взгляд, недостаточна, что мы и попытаемся показать.

Представить себе какую-то воображаемую точку, через которую проходят неведомые "смысловые линии", да еще иметь в виду, что точка – на самом деле вполне обычное дело, вроде стука в дверь, это, конечно, непросто. Образы, впрочем, могут быть и ненаучными – например, можно представить себе поведение в ситуации общения чем-то вроде луковицы, капустного кочана или матрешки, но только не совсем обычных, а слегка "заколдованных": самая маленькая из матрешек (и любая другая) может вдруг становиться самой большой и заключать в себе остальные, а луковица или кочан тоже способны менять местами свои слои вплоть до полного выворачивания наизнанку.

Сумасшедшие матрешки и волшебные луковицы понадобились для того, чтобы высказать одну важную мысль: в интересующей нас области конкретного коммуникативного поведения каждый малый фрагмент имеет больше чем один смысл, при этом главное и второстепенное, поверхностное и глубинное, произвольное и неосознанное могут как бы меняться местами, вступая в довольно сложные соотношения. Наше зрение в большинстве случаев не обладает необходимой объемностью и разрешающей способностью: мы склонны видеть *одно* не просто вместо чего-то другого, а вместо первого, второго и десятого планов

¹ Здесь и далее слово "смысл" употребляется в его житейском, а не теоретико-психологическом значении.

одинаково полноценной, "настоящей" реальности. Сложно устроенный "текст" поведения имеет несколько не исключających друг друга уровней прочтения в зависимости от подготовленности "читателя".

Как и при общении с письменными текстами, разная степень знания языка предполагает разное обращение с текстом на этом языке. Слабо знающий язык человек выписывает из словаря основные лексические значения и нечувствителен к прочим уровням, при свободном владении языком слово, сохраняя основное, дополнительное и ид соматические значения, воспринимается еще и на уровне целой фразы и обогащается смыслами, которые генерирует более широкий контекст.

Каковы же, хотя бы в грубом приближении, эти "смысловые линии" или "уровни прочтения", что и с чем может переплетаться, вступать в резонанс или противоречия? Чтобы не быть заподозренными в злостном намерении породить еще одну классификацию (со всеми вытекающими отсюда обязательствами: ее непротиворечивостью, последовательным использованием оснований для выделения классов и пр., и пр.), оставим читателю считать и именовать "слои", если он сочтет это занятие полезным.

Вернемся к нашему примеру и попробуем внимательно рассмотреть те "слои луковицы", одновременное присутствие которых составляет реальное поведение "человека у двери".

2. На первый взгляд...

Начнем с самого простого и очевидного: в целом его поведение соответствует некоей этикетной (культурной) *норме*, в соответствии с которой появление в "чужом" пространстве должно сопровождаться определенными предупреждающими знаками. Здесь сразу же нас ожидает любопытный вывод: эти нормы сами по себе, пусть они зачастую выхолощены и автоматизированы, имеют определенное психологическое содержание. Пример анализа, идущего от стандартной формы поведения к ее психологической стороне, мы находим в книге русского психиатра И.А.Сикорского – этот анализ сделал бы честь и самой современной работе по проблемам контактного общения: "Путем векового опыта у людей выработался особый порядок или привычка, в силу которой обращение всегда сопровождается или предваряется специальным, преднамеренным, засвидетельствованием или обнаружением добрых чувств. Такое засвидетельствование составляет акт вежливости или предупредительности <...> Физиогномический акт обращения всегда сопровождается актами поклона, приветов и вежливости. Поклон, в сущности, есть процесс медленного (ставшего условным) приближения головы и верхней части тела. Медленность движения указывает на то, что оно является актом преднамеренным, а не случайным, вроде, например, кивания, выражающего собой утверждение и согласие. Поклон, привет, вежливость по самому психологическому смыслу своему, являются действиями предупредительными, предвещательными, и потому совершаются издали, на расстоянии".

Норма, обычай, этикет усваиваются разными путями, чаще всего достаточно рано и воспринимаются как нечто само собой разумеющееся – но только до тех пор, пока ситуация общения сохраняет определенность или пока в ней не столкнулись различные "этикетные коды". Только тогда становится ясно, насколько хрупки и вовсе не общеприняты правила, казавшиеся естественными и прочными – насколько условности именно *условны*. Сознательное внимание на это обращают обычно лишь те, кто по роду занятий должен дифференцирование ориентироваться в "чужих" культурных поведенческих кодах –

этнографы, режиссеры, профессиональные разведчики, кто еще?... Обычный человек чаще всего начинает смутно ощущать, что "здесь что-то не так", лишь попав впросак.

Приведем один из популярных в американской литературе примеров – в нем описывается типичное недоразумение, связанное с недооценкой различий в культурно-этнических нормах коммуникативного поведения.

"Хосе Лопес и Сидней Смит представляют свои фирмы на ежегодной деловой встрече. Оба они заинтересованы в продолжении контактов, поэтому во время неформальной беседы в холле каждый старается быть приветливым, корректным и произвести наилучшее впечатление, но у обоих с этим возникают трудности. Хосе, как это принято у латиноамериканцев, во время разговора придвигается все ближе и ближе к собеседнику – Сидней неверно интерпретирует это как назойливость и попытку давления. Сам он, в свою очередь, стремится восстановить расстояние, обычное для североамериканцев, и все время немного отступает назад, пьтится. Хосе воспринимает это как холодность и желание прекратить разговор, что также неверно. Просто знание несловесных языков других культур дается еще труднее, чем умение говорить по-английски или по-испански, хотя и не менее важно".

В этой ситуации присутствует еще один поучительный момент: "соль" недоразумения заключается в том, что расхождение в неосознанных (автоматизированных) *нормах* и следование им (каждого – своей) интерпретируется обоими как проявление *отношения*, а это уже, как говорится, "совсем другая история". Если бы участники этого неудачного общения были лучше ориентированы в "луковицах" и "кочанах", каждый попытался бы проверить свое впечатление-гипотезу по другим признаками, возможно, межкультурное расхождение в знаках по параметру "поведение в пространстве" могло бы быть нейтрализовано, кто знает...

Пример этот, кроме всего прочего, напоминает нам о следующем (и важнейшем) "слое" коммуникативного поведения: в каждой, даже сугубо официальной и деловой ситуации присутствует – да не просто присутствует, а активно ее формирует

– выражение отношения субъекта общения к самой ситуации, партнеру и к себе самому. Тот, кто относится к ситуации легко и тот, кто раздражен или унижен многоступенчатым собиранием подписей, будут стучаться в дверь по-разному; желание понравиться и желание не рассердить, интерес к персоне "хозяина кабинета", преимущественная значимость дела как такового, отчаянная попытка сохранить достоинство, любовь и нелюбовь к самой роли "делового человека" – все это (и многое другое) придает конкретному фрагменту поведения существенные оттенки. Более того, при внимательном наблюдении видно не только то, кем и чем человек себя чувствует (или считает) в данную секунду, но и то, каким ему хотелось бы сейчас быть или хотя бы выглядеть. Робкий, растерянный проситель (топчется на пороге, не откроет двери, пока не услышит: "Войдите", комкает первую фразу и т.д.) и тот, у кого столь же мало социального опыта, но кто при этом уж очень старается вести себя легко и по-деловому (четкий стук в дверь и четкие паузы, заготовленное обращение, слегка ироническое выражение лица, чуть небрежное обращение с самой бумагой и т.п.) – отличаются прежде всего своим отношением к положению зависимого лица и к собственной неопытности. И, пожалуй, второй боится их даже больше.

Помимо общего, как бы заготовленного заранее, отношения, есть еще важнейшая сфера *ситуативных*, мгновенных *реакций на партнера* и его поведение. Если бы дверь могла иногда неожиданно становиться прозрачной, оба участника ситуации узнали бы друг о друге немало занятного. Например, что не только у посетителя разная походка в коридоре и в кабинете, но и лицо сидящего за столом явным образом меняется в момент, когда кто-то переступит порог. Основная масса ситуативных партнерских реакций во всем их психологическом разнообразии не вписывается в тесные рамки нашего примера – на этом срезе лучше виден характер приготовлений к общению, само взаимодействие развернуться

еще не успевает.

Можно с уверенностью утверждать, что мелкие штрихи несловесного общения, служащие для выражения отношения к партнеру, ситуации и самому себе, а также поддержанию контакта, сиюминутному реагированию и т.д., обычно недооцениваются на уровне сознательных суждений, а на самом деле играют значительно большую роль. В одном из экспериментальных исследований (G.Edinger, M.Patterson, 1983) опытные представители различных фирм просматривали видеозаписи поведения неизвестных им людей во время предварительных интервью, проводимых при приеме на работу для оценки кандидатов. Видеозаписи были подобраны таким образом, что в них варьировалась только одна группа факторов: наличие и разнообразие несловесных реакций участия в контакте с интервьюером (взгляд в лицо, ситуативные мимические реакции, адекватные беседе изменения позы, кивки, междометия для поддержания разговора). Разница в оценке экспертами людей с высокой и низкой выраженностью всех этих проявлений оказалась поразительной: 89% экспертов сообщили, что в реальной ситуации пригласили бы лиц, хорошо вступающих в несловесный контакт, для интервью следующего тура отбора; 100% экспертов не проявили интереса к "непроницаемым" кандидатам и заявили, что расстались бы с ними без сожаления после первой беседы. В том же исследовании выяснилось, что у опытного интервьюера по найму впечатление о сидящем перед ним человеке складывается в течение первых четырех минут беседы; в дальнейшем сам опрашиваемый неосознанно ведет себя согласно этому впечатлению – например, своими реакциями как бы помогает кандидату лучше раскрыться или, напротив, не поддерживает и не направляет его, предоставляя ему минимум несловесных обратных связей, отчего зависимый партнер, как правило, "увядает" и проводит разговор хуже, чем мог бы.

Итак, уже с первого взгляда можно сказать, что герой нашего примера – не индеец и не марсианин: он владеет элементарными "усредненными" нормами несловесного поведения в типовой ситуации. Со второго взгляда мы, видимо, что-то могли бы узнать о том, как он относится к своему сегодняшнему делу, чем и кем ему хотелось бы выглядеть, какова его самооценка. Наконец, если бы нам довелось вступить с ним даже в очень короткий и поверхностный контакт, например, обменяться взглядами в коридоре – мы увидели бы реакцию, неизбежно начав как-то влиять на его поведение. Все это – только начало, самые простые и незатейливые вещи, "шелуха луковицы". Правда, в обыденном общении люди чаще всего отказывают друг другу даже в такой скромной дозе внимания и интереса: автоматизированное, построенное из "готовых блоков" общение в них не нуждается. Что ж, тем хуже для его участников...

3. Что было, что будет и немного о Зеркале

В коммуникативном поведении представлено не только настоящее, но также *будущее* и *прошлое*. Будущее выражается в невольном проигрывании человеком своего прогноза ситуации – это примерно то же, что в актерском деле называется "играть результат" и обычно бывает предметом критических замечаний. В исследованиях общения это явление носит интригующее название "самоисполняющегося пророчества" (self-fulfilling prophecy). Имеется в виду довольно важная вещь; опережая (прогнозируя) в своем поведении результат ситуации, как он его себе представляет, человек зачастую именно такой результат и провоцирует. И оказывается прав в своих прогнозах – к сожалению, часто в ущерб и себе, и партнеру, и ситуации в целом. Скажем, человек подозрительный и ранимый будет с самого

начала вести себя так, как будто его уже обидели – что называется, напрашиваться на "щелчок по носу", который обычно довольно скоро и следует. Другой пример – те же интервьюеры, их поведение в зависимости от сложившегося – за четыре-то минуты! – впечатления: "Мне не нравится этот человек, и я сделаю все, чтобы он мне не нравился и дальше... Ну вот, так и есть. Все-таки опыт..." Интересно, что и "утопленные" претенденты в своем поведении опережают события: при внимательном рассмотрении вообще часто оказывается, что во взаимодействии людей с самого начала присутствует своеобразная "договоренность о результате", хотя сам результат их может не устраивать.

Что же касается прошлого, то непосредственное влияние близких по времени состояний и дел очевидно: герой нашего примера в разных мелочах поведения несет, как минимум, историю своего сегодняшнего дня. Как минимум, но не только. Потому что прошлое представлено в человеке не одними следами непосредственно с ним происходившего совсем недавно, но и гораздо более глубокими наслоениями тех проблем, которые когда-то были для него актуальны.

Разве не бывает видно в солидном, вальяжном чиновнике, что в детстве он часто бывал бит, и есть даже какие-то оттенки этой "битости", разные, скажем, в случаях враждебности ребят в классе и отца-пьяницы. Внимательно приглядевшись, разве мы не можем с уверенностью сказать о некой начальственной даме, что в пятнадцать лет ее любили учителя, но не любили мальчишки? А вот человек, который так и демонстрирует свою агрессивность, крутой нрав: немигающий твердый взгляд, напряженные плечи (вовсе не обязательно атлетические, его агрессия не предполагает прямого физического воздействия), укороченная тем же напряжением шея, тяжелая челюсть... Похож на рыцаря в полном вооружении и, если мы его не очень боимся, так и вертится в голове вопрос: что за этой демонстрацией силы, что в свое время заставило этого бедолагу надеть такие тяжелые, сегодня уже приросшие к нему доспехи?

Вопрос, кстати, не праздный: "отпечатки" прошлого опыта порой остро нуждаются в осознании и отреагировании. Существуют авторитетные психотерапевтические системы, основанные на активизации этого процесса: "Только заставляя прошлое ожить, можно способствовать росту в настоящем. Если прошлое отрезается, будущее не существует.

Рост – естественный процесс; мы не можем заставить его произойти. Его законы общи для всего живого. Дерево, например, растет вверх в той мере, в какой его корни глубже уходят в землю. Мы учимся, изучая прошлое. Так что человек может расти только распрямляя корни в свое прошлое. А прошлое человека – это его тело².

Когда заходит речь о "говорящем" теле, поневоле всплывают образы отточенной, идеальной пластики – образы тела, что называется, "говорящего стихами". Но дело-то в том, что любому телу есть что сказать! Более того, обычно это бывает правда. .. Вот тетка из очереди: широко поставленные, чуть согнутые в коленях ноги, тяжелые руки, сви-сающие вперед; просевшая поясница, мрачный наклон головы. Сочетание убойной силы и отсутствия гибкости; каждое движение как бы сильнее, чем нужно; детали не прорисованы. Встала – рванула вперед, села – плюхнулась, повернулась – всем корпусом. Две позы и полтора жеста, тело – машина для прокладывания дороги в толпе и ношения тяжестей, движение – борьба с враждебным внешним миром, жизнь – в режиме выживания, выбивания, добывания.

Низкая, как бы стертая чувствительность позволяет улавливать только сильные и

² А.Lowen, известный психиатр, в приведенном отрывке имеет в виду под "телом" всю совокупность так или иначе "материализованных" черт – не только телесно-пластических, но и голосовых, дыхательных, темпоритмических.

длительные раздражители; реакция тоже сильная и недифференцированная (это относится и к внешнему миру, и к собственному "нутру"). Соответственно, голос будет громче, чем нужно по ситуации, эмоциональная реакция (обычно негативная) – много дольше, чем того стоит повод; после целого дня мыкания по очередям на пустой желудок съедается батон хлеба и полбатона колбасы... К лицу приросла маска безрадостной озабоченности, имеющая, пожалуй, два типичных мимических "исхода": в крикливый краснолицый гнев и тяжелое, вязкое расслабление, "отключку". Все мы, увы, хорошо знаем, какая жизнь слепила это покореженное тело.

История поведенческого "почерка", конечно, не сводится к накоплению простых (прямых) следов каких-то внешних обстоятельств: она запечатлевается в рисунке поведения опосредованно, через следы реакций, которые избирательны, индивидуальны и вызваны определенным отношением к чему-то или к кому-то. Скажем, человек, который любит свою агрессивность и тот, кто ее в себе не принимает и подавляет, будут иметь совсем разные пластические, двигательные и голосовые особенности. Не случайно всякого рода физиогномические и другие "гадательные" системы чаще всего предоставляют информацию именно о характере как об устойчивой системе реагирования. (Достоверность этой информации – другой вопрос).

Проблема чтения существенных характеристик личности по ряду внешних черт приводит к необходимости рассмотреть еще один "слой" коммуникативного поведения. Как это часто бывает с капустой, он тянет за собой сразу несколько разных "листочков", каждый из которых представляет самостоятельный интерес...

В теоретической работе С.М.Эйзенштейна "Неравнодушная природа" рассказывается о знаменитом немецком графологе Шермане: "Когда вы входите в его кабинет, этот сверхнервный человечек маленького роста с бледным лицом и резкой порывистостью движений судорожно схватывает перо и начинает писать на бумаге ... *вашим почерком!* И хотя эффект действительно ошеломляющий, предпосылка его ничего общего со сверхъестественными силами не имеет.

Дело здесь в *имитации*, или, вернее, в степени *имитации*, с помощью которой Шерман с первого раза "ухватив" вас, мгновенно *воспроизводит* вас.

И *графическая его имитация* ничем принципиально не отличается от *пластической имитации* <...>. При этом хороший имитатор ухватывает основные внешние характеристики "с разбега", как *целое*, а не "выстраивает" образ имитируемого "по приметам".

Этим путем он ухватывает основной "тонус" персонажа, слагающийся в первую очередь из *ритмической характеристики* всего комплекса функций человека.

Но *ритмическая характеристика* есть отпечаток *вовне характеристики внутренних соотношений и конфликтов* во "внутреннем хозяйстве" – в психике человека".

В качестве основного анализируемого механизма познания "внутреннего хозяйства" Эйзенштейн рассматривает здесь пластическое и темпоритмическое уподобление. Этот механизм можно наблюдать не только в профессиональной деятельности, но и в обычном житейском общении. «И снова вспоминаются китайцы, которые по этому поводу, как и всегда, имеют прелестное повествование.

РАДОСТЬ РЫБОК

Чуань Цзе и Хуэй Цзе стояли на мосту через реку Хао. Чуань Цзе сказал:

– Смотри, как носятся рыбки. В этом выражается их радость.

– Ты не рыба, – сказал Хуэй Цзе, – как же ты можешь знать, в чем состоит радость рыбок?

– Ты – не я, – ответил Чуань Цзе, – как же ты можешь знать, что я не знаю, в чем

состоит их радость?

– Я – не ты, – подтвердил Хуэй Цзе, – и не знаю тебя. Но я так же знаю, что ты – не рыба, а потому знать рыб ты не можешь.

Чуань Цзе отвечал:

– Вернемся к первому вопросу. Ты спрашиваешь меня, как могу я знать, в чем состоит радость рыбок? Ты же знаешь, что я знаю, и тем не менее ставишь мне этот вопрос. Но все равно, я знаю об этом по той радости, которую вода доставляет мне самому».

Осознанно или нет, "примерка чужой шкуры" происходит постоянно – это один из необходимых элементов резонанса с партнером по общению и познания его внутреннего мира. Имеется в виду не только сочувственное понимание-сопереживание, но и куда более холодное и практическое познание. Так, на механизмах частичной идентификации сыщика с преступником построены многие классические детективные сюжеты. Вот рассуждение на эту тему Дюпена, одного из первых великих детективов мировой литературы:

«– Но, в сущности говоря, что это такое?»

– Всего только, – ответил я, – уметь полностью отождествить свой интеллект с интеллектом противника.

– Вот именно, – сказал Дюпен. – А когда я спросил у мальчика, каким способом он достигает столь полного отождествления, обеспечивающего ему постоянный успех, он ответил следующее: "Когда я хочу узнать, насколько умен или глуп, или добр или зол вот этот мальчик и о чем он сейчас думает, я стараюсь придать своему лицу точно такое же выражение, которое вижу на его лице, а потом жду, чтобы узнать, какие мысли или чувства возникнут у меня в соответствии с этим выражением". Этот ответ маленького мальчика заключает в себе все» (Эдгар По, "Похищенное письмо").

Уподобление может "работать" и вовсе не на познание, а, скажем, отражать внутреннюю зависимость (сравните эпитет "подобострастный") или служить собственно контакту – вернее, его резонансной составляющей. В наиболее "чистых" – и наиболее драматичных – случаях бывает так, что никаких других возможностей общения просто не оставлено. В книге профессиональной танцовщицы Trudi Schoop рассказывается, например, о работе с тяжелейшими пациентами психиатрической клиники:

"Непонятно, как это происходит, но удивительной силой воздействия обладает обыкновенное точное повторение своеобразной двигательной жизни психически больного. Чтобы установить хоть какой-то контакт, чтобы создать элементарное доверие, я пытаюсь на себе испробовать эти донельзя странные физические проявления. Я отождествляю свое тело с телом пациента: если я делаю то же, что они, я в какой-то степени смогу почувствовать то же, что они. Однажды понимание может стать взаимным.

Мэри была одной из моих первых "частных учениц" – молодая негритянка, высокая и здоровая. Все три года, что она провела в психиатрической больнице, никто от нее не слышал ни слова. Ей это было незачем. На её тяжелом лице навсегда застыло яростное выражение, и с этим свирепым лицом она неустанно мерила шагами палату – туда и обратно, целыми днями.

А я пристраивалась сбоку и пыталась двигаться точно как она, попасть в ее ритм, так же размахивать руками, так же хмуриться...

Через пару недель я внесла маленькое изменение. Начала протягивать дружелюбно раскрытую ладонь в сторону ее сжатого кулака. Несколько месяцев я только это и делала каждый день по полчаса: тенью трусила рядом, предлагая ей свою протянутую руку. И все это время она на меня смотрела, как на стенку – ни звука и вообще никакого знака того, что я

существую. Но однажды... Мэри это сделала! Ее рука рванулась вбок и схватила мою, а потом так же резко снова отбросила. С этой секунды началась ее долгая борьба с собственной изоляцией от мира. То она казалась чуть более дружелюбной, то опять становилась мрачной и свирепой; то на несколько мгновений брала мою протянутую руку, то неделями к ней не прикасалась. За все это время она так ни разу на меня и не посмотрела. И все же настал день, когда ее взгляд встретился с моим. Эти обращенные вовнутрь глаза ненадолго сделались видящими...

Я не только была уверена в том, что она признала факт моего присутствия – казалось даже, что она почти довольна им, что ей нравится человек, разделивший ее потребность шагать. Это очень глубокое переживание: быть наконец допущенным в мир другого существа после стольких месяцев работы в вакууме, получить право вторгнуться в такое одиночество".

Частичное и, как правило, краткое уподобление партнеру достигается различными средствами и пронизывает значительную часть наших взаимодействий с людьми, впрочем, как оказывается, не только с людьми. В установлении контакта с животными, особенно с дикими, этот прообраз сближения через имитацию отмечался многими исследователями естественного поведения зверей и птиц. Шведский натуралист Ян Линдبلاد описывает этот нелегкий путь к контакту так: "...звук – надлежащий звук – служит ключом, который подчас быстро открывает запертые двери. Но чтобы животное и впрямь восприняло нас как сородича, не худо усвоить еще язык движений – двигаться так же, как оно. В психическое святая святых своих барсуков я проник после того, как вместе с ними начал прыгать на четвереньках, фыркая и замирая по всем барсучьим правилам. (Не волнуйтесь, я не стал барсуком). И пусть дивились индейцы, глядя, как я мотаю головой, особым образом ворчу и фыркаю, зато гигантская выдра постепенно признала во мне пусть неладно скроенную, но все же выдру. Ведь я воспроизводил принятый у этого вида приветственный ритуал".

В обычном человеческом общении моменты уподобления не служат созданию столь полной иллюзии сходства; даже в любимой нами с детства "Книге Джунглей" Редьярда Киплинга, где звери сильно очеловечены, клич Маугли ("Мы с вами одной крови, вы и я!") не делал его неотличимым от змеи или дикобраза, а только обеспечивал безопасность и возможность общения на языках разных народов Джунглей. Мальчика при этом за зверюшку никто не принимал: клич был лишь заклинанием посвященного, знающего Закон, то есть "своего".

Точные "малые знаки" несловесного уподобления выполняют при установлении контакта аналогичную роль (кстати, не потому ли все немного сюсюкают с маленькими детьми, частично их имитируя?). Для уподобления "в интересах контакта" важна, во-первых, его осознанность (ярко выраженная в "графологическом" и "детективном" вариантах и, как правило, почти отсутствующая в жизни) и, во-вторых, легкость и своевременность как самого частичного уподобления, так и возвращения к собственным выразительным характеристикам – темпоритмическим, пластическим, интонационным.

В отношении "примерки чужой кожи" возможны две крайние позиции – как это часто бывает, они свободно могут совмещаться в одном и том же человеке. Так, достаточно часто встречается нежелание и неумение подстраиваться, отражать, уподобляться – пусть и ненадолго.

Люди с проблемами этого рода обычно отвечают не в тон, жестикулируют невпопад, беседа с ними никогда не становится диалогом – они как бы слишком крепко держатся за собственные характеристики коммуникативного поведения ("свою кожу"), не делая ни шагу навстречу. Каково бы ни было содержание разговора, у наблюдателя всегда есть чувство диссонанса, а у партнера – непонимания или

упрямства.

В то же время, иногда и у того же человека, поведение содержит невероятное количество подражаний и заимствований, большинство которых не осознается.

Такими "цитатами" полны манера носить одежду, мимика, жесты, походка, речь... Позволим себе проиллюстрировать это положение несколько фривольным, но точным и остроумным высказыванием Андре Моруа: "По словарю женщины легко догадаться, кто были ее любовники; так Кювье по нескольким обломкам костей воспроизводил облик вымерших животных". Иными словами, речь идет о следах влияний, изменивших – а в некоторых случаях и заменивших – собственный "почерк".

Это как бы приросшие фрагменты "чужих шкур": не говоря уже о собственных родителях, мы подражаем своим школьным учителям, заводилам компаний, киногероям, ведущим телевизионных программ, коллегам. Любопытно, что "источником заимствования" совсем не обязательно становится тот, кто нравится или вызывает уважение. Нередко это тот, кого боятся или в грош не ставят, и все же ... и все же выбор не случаен. Часто в этом неприятном человеке ярко представлены те черты, которых мы сами в себе не любим и не признаем, дело бывает в неосознанной зависти и еще во многом другом.

Важно отметить, что большое количество такого рода "заплат" в поведении – вещь вовсе не безобидная: они мешают развитию индивидуального стиля, позволяя заменять поиски решений микропроблем общения использованием поведенческих стереотипов, притом даже не собственных, а "списанных" где-то. Как известно, тот, кто много "списывает", постепенно вообще теряет вкус к самостоятельному решению задач.

4. Отчего хрустел пальцами Алексей Александрович

Важнейший слой коммуникативного поведения составляет общение *человека с самим собой*. Этой сфере несколько "не повезло": поскольку большинство экспериментальных исследований несловесных составляющих общения исходили – вольно или невольно – из представления об общении как *прежде всего* обмене внешними знаками, все прочее рассматривалось как помеха, реакция ухода (прерывания контакта), в лучшем случае – как паузы. Между тем аутокоммуникативное поведение субъекта общения весьма разнообразно и интересно: часто именно оно отражает сложные душевные процессы; оно постоянно присутствует во внешнем общении и так же нужно ему, как подводные 7/8 айсберга, если угодно, "нужны" его верхней части.

Так, в аутокоммуникативном поведении могут разыгрываться сложные и порой драматичные отношения между разными "инстанциями" одной личности: таковы наши попытки себя стимулировать, упорядочить, сдержать и т.д. Неслучайно существует выражение "взять себя в руки", противоположное по смыслу тому, что К.С.Станиславский называл "пустить себя", то есть позволить себе быть спонтанным.

Удивительно, что часто самовоздействие осуществляется буквально руками: человеку очень не хочется подниматься, но он упирается ладонями и все же вытаскивает себя из кресла, а остальное его тело пассивно сопротивляется, не помогая ему встать; выслушивая нотации, люди часто плотно обхватывают пальцами запястье другой руки; смущаясь, поглаживают собственное колено, локоть или скулу; наш посетитель у кабинета нередко до побеления косточек сжимает свою бумагу в папочке, как бы держась за нее...

"И, заложив пальцы за пальцы, ладонями книзу, Алексей Александрович потянул, и пальцы затрещали в суставах.

Этот жест, дурная привычка – соединение рук и трещание пальцев, – всегда успокаивал его и приводил в аккуратность, которая теперь нужна была ему" (Л.Н.Толстой, "Анна Каренина").

В отношении дурной привычки Алексея Александровича Каренина возникают два любопытных вопроса: почему привычка оценивается как дурная и почему жест этот успокаивает. Дело в том, что традиционный этикет в принципе запрещает явную аутокоммуникацию: трогать лицо, одежду, "мять" руки считалось столь же неприличным, как потягиваться или чесаться, жест всегда должен был быть легким, отточенным и обращенным к партнеру. Тем более неприличен жест неестественный (пальцы приводятся в ненормальное положение и оно усиливается вплоть до щелчка суставов).

Что же до аутокоммуникативной функции этого жеста, то он содержит символику подчинения природного начала произвольному, а также упрямства, упорядоченности (симметрии), закрытости, насильственной "дрессировки", более того – боязни собственной эмоциональности. Жест Каренина – гениально отобранная Толстым художественная деталь; в реальной жизни каждого из нас есть десятки разнообразных аутокоммуникативных проявлений, не менее многозначных. Разумеется, в них участвуют не только руки: в ситуациях общения с партнером (и даже вне их) там и тут разбросаны своего рода "знаки для себя", которые чаще всего даже не считаются человеком. Иногда поведение собственных ног или плеч может больше и правдивее сказать об отношении к ситуации, конкретному человеку или мелькнувшей в голове мысли, чем все умозрительные рассуждения.

Закончился разговор – так, ничего особенного. Собеседники давно знакомы и, что называется, "в прекрасных отношениях". Один из них выходит из комнаты. У того, кто остался сидеть, на полсантиметра опустились ("разжались") плечи... не очень явно, но изменилось дыхание – пара более глубоких вдохов и выдохов, компенсация за "придержанное" во время разговора... Кто замечает за собой такие вещи? Кто в подобной ситуации может внятно спросить себя: "Ну, и почему я напрягаюсь при этом человеке? Если боюсь, то чего? Что с этим можно сделать?"

А ведь действительно похоже, что боится – когда напрягаются по другим причинам – скажем, желая понравиться, готовясь к спору или соперничая с партнером – то напрягаются по-другому. Это самое "боюсь" составляет, конечно, не первый, а какой-нибудь пятый "план" общения, но ведь тем важнее его в себе учесть. Потому что оно все равно так или иначе вмешается в отношения, только "инкогнито" и, стало быть, более нелепым и деструктивным способом. Ох, лучше было послушать свои плечи...

Другой важной особенностью "поведения для себя" является возможность отреагировать (разрядить) в нем то, что сейчас не может быть выражено вовне по тем или иным причинам: короткий резкий выдох в момент раздражения, сжимающиеся почти в кулак пальцы, подобранный напряженный живот в момент не физической, а чисто психологической опасности – все это не признаки слабости и невладения собой, а очень нужные для физического и психического здоровья "клапаны" отреагирования.

Как писал Монтень в "Опытах", "предоставляю вам поразмыслить, существует ли такая часть нашего тела, которая безотказно выполняла бы свою работу в согласии с нашей волей и никогда бы не действовала наперекор ей. Каждой из них свойственны свои особые страсти, которые пробуждают ее от спячки или погружают, напротив, в сон, не спрашиваясь у нас".

Между тем, ошибкой было бы думать, что в аутокоммуникативном поведении

разыгрываются отношения только между непосредственной, импульсивной внутренней жизнью и "правильными" контролирующими влияниями. Смутные догадки о важном, интуитивно верные решения, разнообразие и импровизация в общении – вот лишь несколько позитивных "выходов на поверхность" аутокоммуникативного слоя. Не случайно так часто акт творчества, притом не только художественного, предваряется и сопровождается ощущением отчетливой физической активности: "Кто сказал, что думают одним мозгом!.. – Всем телом думаешь" (Золя). "Думание телом", конечно, не тождественно собственно аутокоммуникации, но, как и всякое другое думание, время от времени требует участия внутреннего диалога – в данном случае также несловесного. А это, в свою очередь, возможно только тогда, когда человек готов почувствовать и принять смутные, противоречивые, иногда пугающие образы себя самого, своих желаний, несовершившихся действий, забытых или еще не полностью родившихся состояний. Умение позволить существовать своим разным, а не одним лишь предписанным или, по меньшей мере, понятным реакциям, тем более – умение их чувствовать, понимать и жить с ними в мире, встречается редко, но может быть развито.

5. Невидимая нитка

Еще одно важное свойство несловесного коммуникативного поведения – его способность к своеобразному, отличному от словесного, *обобщению*. Строго говоря, даже самые обычные, бытовые жесты являются довольно глубокими символами: жест запрещающий как бы что-то перечеркивает или выстраивает преграду; разводя руками в недоумении, мы их оставляем без внятной направленности – они как бы "не знают", что тут можно сделать, и т.д. В принципе все несловесное общение построено, как своеобразная языковая система со своим словарем, грамматикой и всем, чему положено быть у языка, но все же этот язык (скорее, система языков) – нечто качественно иное. Он менее определен и четок, чем любой из "настоящих" языков, больше зависим от контекста, но ему доступна такая многозначность и объемность, какие бывают у слов, пожалуй, только в художественных текстах.

Особенно интересно в этом плане наблюдать и анализировать не простые жесты-знаки вроде приветствия, а ту сложную и запутанную психофизическую жизнь, которая ни на минуту не затихает и составляет основной объем коммуникативного поведения³. Обратимся вновь к Толстому:

«– Хорошо, я поговорю. Но как же она сама не думает? – сказала Дарья Александровна, вдруг почему-то при этом вспоминая странную новую привычку Анны шуриться. И ей вспомнилось, что Анна шурилась, именно когда дело касалось задушевных сторон жизни. "Точно она на свою жизнь шурится, чтобы не все видеть", – подумала Долли».

Прищур Анны, таким образом, имел отношение не только к видимому, физическому

³ В исследовательской традиции разделяются собственно жесты (имеющие четкую знаковую природу, принадлежащие той или иной культуре, равно понятные другим носителям того же языка) и т.н. выразительные движения, непосредственно передающие индивидуальное, обычно эмоционально-насыщенное содержание. Для практической психологии общения важнее было бы развести и интерпретировать их в непосредственно наблюдаемом поведении. Одно из наших предположений состоит в том, что сделать это "в лоб" (это – от языковой нормы, это – "от души") в принципе невозможно: в реальной ситуации мы видим все сразу ("заколдованный кочан"). И любое простое разделение (отпечатки прошлого – реакция момента; жест для партнера – аутокоммуникация; произвольная экспрессия – неосознанная "выдача себя"; свое – заимствованное и пр.) условно и только условно.

миру, но – и даже в большей степени – к тягостной для нее проблеме. (Хорошо видящие люди часто прищуриваются именно для уменьшения, ограничения контакта с окружающим – сужения поля зрения, сосредоточения на собственных мыслях и т.д. – в отличие от страдающих миопией, достигающих при этом противоположного эффекта, то есть большей ясности видения). Символизировал же он, ни много ни мало, индивидуальный способ обращения с этой проблемой, тип психологической защиты (не видеть или, скорее, нечетко, не все видеть).

Малая и как бы даже случайная привычка, штрих в манере держаться может при ближайшем рассмотрении оказаться свернутым входом в нечто важное, серьезное. Существенно, что для наблюдательного и вдумчивого человека этот путь к постижению своих и чужих проблем может оказаться на несколько порядков короче, чем тот, который кажется логически естественным: наблюдать и сопоставлять высказывания и поступки, вычленив существенное и т.д. Внимание к мелочам поведения, кажущееся ненужной роскошью или даже блажью, может вознаграждать и вполне практическими выводами, и радостью целостного, творческого понимания другого человека. Сказочная (мифологическая) параллель этого процесса – приключения и находки героев, попадающих в волшебную страну через коровье ухо, кроличью норку или другой столь же прозаический и, казалось бы, ни от кого не скрытый вход.

Психологические исследования несловесных составляющих общения, как правило, имели дело с нерасчлененным потоком экспрессии, где явления разных "слоев" перекрывались и могли быть изрядно перемешаны (о том, каким путем в представлениях о коммуникативном поведении был наведен относительный порядок, речь пойдет ниже).

Неудивительно поэтому, что разработка проблемы индивидуальной выразительности как психологического обобщения проводилась, главным образом, теоретиками искусства, в особенности театрального, где актуальна была задача воплощения концентрированной, очищенной от случайного экспрессии. С этой точки зрения огромный интерес представляют работы великого русского актера Михаила Чехова. Позволим себе здесь привести лишь одну развернутую цитату, показывающую предмет и уровень анализа и прямо связанную с рассматриваемым слоем коммуникативного поведения.

«Существует род движений, жестов, отличных от натуралистических и относящихся к ним, как ОБЩЕЕ к ЧАСТНОМУ. Из них, как из источника, вытекают все натуралистические, характерные, частные жесты. Существуют, например, жесты отталкивания, притягивания, раскрытия, закрытия *вообще*. Из них возникают все индивидуальные жесты отталкивания, притяжения, раскрытия и т.д., которые вы будете делать по-своему, я – по-своему. *Общие* жесты мы, не замечая этого, всегда производим в нашей душе.

Вдумайтесь, например, в человеческую речь: что происходит в нас, когда мы говорим или слышим такие выражения как: "*прийти* к заключению", "*коснуться* проблемы", "*порвать* отношения", "схватить идею", "ускользнуть от ответственности", "впасть в отчаяние", "*поставить* вопрос" и т.п.

О чем говорят все эти глаголы? О жестах, определенных и ясных. И мы совершаем в душе эти жесты, скрытые в словесных выражениях. <...> В повседневной жизни мы не пользуемся общими жестами, <...>. Но жесты эти все же живут в каждом из нас как *прообразы* наших физических, бытовых жестов. Они стоят за ними (как и за словами нашей речи), давая им смысл, силу и выразительность. В них, невидимо, жестикулирует наша душа. Это – "*психологические жесты*"».

За фасадом разнопланового, многозначного и, возможно, не слишком отточенного общения обычного человека, конечно, тоже невидимо присутствует эта "жестикуляция души" – Михаил Чехов имел в виду не только профессионалов, хотя обращался в своих работах именно к ним. Интересно здесь то, что практически невозможно эту "главную мысль

поведения" описать (пересказать) словами. Самому Чехову для конкретных примеров психологического жеста понадобились рисунки; когда же пытаешься прямо описывать образную суть чьего-то коммуникативного почерка, то и дело сбиваешься на показ, имитацию – слов не хватает. Конкретные проявления индивидуального почерка, манеры поведения чем-то связаны, эта связь явно неслучайная – подобно тому, как бусинки в четках удерживаются вместе ниткой, которая и делает четки четками, а не рассыпающейся кучкой янтаря. Но дело-то в том, что самой нитки не видно!

Попробуйте сейчас вернуться к цитате из "Неравнодушной природы" С.М. Эйзенштейна. Перечитайте отрывок, обращая внимание и на его смысловой ряд, и на формальную структуру – длину и построение фраз, разбиение на абзацы, выделенные слова и т.д. Не правда ли, есть единство в том, как движется сама мысль автора, и в том, какой формы она для себя потребовала? Если теперь вспомнить любую – совершенно любой! – фрагмент эйзенштейновского фильма, будь то «Броненосец "Потемкин"» или «Иван Грозный», вы почувствуете: эти кадры и эти строки порождены и смонтированы одной рукой. А вот объяснить кому-нибудь, что дает эту узнаваемость, будет довольно трудно.

6. Лгут ли ноги? Руководство для подозрительных

Хотя наш исходный пример не включал, практически, ни единого слова (в принципе, это могли быть какие-нибудь "Можно?" – "Войдите" или что-то в этом роде), у несловесного коммуникативного поведения есть еще такое важнейшее свойство как *взаимодействие со словесным общением*. Последнее может быть подчеркнуто, усилено, украшено, нюансировано, поставлено под вопрос и даже напрочь уничтожено тем, какое несловесное сопровождение, "аранжировку" оно получило.

Всем знакомо кислое "Заходите как-нибудь..." – и ускользящий взгляд, прекращающий общение еще до того, как говорящий и в самом деле повернется спиной и пойдет себе по своим делам. Никто, будучи в здравом уме, не бросится назавтра звонить и "заходить": цена фразы соответствовала всего лишь общепринятой вежливой формуле (на самом деле, по контексту, обозначающей прощание), а поведение говорило о том, что не стоит принимать эту формулу буквально.

Когда преподаватель говорит в конце лекции, что он готов ответить на любые вопросы и считает главным живой, непосредственный диалог с аудиторией, а сам в это время собирает свои записи, застегивает пиджак и берет со стула портфель, достоверность его словесного сообщения крайне сомнительна. Только очень недогадливый или "вредный" слушатель станет и впрямь задавать вопросы, при этом первый просто не понимает намерений преподавателя, второй же намеренно игнорирует его поведенческий план и таким образом "ловит на слове", как бы наказывая за не соответствующее действительности заявление.

Несловесное общение неравноценно с точки зрения *утечки информации*, которую человек хотел бы утаить.

Возможность использования наблюдателем ключей этого рода для установления истинного отношения партнера к чему-то, его намерений или переживаний – тема достаточно

разработанная и – в силу своей "завлекательности" – представленная в популярной литературе, (см., например, Приложение 1, содержащее некоторый оттенок "разоблачений партнера").

Согласно довольно известной и хорошо обоснованной экспериментально гипотезе Ekman и Friesen в европейской культурной традиции принято больше фиксировать и, следовательно, контролировать выражение лица, чем то, что происходит с телом в момент общения; в свою очередь, в пантомимическом поведении степень сознательного или автоматического контроля убывает, так сказать, "сверху вниз": если плечи и руки чаще "подыгрывают" лицу, то нижняя часть тела при этом более самостоятельна и менее подконтрольна. Если мы припомним, что значительная часть общения, особенно делового, происходит за всякого рода столами, это соображение становится почти самоочевидным. Кстати, неодинаковое положение посетителя и "хозяина кабинета", кроме всего прочего, состоит в их информационном неравенстве: посетитель виден с головы до ног и в движении; его партнер, как правило, наполовину скрыт столом.

В одном зарубежном популярном психологическом журнале была опубликована статья под названием "Ноги не лгут" – видимо, имелось в виду, что все остальное не заслуживает ни малейшего доверия. И хотя поведение нижней половины человека действительно "правдивее", все же противопоставление "честных" ног изолгавшимся прочим частям тела несколько преувеличено. Разделение на подконтрольные, "сделанные", "поставленные" и своевольные, живущие более спонтанной жизнью части тела имеет смысл только с учетом жизненной ситуации, потребностей и интересов тех, кому все эти части принадлежат. Так, четкое разделение "поперек" работает в тех ситуациях и для тех людей, где постоянно существует опасность наблюдения и прочтения экспрессии верхней половины тела и – одновременно – полная безнаказанность для "выражений ног".

В американских руководствах в качестве примера такого "разрезанного по горизонтали" несловесного поведения часто приводится происходящее с играющими в покер. "Над столом" приятно расслабленные позы, непринужденные (и непроницаемые) лица; мягкие жесты, отточенные и невинные... ни тени напряжения. "Под столом" яростная раскачка с пятки на носок и обратно; ноги, удавом обвившие ножки стульев; ступни, вдавившиеся в ковер с мрачной силой... впившиеся друг в друга лодыжки... пальцы, в отчаянии скребущие нутро ботинок... наконец, всем известное постукивание носком туфли по полу.

Возможно, не столь драматично, но точно так же "разрезанную пополам" жизнь можно обнаружить, если, скажем, приподнять за краешек зеленое сукно стола президиума на каком-нибудь затянувшемся заседании – желательна в хорошую летнюю погоду, в пятницу во второй половине дня. Понятно, что совсем не обязательно, чтобы ноги "кипели", а верх благодушествовал: на заседании ученого совета во время второй защиты кандидатской диссертации с предсказуемым исходом все будет наоборот: вежливое академическое внимание, даже признаки работы мысли сверху и глубокое расслабление, граничащее с естественным сном или сильным опьянением – "под сукном".

Когда бледная диссертантка начнет вдохновенно произносить слова благодарности, ноги "под сукном" проснутся (не от полноты чувств, а в силу прочного знакомства с процедурой): чуть увеличивается тонус, колени подтягиваются ближе к корпусу, ступни получают возможность упора, необходимого для того, чтобы встать. Интенсивность поведения верхней и нижней половинок выравнивается, к моменту выпрямления отмучившегося тела в полный рост единство будет восстановлено.

Интересно, что создание искусственной ситуации наблюдения за непривычным

каналом несловесной коммуникации (хотя бы и за ногами) дает быстрое переключение субъективно нежелательной экспрессии куда-нибудь "в другое место". Закономерность, в принципе, известная и даже иногда предлагаемая в качестве приема: так, в своей первой книге "Как приобрести уверенность и влиять на людей, выступая публично" – нашему читателю она известно гораздо меньше, чем знаменитая "Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей", – Дейл Карнеги советует ораторам и лекторам, знающим за собой привычку к нервной, неуверенной жестикуляции и всякого рода странным движениям, "перегонять" напряжение в шевеление пальцами ног или сцепленных за спиной рук, сохраняя темп самым относительно невозмутимостью "видимого тела".

Во время одного из проведенных авторами циклов тренинга для руководителей, включавшего использование видеоаппаратуры, возникла следующая любопытная ситуация. Во время первого просмотра отснятого материала минут десять на экране жили своей жизнью только ноги: раздраженные, побаивающиеся, ленивые, гневные и какие угодно еще. В это время с видевыми себя на экране происходила интересная метаморфоза: их ноги стали донельзя "благовоспитанными" (это не я! я не такой, я умею себя контролировать!) – но зато руки, плечи, лица резко ожили и стали вести себя намного спонтаннее и ярче. Это была не всегда симпатичная, но все-таки жизнь, что существенно отличалось от наивной попытки выдать себя за манекен, наблюдавшейся вначале.

"Мораль" примера не в том, что руководители, как правило, имеют неразвитую экспрессию, и много заблуждений на свой счет – это и так общеизвестно. Но даже простое наблюдение показывает, что чем меньше телом пользуются для выражения мыслей и чувств, чем выше иллюзия полного самоконтроля и непроницаемости, тем скорее найдется какой-нибудь неподходящий *выход для "убранных"* с поверхности проявлений. Он может быть нелеп, неудобен и даже вреден с медицинской точки зрения; нам может не нравиться, что мы не вполне распоряжаемся своей эмоциональной жизнью – но выход есть всегда.

Разумеется, все соображения относительно несловесного "проговаривания" относятся не к любой информации и попытке ее исказить или скрыть, а прежде всего к эмоционально окрашенной и небезразличной для говорящего. Никакое, даже самое тонкое и тренированное внимание к противоречиям в коммуникативном поведении не может распознать нечестный ответ на вопрос, который не представляет для человека ни важности, ни интереса.

7. Человек-оркестр

Гораздо чаще – так часто, что мы этого почти не замечаем, – несловесные составляющие общения находятся с содержанием речевого сообщения не столько в конфликтных, сколько во *взаимодополнительных* отношениях. Истинный смысл сказанного возникает из всего объема наблюдаемого и слышимого; жест или интонация не только окрашивают текст, но могут придавать ему важные смысловые нюансы: "В звуке голоса, в глазах и во всем облике говорящего заключено не меньше красноречия, чем в выборе слов" (Ф. де Ларошфуко).

Попробуйте представить себе 6-8 интонаций, жестов и выражений лица, с какими может быть произнесена короткая "деловая" фраза – что-нибудь вроде: "Я с Вами

полностью согласен". Окажется, что ее смысл может меняться, что называется, "с точностью до наоборот", может карикатурно утрироваться; расплываться, как бы смазываться; может раздваиваться, а может, к примеру, порождать дополнительные смыслы, никак в самой фразе не присутствующие» Более того, возникшие ассоциации позволяют представить себе что-то о ходе и атмосфере предшествующего разговора, что-то – об отношениях говорящих...

К этому следует добавить, что при ближайшем рассмотрении экспрессивное поведение человека оказывается не просто "вторым голосом", а, пожалуй, целым "оркестром".

Всем хозяйкам хорошо знакома ситуация, когда разные события вдруг начинают происходить одновременно, требуя немедленного участия: в дверь звонит долгожданный сантехник (уж он-то ждать не будет), телефон разрывается трелью "междугородки", на только что вымытую плиту начинает уходить кофе, а кошка – именно в этот момент – решает совершить экскурсию за окно, где на уровне двенадцатого этажа летает много симпатичных птичек.

Деловая приветливость (сантехник), гнев (кофе и собственная растяпистость), страх (кошка, ее отбитые почки, кошмарная очередь в ветлечебнице), озабоченность (кто звонит) – все это смешивается и тащит в разные стороны, притом буквально. А именно: к лицу приклеивается бессмысленная улыбка, левая рука тянется выключит газ, правая – снять трубку (или кошку), одна нога делает большой шаг к двери, другая – к окну; в глазах застыл ужас (кошка), а на губах – нечленораздельное горестное восклицание (кофе). Распавшееся на части тело застывает в нелепом столбняке. Впрочем, все образуется – до сих пор обычно бывало так. Занавес.

То, что мы делаем в общении при наличии противоречивых чувств или устремлений – а они, как на грех, обычно противоречивы хоть в какой-то степени – не так похоже на кинокомедию, а по сути во многом аналогично. Противоречивые намерения или чувства так же требуют телесного выражения, как требует физического действия на глазах убегающий кофе.

Можно легко себе представить, как герой нашего основного примера, "посетитель с бумагой", решительно и крепко берется за ручку двери – а его ноги как бы сомневаются, стоит ли вообще туда ходить: чуть переступают, притормаживают движение вперед, буквально и фигурально колеблются. Чувствуя взгляд в спину, он незаметно для себя слегка приосанивается, но его плечи немного приподняты и напряжены, что часто соответствует ощущению неловкости и даже страха; лицо вполне может во всем этом не участвовать, а – с точки зрения наблюдателя – выражать сосредоточенность, то ли вспоминаются имя и отчество того, к кому несут бумагу, то ли повторяются не раз проговоренные про себя первые фразы... А вот эта промелькнувшая мгновенная гримаса вполне могла относиться совсем не к ситуации, а, скажем, к некто-то занывшему больному зубу.

Если "оркестр" звучит даже в микроситуации, где и общения-то еще почти нет, то во время взаимодействия "партитура" много сложнее и интересней: в своем развернутом, полноценном виде человеческое коммуникативное поведение *полифонично* – это делает его бесконечно увлекательным для наблюдения и размышлений и бесконечно трудным для описания. Там, где "многоголосье" реального поведения разворачивается за несколько

секунд, описание съедает несколько страниц. Несловесные составляющие общения, таким образом, обладают значительной информационной емкостью – другое дело, что эта информация обычно еще нуждается в осознании и интерпретации.

Однажды в профессиональной аудитории заговорили о первой фразе, служащей установлению психотерапевтического контакта. Кто-то рассказал об опытном московском докторе, начинающем беседу с вопроса: "Ну, и что же мешает Вам быть счастливым?". Фраза, конечно, отличается от общемедицинского "На что жалуетесь?", – или нейтрального "Я Вас слушаю". И все-таки авторы берутся утверждать, что, если и было у пациента особое впечатление, то не от фразы. Она, если угодно, довершала эффект.

Доктор, о котором шла речь, отличался весьма своеобразной, "острохарактерной" внешностью: был он лыс, бородат, мал ростом, с большими глазами чуть навывкате и подвижным лицом отнюдь не классической лепки. К тому же, заметно хромал, курил много крепкого табака, вечерний прием вел без белого халата и напоминал, скорее, капитана небольшой пиратской шхуны или умудренного гнома, чем главврача (каковым между тем являлся). Рассказывали, что лихо водил машину, а в узком кругу отменно пел блатные песни, но уж это могло быть и легендой. Что же касается установления психотерапевтического контакта, то дело обстояло так.

Подумаем о том, каково человеку, пришедшему со своими проблемами на прием к психоневрологу: чего ждет, чего боится, как представляет себе врачей этой специальности. И попадает в кабинет, где обитает такой колоритный хозяин, совсем не похожий на гладких, вышколенных, "правильных" людей, у которых, конечно же, никаких проблем быть не может. И вот такой доктор, сильно прихрамывая и что-то напевая, идет не спеша к выключателю (давая при этом себя как следует рассмотреть), гасит верхний свет, зажигает настольный, усаживается поудобнее; внимательно разглядывая посетителя, набивает трубочку, и тут только спрашивает: "Ну, и что же мешает Вам быть счастливым?" Вопрос, конечно, имеет совершенно другую "начинку", чем когда он вырван из контекста взаимодействия, которое к моменту "первой фразы" идет полным ходом.

Вернемся к проблеме соответствия или несоответствия различных аспектов экспрессии друг другу, а невербального поведения – словесным высказываниям. Гармония в "оркестре" и богатство "инструментовки" – вещь чрезвычайно индивидуальная. У кого-то одно и то же содержание может дублироваться одновременно несколькими способами, тогда поведение делается крайне внятным, артикулированным и как бы рассчитанным на не очень чуткого партнера. У другого человека, даже при известном богатстве выразительных возможностей, они диссонируют и делают его трудным и утомительным для восприятия⁴. Обе эти крайности – как полное совпадение, параллельность всех смыслов в словах и в экспрессии, так и полная их независимость, – в жизни в чистом виде почти не встречаются. В первом случае (это иногда можно видеть в актерской игре низкого уровня) поведение выглядит как бы плоским, лишенным своей нормальной неоднозначности; во втором –

⁴ Сравните, например, следующее высказывание Талейрана: "...Некоторые находят, что он уж слишком жестикулирует, и я с этим согласен, но когда он говорит, это помогает ему; как все сильно жестикулирующие люди, он слушает самого себя и слегка повторяется".

Бессмысленное воспроизведение на сцене одного и того же содержания разными средствами в свое время неприятно поразило совсем еще юную Айседору Дункан: "Первая репетиция принесла ужасное разочарование. <...> Когда мне сказали, что при слове "вы" я должна указать на нее, при слове "любите" прижать руки к сердцу, а затем при слове "меня" яростно бить себя по груди, это показалось мне очень смешным".

излишне хаотичным, непредсказуемым, "расщепленным", что можно наблюдать при некоторых видах психической патологии. Впрочем, по-настоящему живое коммуникативное поведение включает и эти крайние позиции, коль скоро они могут отвечать определенной ситуации, партнеру или внутреннему состоянию; все дело в отсутствии вынужденности, застревания – то есть в свободе и адекватности интуитивного выбора "оркестровки".

8. Как Вы себя чувствуете?

Хотя это может показаться не вполне очевидным, но манера общения (складывающаяся прежде всего из штрихов несловесного "почерка") имеет непосредственное отношение к психофизическому *самочувствию*. Обратная зависимость не нуждается в каких-то специальных обоснованиях: конечно, на коммуникативном поведении отражается утомление, напряженность, душевный и физический подъем, время суток и время года и даже такие пустяки, как удобная, радующая ногу обувь или "кусачий" свитер. Характеристики фона (самочувствие, настроение, "форма") – на то и характеристики фона, чтобы влиять на все происходящее. А вот влияние "почерка" общения на самочувствие – вещь, нуждающаяся в пояснениях.

...Неопытный докладчик, пытаясь овладеть вниманием рассеянной переговаривающейся аудитории, по привычке идет самым простым (и ошибочным) путем: увеличивает громкость речи и жесткость логических ударений. Впрочем, логическими они остаются недолго: скоро оказывается, что интонационные "гвозди" забиваются просто через слово, при этом подчеркиваются короткими кивками и повторяющимся "рубящим" жестом правой руки. Зрительный контакт с аудиторией потерян, необходимая уверенность приобретается ценой своеобразного "самогипноза", в котором механический бодрый ритм речи и жестикюляции играет немалую роль. По типу коммуникативного поведения докладчик несколько похож на героя наблюдения Талейрана, и слушать его – вряд ли большое удовольствие. Но интересно другое! Вне всякого сомнения, он за 15-20 минут выступления каждый раз невероятно перерасходует энергию, загоняя себя в насильственный и монотонный режим. Его трудности установления контакта с залом преодолеваются чисто "силовым" способом, который, как чаще всего и бывает, неэффективен. Сам же он, скорее всего, чувствует себя после выступления разбитым, выжатым, как бы вынырнувшим на поверхность из-под тяжелой толщи воды (могут быть небольшие боли в мышцах, звон в ушах, чувство тяжести в глазных яблоках) – потери в выразительности и в физическом самочувствии здесь явно взаимосвязаны...

Другой человек привык тщательно следить за соответствием своего стиля общения некоторой "норме" – в глубине этого, как правило, сидит вбитый в детстве страх сделать "не то" и попасть в дурацкое положение. Особенно жесткий автоматический контроль за собой осуществляется, естественно, на работе. На уровне телесного поведения это, в частности, проявляется в том, что едва надев корректный костюм, он физически закрепощается: "Платье настолько плохо сидит на нем и так стесняет его движения, что он больше похож на пленника его, нежели на владельца" (Честерфилд, "Письма к сыну"). Каждое движение, каждый взгляд на себя напоминает ему об обязанностях, прежде всего – обязанности "соответствовать". Что это такое, он не знает, но его походка делается деревянной, голова "не ворочается", выдох неполон –

словом, в каждом движении как бы материализуется тезис "не сделать лишнего". К концу дня возникает чувство, что одежда жмет и врезается, не хватает воздуха; может появиться ощущение раздражения и тоски, дурноты, головокружения; вполне реален и "разгул" всякого рода произвольных вегетативных реакций. По всей вероятности, ни новый костюм, ни попытка бросить курить ситуацию не изменят.

Особую роль играют в рассматриваемой здесь связи общения и самочувствия неотрагированные напряжения – не состоявшиеся по тем или иным причинам коммуникативные действия, *ставшие* напряжениями. Не сделанные нами жесты и движения, произнесенные слова не исчезают бесследно; импульсы, не воплотившиеся (то есть не приобретшие материальность, "плоть") во внешнем общении или в аутокоммуникативном плане, формируются постатейно в своеобразные энергетические "блоки" – вещь довольно не безопасную с точки зрения здоровья и самочувствия.

Часто можно наблюдать, как в ситуации эмоционального дискомфорта у обязательного, сдержанного человека (у того, кто не хлопнет дверью, когда на него кричат, и не повысит голоса сам; не перехватит инициативу при выяснении отношений, но и не переведет ситуацию в игровой, "легкий" план – короче у того, кто не избегает неприятных ситуаций и не берет их в свои руки, а терпеливо переносит) – возникает некая едва заметная произвольная реакция. Она состоит в том, что его плечи слегка поднимаются, как бы съеживаются, в них фиксируется напряжение. Руки и ноги часто прочно оперты – "не дают сойти с этого места", – шея кажется укоротившейся (голова "ушла в плечи"), дыхание сдерживается. Перед нами кто-то вроде черепахи.

Иногда "черепаха" может припомнить, что по окончании неприятной ситуации совершается противоположное движение (плечи опускаются, расправляются), сопровождающееся чувством разрядки, успокоения. Но само припоминание такого рода говорит о том, что пластическая привычка еще не слишком автоматизирована, "въелась" не очень глубоко. Если она разовьется и станет генерализованной (плечи приподнимаются, напрягаются при 'одном воспоминании о ситуации, человеке, фразе или при мысленном проигрывании возможной сцены), – прочувствовать это движение и его "обратный ход уже очень трудно. В дальнейшем такая двигательная привычка может стать настолько фиксированной, что это уже не манера реагирования, а способ держаться всегда. Ему сопутствуют явные нарушения физического самочувствия: чувство напряжения, утомления и болезненности в шее, затылке, позвоночнике; своеобразные "тупые" головные боли, покалывание в сердце. Если человек с таким, в общем, распространенным набором жалоб обращается к врачу, он обычно получает диагноз "остеохондроз" (что верно) и ряд физиотерапевтических и "режимных" назначений (что также верно, но занятыми, замороченными людьми обычно не выполняется). Короче говоря, верно все – только при сохранении способа реагирования состояние неизбежно будет воспроизводиться...

Леонардо да Винчи когда-то написал, что "душа хочет обитать в теле, потому что без него она не может ни действовать, ни чувствовать". Конкретные проявления коммуникативного почерка, по большей части несловесные, находятся как бы точно *между* телом и душой, связывая и взаимно отражая их.

Рассмотренные нами "слои луковицы" (они же "капустные листья", а то и "смысловые линии") не только не позволяют претендовать на исчерпывающее описание всего, что может одновременно происходить внутри малого фрагмента коммуникативного поведения, но, напротив, были призваны создать у читателя чувство путаницы, незавершенности, асимметрии – короче, *жизни*. Без всякого специального умысла за пределами настоящей работы оказались такие соблазнительные и перспективные подтемы, как отношение несловесной коммуникации к полу и возрасту, ее роль в создании и поддержании чувства общности внутри субкультуры или микросоциума, символы и мифы, связанные с телом; эстетические и исторические аспекты проблемы, еще многое другое и, наконец, простое человеческое удовольствие от того, что мы общаемся, к счастью, не так, как вынуждена была общаться бедная голова профессора Доуэля.

Остается лишь надеяться, что намеренно нестрогое изложение позволило "на ее собственном языке" выразить и проиллюстрировать главную мысль: о *полфункциональности и внутренне сложном (нелинейном) "устройстве"* коммуникативного поведения, а также о связанной с этим принципиальной пользе его внимательного рассмотрения "под лупой"; без спешки и предвзятых, однозначных выводов – как бы не зная заранее, что, зачем, почему и сколько здесь можно увидеть. Именно таким "рассмотрением в подробностях" и занимается микроструктурный тренинг общения, и в соответствующем разделе это будет показано на примерах.

Однако естественная для всякой науки потребность в упорядоченности и предсказуемости ведет совсем в другом направлении – и это так понятно! Наряду с функциональными подходами (уж там-то можно встретить настоящую классификацию функций несловесного поведения и если бы одну), а чаще прямо в их рамках широко распространился так называемый поканальный подход (*channel approach*). Уже само его название ясно указывает на связь с представлением об общении как об информационном процессе, а одно это как-то гарантирует порядок и жесткую структуру описания. Поскольку традиционное раскладывание "по полочкам" представляет самостоятельную и безусловную ценность, а также для установления равновесия с первым разделом, наш дальнейший рассказ построен в соответствии с поканальным подходом и содержит некоторые известные сведения, им добытые. При этом авторов не оставляет лукавая мысль, что видимость простоты и линейного порядка – это именно видимость и, если следует пошарить на "полочках", по которым (якобы) все разложено, там, скорее всего, снова обнаружится заколдованный кочан.