Критерии и оценки восприятия

**3.1.Новое восприятие**

Наверное, вам приходилось встречаться с таким странным феноменом: какое-нибудь новое слово, которое вы недавно узнали, начинает постоянно «всплывать» в самых неожиданных местах. Читаете ли вы газету или книгу, слушаете радио или смотрите телевизор, разговариваете ли вы со знакомым, оно постоянно вам встречается. На самом деле, по всей вероятности, вы и прежде встречали это слово столь же часто, но просто не обращали на него внимания.

Нечто подобное будет происходить теперь и в отношении сигналов тела. И вас поразит то обилие информации, которое вдруг устремится к вам со всех сторон! Может быть, вы уже заметили этот эффект. Но, скорее всего, вы хотите не только больше воспринимать, но и практически использовать воспринятое.

Если вы хотите оценивать, анализировать, интерпретировать или даже судить (но не осуждать!), понадобятся критерии. Нельзя ничего измерить без линейки. Без установки на то, что хотят исследовать, не может возникнуть результат. Наши основные понятия — Поза, Мимика, Жестикуляция, Дистанцирование и Интонация — являются критериями восприятия, которые нам помогают сформировать «образ» (подобно вспомогательным линиям при геометрических построениях). Если мы восприняли и словесно выразили сигнал, то первый необходимый шаг мы уже сделали: мы описали. Но до тех пор, пока мы не произвели оценки сигнала, наша вербализация не имеет результата.

Что же мы хотим узнать? Какую суть хотим установить? На что хотим обратить внимание? Каждое «указание» того, как вам следует воспринимать себя и других, при определенных обстоятельствах может сильно повлиять на процесс самого восприятия. По этой причине я могу вам предложить рассматривать последующие рассуждения лишь как возможный способ видения. Он может быть и другим. И при чтении этой книги вам нужно определить свое собственное отношение к ним.

Подходите к этому особенно критически, так как в этой главе речь, по сути, пойдет о философских вопросах: «На что необходимо обращать внимание при оценке себя и другого?» Один человек в качестве важнейшего критерия придерживается стихийности, другой — честности, для третьего имеет большое значение самодисциплина (поэтому он стихийность оценивает иначе, чем тот, кому как раз она кажется наиболее ценной).

Еще кто-то, может, придает чрезмерное значение соответствию наблюдаемых сигналов его представлениям о «хороших манерах», так как для него важнейший критерий — учтивость. Так, некто способен зевоту соседа (особенно если тот не прикрывает рот рукой) оценить «отрицательно» или даже интерпретировать этот сигнал как невежливое отношение к собственной персоне, как «враждебный» сигнал.

На что обращать внимание при оценке, в конце концов, каждый решает сам, но часто обсуждение возможных критериев помогает определиться точнее!

**3.2.Честность/искренность**

Этот критерий почти на всех семинарских занятиях единодушно рассматривают как «главный». Я же со своей стороны могла бы посоветовать не спешить с такой категоричностью. Во-первых, насколько честна «честность»? Во-вторых,разве не может «абсолютная» честность стать порой весьма разрушительной и до какой степени она вообще допустима? У вас есть на это ясный ответ? В-третьих, можете ли вы утверждать, что сами никогда не врали ни себе, ни другим (из-за неуверенности или затруднительного положения, в форме «вежливой» лжи или тем, что не позволили реализоваться какой-либо возможности или желанию)?

Я часто с интересом замечала, что тот, кто слишком старается поймать другого на возможном обмане, сам далеко не всегда правдив. Здесь сам собой напрашивается вывод, что он потому так сильно боится нечестности со стороны, что судит о других по себе.

Кроме того, если кто-нибудь лжет из страха перед последствиями или из нежелания навредить другому, то такой мотив вполне понятен. Но «фанатики правды» в своем боль- шинстве не считаются с этим, и они не слишком часто задумываются и о критериях честности!

**3.3.Согласованность/несогласованность**

Каждый сигнал всегда соотнесен с ситуацией, в которой находится лицо, за которым наблюдают. Несогласованность при этом может означать следующее:

1. Несоответствие между поведением и произносимыми словами (см. пример с Никсоном во Введении).
2. Несоответствие между наблюдаемым сигналом и нашими ожиданиями: предположим, вы кому-нибудь преподносите подарок и уверены, что ему обрадуются, однако видите, что ваш визави разочарован или отвел глаза. Это и есть несогласованность — вы рассчитывали на одну реакцию, а в реальности получили совсем другую.
3. Несоответствие между наблюдаемыми сигналами и нашим ожиданием может привести также к мнимой несогласованности, если наш собеседник не предчувствует того, какую реакцию мы предполагаем увидеть. В вышеприведенном примере одариваемый знал, что даритель надеется увидеть его радость. Однако дело обстоит иначе, если вы ожидаете реакцию, которую другой не может предвидеть. Это может произойти, если вы предположите, что он обладает известной вам информацией, которой он на самом деле еще не имеет. Или напротив, ваш собеседник — выходец из другого культурного круга — производит «неожиданные» сигналы, которые могут восприниматься вами как несоответствующие.
4. Личное несоответствие. Если ваш шеф всегда подчеркнуто сдержан в обращении со своими подчиненными, даже в ситуациях, когда не грех и вспылить, то вы ожидаете, что он постоянно будет вести себя подобным образом. Чем лучше вам известен человек, тем с большей вероятностью можно предвидеть его аналоговую реакцию. Если же на самом деле все происходит не совсем так, тогда мы говорим, что этот человек сегодня «не похож на себя», «не в себе». Тем самым мы имеем в виду личное несоответствие.
5. Наконец, может иметь место фактор кажущегося несоответствия в жестах, которого, в сущности, нет. Некоторые люди при разговоре немотивированно размахивают руками или ритмично стучат по столу, хотя ничего дополнительного этим они, собственно, сказать не хотят. Эти аналоговые сигналы кажутся не имеющими никакого отношения к произносимым словам и так же воспринимаются как несоответствующие.

**3.4.Стихийность/самодисциплина**

Чем стихийнее реакция, тем она необдуманнее. Если честность, откровенность оцениваются однозначно высоко, то стихийность будет восприниматься вами тем «позитивнее», чем выше оценивается самодисциплина. Сигналы всегда «уложены» в некоторой ситуации, так что вполне можно представить момент, когда свободное, открытое, непринужденное, импульсивное поведение может показаться более «позитивным», нежели сдержанное, подчиненное строгой самодисциплине. Если, например, при муже кто-то совершил нечто недопустимое по отношению к его жене и тот не одернул наглеца, «не дал отпор», то чаще всего такая самодисциплина интерпретируется как «трусость», то есть явно негативно. С другой стороны, положительно оценивая стихийность, нужно четко осознавать, что и бестактность тоже весьма стихийна. Ведь бестактность — это как раз та реакция, при которой человек говорит собеседнику какую-нибудь гадость раньше, чем успевает осознать то, что говорит! Поэтому я иногда втайне подтруниваю над людьми, которые, с одной стороны, превозносят абсолютную стихийность, а с другой — очень обижаются, если родной брат импульсивно их оскорбляет. Вы ощутили, как тяжело создать «абсолютное» мерило для оценки сигналов человеческого тела (вернее, для оценки человеческого поведения)?

**3.5.Позитивное /негативное**

Естественно, мы воспринимаем отдельные сигналы как «хорошие» или «плохие», то есть быстро и в большинстве своем бессознательно классифицируем их на «положительные» или «отрицательные». Каждому понятно, что это выливается в крайне субъективное описание мира и наших ближних. Подходить к оценке спонтанного или контролируемого поведения нужно с другими категориями, нежели «хорошее» или «плохое».

Таким образом, если кто-то трактует зевоту как отсутствие интереса, т. е. негативно, то это весьма субъективная оценка. Во-первых, он предполагает, что другие зевают только тогда, когда им не интересно (возможно, он просто переносит свои собственные привычки на других).

Во-вторых, вероятно, «негативность» этого сигнала оценивается исходя из представления, что зевать «невежливо». При навешивании ярлыка «невежливо» следует помнить, что общие правила поведения формируются в рамках определенного культурного круга и конкретной эпохи. Например, в одной книге, описывающей нравы времен Эразма Роттердамского (он жил в 1465–1536 годы), мы читаем: «когда при сморкании двумя пальцами что-то падало на пол, нужно было это тотчас затоптать ногой». С позиций сегодняшнего времени сморкание двумя пальцами (а тем более растирание «выпавшего») расценивается как дикость и хамство.

Мы должны уяснить две вещи: во-первых, как редко мы обычно осознаем поведение или сигналы, которые кажутся «ложными», и тут же бессознательно классифицируем их как «негативные», то есть эмоционально раздражаемся или чувствуем себя оскорбленными. Эта реакция ярче всего проявляется в отношении тех норм поведения, о которых обычно вовсе не принято говорить — они присутствуют в массовом сознании как само собой разумеющееся, поэтому нас крайне шокирует, когда кто-нибудь о них заговаризаговаривает. Во-вторых, чем чаще вы общаетесь с людьми другой субкультуры, тем больше опасность, что вы мгновенно и ессознательно воспримете определенные сигналы как «плохие», негативные — пока не осознаете эту опасность и не выработаете иной подход к этим людям.

И последний пример: «Некоторые предписывают, чтобы мальчик „сдерживал внутри себя распирающий его ветер“, а ведь это может повлечь заболевание».

В наши дни мы ведь совсем не задумываемся над тем, что этот «ветер» нужно сдерживать? Для нас это — норма поведения, которая не требует напоминания. И если кто-то не придерживается ее или после того, как с ним произошло «это», не говорит, что ему-де неловко и т. д., мы, конечно, реагируем достаточно отрицательно! Но если бы вы хоть однажды имели возможность посидеть у костра с бедуинами, вот когда бы вы действительно разгневались и были бы ошеломлены несоответствием манер этих людей нашим нормам.

Таким образом, наши оценки «что такое хорошо и что такое плохо» стоит подвергнуть дополнительному контролю. При виде «негативного» сигнала мы раздражаемся или чувствуем себя оскорбленными, то есть мы отчасти сами виноваты в том, что производим в себе гормоны стресса и бесполезно растрачиваем энергию на процесс «переваривания злости», причем это касается и некоторой досады на самого себя. Контроль истинности в свою очередь как раз и должен нам напомнить, что «негативный» сигнал со стороны нашего собеседника может возникнуть по причине его иных представлений о нормах поведения. Так что мы зачастую сердимся напрасно! И раздражение (вместе с негативными сигналами), которое теперь уже мы передаем на уровне отношений, отравляет атмосферу разговора.

**3.6.Шутки и ирония**

Как мы видели в примере, приведенном нами во введении, буквальная формулировка отца, когда он советовал сыну оставить тюбик с клеем открытым, выражала прямо противоположное тому, что он на самом деле имел в виду, и была рассчитана на то, что ее воспримут с юмором.

Но есть люди, которые все воспринимают очень «серьезно». Поэтому им даже не приходит в голову, что кто-нибудь может пошутить. Если «ироничная интонация» лишь слегка намечена, то вполне может быть, что собеседник «попадется» на такой цифровой сигнал. Именно поэтому окружаю-щие охотно над ним подшучивают. Такому человеку очень важно все время быть настороже и задавать себе вопрос: насколько серьезно произнесены услышанные слова. Особенно если приходится часто общаться с людьми с так называемым «тонким юмором», у которых шутки сопровождаются столь слабыми аналоговыми сигналами, что их ироничность или сарказм может различить только опытный в коммуникации человек.

Следует отметить, что сарказм может быть прямо оскорбителен, если кто-то высказывает нечто обидное, но интонационно выдержанное в такой подчеркнуто вежливой или деловой манере, что не придерешься. Итак, мы описали для вас ряд критериев оценки сигналов тела. Можно было бы исхитриться и привести еще, но, во-первых, многие из них попали бы в уже названные подгруппы и, во-вторых, мы не можем, к сожалению, в рамках нашей темы углубляться в этическую проблематику выбора критерия. Цель нашего краткого обсуждения — помочь вам определить, по каким критериям вы будете проводить собственную оценку. Решение, конечно, зависит только от вас самих!

Но прежде чем мы перейдем к самим сигналам, обсудим еще один важный вопрос:

**3.7.О достаточности одиночного сигнала**

Есть ситуации, в которых контроль истинности невозможен. Например, когда мы оцениваем аналоговые сигналы политика, выступающего по телевизору, или когда мы не хотим прерывать собеседника. Здесь, по-моему, должен существовать один важнейший критерий, на котором вы будете основывать свою оценку многих (или некоторых) сигналов. Хотя иногда встречаются отдельные сигналы, которые уже сами по себе обладают силой доказательности (мы еще вернемся к этому вопросу), однако они достаточно редки и к ним стоит относиться как к частному случаю. Поэтому основное правило звучит следующим образом:

Один сигнал — не доказательство!

Особенно это справедливо для таких «малых» сигналов, как поднятая бровь — это движение может быть вызвано различными причинами. Поэтому я считаю весьма опасными комментарии некоторых авторов, которые без сомнения выстраивают далеко идущие интерпретации только на том, что у кого-то «руки-засунуты-в-карманы», или утверждают, что одно то, как человек держит сигарету, им уже о многом говорит. Вероятно, такой одиночный сигнал можно рассматривать как повод для внимательного анализа, но не более! Если кто-нибудь, например, начнет размахивать зажженной сигаретой перед вашими глазами, это действие можно воспринять как вероятность того, что этот человек, возможно, не уважает интимную зону другого. Если же, ухватившись за этот факт, мы начнем целенаправленное наблюдение, то, может статься, мы «отловим» и другие сигналы, подтверждающие первый. При этом попутно может выявиться много интересного и ценного, что поможет понять вашего собеседника. Итак, только совокупность сигналов может иметь силу доказательства.

Исключения из этого правила — яркие, бросающиеся в глаза жесты, которые однозначно противоречат произносимым словами, как в примере с Никсоном (причем и в этом случае мы должны постараться извлечь дополнительную информацию для интерпретации!). В дальнейшем (в четвертой главе) мы еще поговорим особо о том, что все резкие изменения позы тела являются исключениями из правила.В заключение, прежде чем мы пойдем дальше, приведем слова знаменитого кинесика Бёрдвистла:

**Никакая поза тела или движение не имеют точного значения сами по себе. Язык тела и язык слов зависят друг от друга.**

Это, в конце концов, означает только то, что, если мы хотим действительно «понять» жесты или другие неязыковые сигналы, мы должны одновременно воспринимать и описывать сигналы уровня содержания и уровня отношений.

Литература

Книга В. Биркенбила "Язык интонации, мимики, жестов"