

# Компетенции в коммуникации\*

*Владислав Иванович Редюхин, эксперт Всемирного Банка*

Что важнее: возникающие вопросы или готовые «правильные» ответы? Если вопросы, то какие? Сразу и не поймёшь...

Как давно вы сталкивались с непониманием родных и близких? С производственными конфликтами? С несовпадением профессиональных точек зрения на семинарах и конференциях? С противостоянием амбиций и политическими разногласиями?

И кто в этом виноват?

Можно просто обвинить во всём собеседника, устройство мира, говорить о социальной несправедливости... Можно предположить, что сам допустил некорректность в общении, или оба собеседника не смогли найти общего языка, неточно где-то поняли значение какого-то важного слова. А можно задуматься об устройстве своего сознания. Возможно, там найдутся причины невзаимопонимания с Другим? Возможно, конфликты и разногласия порождают несоответствие наших сознаний, в коммуникации и проявляющееся? Может, нужные вопросы вовремя друг другу заданы не были? Вот про вопросы и вопросительные слова естественного языка и пойдёт дальше речь.

Вопрос, который меня давно и постоянно мучает: «Откуда, почему, как и т.д. возникают вопросы?» Готовых ответов сегодня сколько угодно. А вот поставленных вопросов?

Практика показывает, что без возникновения проблемы как остановки действия, без внешней или внутренней проблематизации, вызывающей эмоциональные переживания, вопрос сам по себе не возникает. Но вот каковы внутренние механизмы появления вопросов? Откуда и как возникают вопросительные слова в сознании?

Можно только догадываться, что они возникают в ответ на вызов практики из глубины сознания человека — как реакция на то, что не даёт человеку продолжать спокойно жить, работать, общаться с другими людьми, и только в том случае, когда происходит оста-

новка движения во внутреннем мире человека или при невозможности адекватного действия во внешнем мире. Тогда появляется и проявляется в молчаливом задавании самому себе или во внешнем произнесении вопросов проблема.

## 1. Как найти «нофельт»? Уровни понимания

Он взрослых изводил вопросом «Почему?».  
Его прозвали «маленький философ».  
Но только он подрос, как начали ему  
Преподносить ответы без вопросов.  
И с этих пор он больше никому  
Не досаждал вопросом «Почему?».

С.Я. Маршак

У вас когда-нибудь так было?.. Ездишь-ездишь на метро к каким-нибудь рядом расположенным станциям, типа «Белорусская» и «Новослободская», и всё вокруг них вроде бы знаешь... Знаешь, где что находится, как куда пройти... Чем больше ездешь, тем больше знаешь — пространство вокруг этих двух точек на карте Москвы детализируется, расширяется и «взбухает» подробностями. И превращается из точки в дома, улицы, кварталы, районы, область. Как на карте поиска в Интернете при изменении масштаба, так и на экране (табло, ментальной картинке) сознания.

И вот в реале идёшь как-то пешком от одной из станций, приглядываешься и вдруг (ох, уж это «вдруг») видишь, что ты здесь уже был когда-то — вот и дом знакомый, а вот сейчас поворот на соседнюю улицу будет... А вот и другая станция метро... Схлопнулось! Замкнуло. Теперь и мысленно на карте и пешком, и в метро передвигаясь, можешь представить, где ты в любом из трёх этих пространств движения (пешком, метро, карта) между этими двумя станциями...

\* Статья является третьей публикацией автора на эту тему // «Каждый охотник желает знать» <http://pedsovet.org/forum/index.php?act=Attach&type=post&id=96>; «Исследование миров и мифов человеческого сознания» [http://pedsovet.org/images/stories/docs/Miri\\_i\\_mifi\\_soznaniya.doc](http://pedsovet.org/images/stories/docs/Miri_i_mifi_soznaniya.doc)

в любой момент находишься... А сколько ещё станций метро впереди? За всю жизнь не обойдёшь, не объедешь... Хотя и сама Москва конечна... Но ты и твоя жизнь ещё конечней и ограниченной... В масштабах пространства-времени... Как Целое и Часть соотносятся. Как в реале жизни происходит, так и в виртуале собственного сознания повторяется... Путешествия и встречи с Другим и с самим собой происходят как в реале социума, так и в виртуале сознания или в виртуале Интернета.

Но ведь не каждый встречный тебя и поймёт, если вопрос задашь, как куда добраться или где что найти. Ведь для того, чтобы этот феномен «схлопывания» и «замыкания» в сознании возник, нужно, как минимум, три альтернативных вида транспорта иметь... Быстрый и дискретный (то здесь, то там) — метро; и более медленный и непрерывный — пешком. Или быстрый и тоже дискретный, с остановками — автомобиль, автобус, поезд, самолёт, космический корабль... Или медленно — пешком, пешком, пешком... Вокруг по пути не спеша всё оглядывая, ни одной детали пейзажа и рельефа не пропуская, изредка останавливаясь...

Ещё одно вроде бы очевидное, но очень важное условие «схлопывания» и «замыкания» сознания — третий вид «транспорта». Виртуальный. Ходить-то нужно точно по тем же маршрутам, по которым и едешь или летаешь. Иначе целостная картинка никогда не замкнётся. Как наверху движешься, так должно быть и внизу. Как на поверхности перемещаешься, так и в метро. А проверить это соответствие и совместить можно только на более высоком уровне — на карте города или на экране сознания. В памяти... Тем более, если одновременно пользуешься несколькими «видами транспорта», то на карте (или на экране сознания) все маршруты и траектории согласовывать придётся.

Про этот феномен «схлопывания» житель большого города тебя поймёт, а вот тот, кто по каким-то причинам осваивал окружающую его сельскую местность с детства только непрерывно — пешком без разрывов и скачков, тот может и не понять... Ну, нет у него таких переживаний и представлений в личном опыте, а значит, и в собственном сознании. А значит, нет общих знаков, образов, слов и меток сознания, за которые можно «зацепиться», задавая ему вопросы. Бесполезно спрашивать «Где тут у вас «нофелет?» человека, не имевшего дела с «телефоном».

## 2. Можно ли объять необъятное? Предмет коммуникации и ограничения на модель

Источником и причиной всех проблем непонимания является незаданный своевременно вопрос.  
ВИР

Для взаимопонимания двух собеседников в их сознании обязательно должно быть нечто общее.

В середине 70-х советские и кубинские психологи под руководством легендарного А.В. Запорожца решали вопрос о том, как сделать так, чтобы ребёнок начальной школы мог приобрести «хорошие» привычки и избавиться от «плохих». Например, перестал быть жадным.

Исследования показали, что для этого нужно соблюсти несколько условий: 1) нужна не критика ребёнка, а сопоставление его действий с историческими или культурными, положительными или отрицательными образцами. Например, с Буратино или Карабасом-Барабасом; 2) надо говорить об отдельном поступке, а не о самой личности ребёнка, давая шанс измениться, но сохранить позитивное отношение к себе самому; 3) необходимо, чтобы это сопоставление сделал значимый для ребёнка взрослый, и не он сам, а через кого-то: «Ты знаешь Вася, а Иван Иванович сказал, что вообще-то ты хорош как Буратино, но в этом случае оказался жадным, как Карабас-Барабас».

Отрабатывая стабильность и успешность методики в разных ситуациях, учёные столкнулись с проблемой — один мальчик ни в какую не поддавался этой методике. Промучившись долгое время, психологи обнаружили «секрет», который оказался прост: мальчик не читал «Золотого ключика».

Схлопнулось понимание, наконец-то... А могло бы и раньше, если бы вопрос на уточнение предмета коммуникации задан был. Общее основание как социокультурная норма общения должно присутствовать «здесь и теперь, для...» или априори иметься у каждого, или должно быть транслировано от одного к другому как шаблон и образец. Чтобы каждому было на что сослаться или к нему можно было отнестись. Чтобы как минимум был общий отчётливый Образ, внятный набор Слов и членораздельный порядок Действий, которые с этим **предметом коммуникации** мож-

но производить в процессе общения. То, что иногда понимают под «единым образовательным пространством».

«Транспортов» как каналов перемещения информации в сознании должно быть как минимум эти три для «схлопывания» и «замыкания». «Одну ягодку беру, на вторую смотрю, третью — примечаю, а четвёртая мерещится». То есть несколько разных типов предметов коммуникации требуется.

Предмет коммуникации может быть **«натуральным»** — его можно пощупать, взвесить, взять в рот или полизать. Тогда он дан человеку во всей полноте органов чувств. И не так уж важно, имеется ли он в наличии при самой коммуникации для обоих собеседников — всегда же в сознании за счёт памяти можно восстановить всё до мельчайших деталей. Причём обоим одинаково. Поэтому и договориться легко и просто о нём можно.

**«Социальный»** предмет коммуникации дан нам в эмоциях и переживаниях социальных отношений — производственных, семейных, деловых, межличностных. Социальный предмет виртуален — «над вымыслом слезами обольюсь», поэтому его нужно ещё уточнять, и уточнять через вопросы. Что не уменьшает значимости его «переживаемости» для эмоционального состояния человека.

Ещё более виртуальны **«абстрактные» предметы**, полученные эмпирическим или теоретическим конструированием идеализаций предметов «натуральных» и «социальных». Вы видели когда-нибудь «вживую» «прибавочную стоимость» или «глобализацию»? Метафоры и олицетворения не делают их более осязаемыми. Каждый волен трактовать это слово по-своему, произвольно восстанавливая в своём сознании только ему свойственную ментальную картинку. Абстрактные предметы могут быть эстетичны при рассмотрении («Ах, какой красивый интеграл!»), но они напрочь лишены этики и нравственности. Они дважды отчуждены от переживающего их человека (сам когда-то понял, потом другому пересказал или написал, а тот воспринял) и «обитают» только в устных и письменных текстах.

Наконец, **«духовные»** предметы коммуникации... Они «свалились» в сознание человека откуда-то извне. Добро и Зло, Любовь и Ненависть, Милосердие, Добротолюбие и Мудрость... Их источником является Совесть... Как «со-весть» — весть из нерационализиру-

емого, трансцендентального, недоступного для прямого восприятия мира. Не зря эти слова-предметы не имеют в языке и речи множественного числа и поэтому мы их будем писать с заглавной буквы.

Один предмет коммуникации в сознании на другой проецируется и зеркально в нём отражается. Фрактальную границу точно провести между ними в сознании сложно.

Для того чтобы понять, откуда и как возникают вопросы как разрывы и несоответствия между представлениями о собственном сознании и сознании другого, придётся отказаться от личных особенностей выражения и восприятия, сузить рамки и вести речь не о сознании «человека» вообще, а о сознании «лица, принимающего решение» (ЛПР) относительно себя — о «рефлексирующем субъекте». А значит, временно отказаться от целостного восприятия человека, ограничиться лишь двумя каналами восприятия информации (органами чувств): только зрением (визуальными Образами сознания) и только слухом (вербальными Словами в сознании) и рассматривать способность человека со свободой воли трансформировать и Слова, и Образы, то есть совершать с ними Действия. Сотворять «вербальные Образы» и «визуальные слова». Учиться «слышать темноту» и «видеть тишину». Ведь обонянием, осязанием и вкусовыми ощущениями мы изнутри сами по себе управлять не научились.

Такое упрощение и временный уход от рассмотрения чувств и переживаний обусловлены ещё и тем, что мы предполагаем применить полученные нами выводы в первую очередь в виртуальной коммуникации на форумах Интернета, где происходит обмен текстами сообщений, и во взаимодействии управленцев посредством нормативно-правовых текстов на чиновничьем языке «канцелярита» в вертикально интегрированном управлении (как в бизнесе, так и в государственной и местной власти). Выготский и Монтессори вообще начинали с исследования сознания умственно отсталых детей... Это уже потом из этого возникали школьные, педагогические и образовательные технологии.

Прежде чем Россию обустроить, может собственное сознание попытаться обустроить, если удастся? Какие возможны вербально-визуальные подходы к исследованию устройства сознания, в своих разрывах вопросы порождающего? Возможно ли соединить оче-

видность здравого смысла с точностью математических понятий, отшлифованных тысячелетней практикой употребления, — инверсия, рефлексия, симметрия, транзитивность, эквивалентность, предел, рекурсия? И их существование в языке как замыкание трансцендентального смысла в общепринятые значения.

### 3. Где находится будущее? Уровни рассмотрения и разные точки зрения на «время»

Попробуйте попросить кого-то трижды ткнуть пальцем в окружающее пространство три раза и молча указать, где находится для него прошлое, а где настоящее и будущее? Ответы будут разнообразны...

Мы — разные.... Но возможно ли понять, почему у тебя возникает именно такая картинка сознания, а у собеседника — другая? Ведь про прошлое, настоящее и будущее каждый из нас с детства знает. Есть ли вообще «общий знаменатель» наших сознаний? Первое, что приходит на ум при поиске «общего смысла» — это общее устройство реального физического пространства. Ведь никто не сомневается в том, что есть верх и низ, что можно двигаться вперёд и назад, что есть поворот налево, а есть направо, что замкнутый контур хоть на плоскости, хоть в пространстве делит их на три части — внутреннюю, внешнюю и границу. Так гласит здравый смысл и жизненная практика, с которыми трудно спорить.

Как могло бы выглядеть словесно-образное объяснение полученных вариантов ответов на этот вопрос, исходя из пространственных представлений? И какое вопросительное слово в каких картинках мировидения при этом, возможно, возникает? И связано ли это как-то с универсальным языком математики?

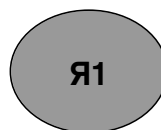
#### 3.1. Существование. Множество и элементы

Ткнув три раза в разные места, человек потом объясняет: «Вот книга — это прошлое, она издавна известна. Вот телевизор — это наше настоящее. А компьютер — это общее будущее».

Варианты разные, но все они в этом случае в чём-то напоминают описание звёздного неба и созвездий над головой в тёмную ночь. Названия звёзд и созвездий известны, а почему

они именно такие, вопросов не возникает. Так надо... Что под руку попало. Это же всем давно известно и очевидно.

Такое устройство сознания возможно, если человек смотрит на мир изнутри сферы. Сам, находясь и являясь центром её. Какие уж тут вопросы? Одни готовые ответы на всё про всё имеются, когда в центре мировидения сидит и правит необнаруживаемое собственное Я1. Стоит только пальцем ткнуть в каком-то направлении и вопрошающую гримасу изобразить — ЭТО? Ответ уже и готов. «Да» или «нет».



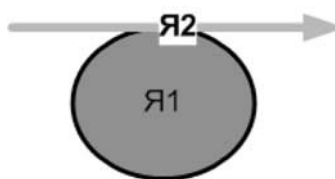
Этому Я1 видно всё окружающее сразу и всегда. Рамок и границ никаких нет. Все слова известны и понятны. Царит миф здравого смысла. Какие сомнения? Разве что можно выбрать из множеств звёзд мыслительного небосклона одну и переспросить на всякий случай, задавая уточняющий вопрос: «ЭТО ЧТО?». Или другой вопрос: «ЧТО ЭТО?». И получить ответ: «Это созвездие Близнецов».

Предмет коммуникации выглядит в этом случае как множество с тождественными между собой элементами, упорядочиваемыми случайным образом. Точечное устройство сознания. Точка Я1 и множество точно таких же точек окружающего мира.

#### 3.2. Инверсия. Последовательность и порядок внутреннего и внешнего

Человек указывает сначала за спину, потом себе под ноги, потом вперёд.

Если выкарабкаться из пещеры здравого смысла наружу — на поверхность планеты сознания, то перед взглядом распахнётся ровная линейная плоскость земли. Человек при этом как бы стоит на самой мировой линии и направлен только в одну сторону. С точки зрения такого Я2, очевидно, что мир делится на две части: вперёд и назад, верх-низ, чёрное-белое, доброе-злое...

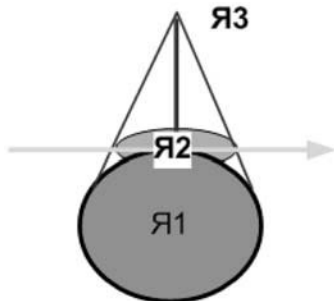


А как же иначе? Голова-то в этом случае по сторонам не вертится. Взгляд как луч, устремлённый вперёд. Если чего и спрашивать, то это КАКОЙ? — ЭТОТ спереди или ТОТ сзади? Но это вопросы про будущее и прошлое. А настоящее то, на чём стоишь, единственно стоящее, оно же вот тут — под ногами. Поэтому и прошлый вопрос «ЧТО ЭТО?» обогатился и расширился — «ЧТО ЭТО ТАКОЕ?», «КАКОЕ?». ЭТО такое, а вот ТО — эдакое. Плохое или хорошее. Чёрное или белое.... Других цветов и оттенков смысла пока нет в сознании. Дихотомия сознания и инверсия, обращающая внутреннее во внешнее и наоборот.

### 3.3. Рефлексия. Целое и части

Человек трижды указывает перед собой слева направо или снизу вверх.

Из позиции Я3 человек как бы видит себя Я2 на прямой «мировой линии», как говорят физики, линейного прогресса. В этом отношении аналитическая рефлексия появляется уже на этом уровне. Он одновременно видит и настоящее, и прошедшее, и будущее. Мир представлен как три части целого. А потом, возможно, и больше.



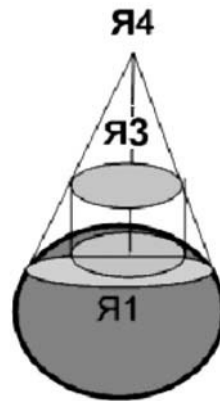
Линейное деление на несколько частей вводит понятие направления и возможность двигаться по этим частям, обобщая порядок в последовательность. Возникает вопрос: «КАК далеко можно двигаться и переноситься?».

### 3.4. Симметрия. Множественность направлений и перенос

Человек указывает не прямо перед собой, а в разных направлениях под разным углом.

Читатель уже догадался, наверное, что мы будем двигаться по логике пространства, поочередно добавляя по одной «степени свободы» выбора точки Я при каждом переходе.

выбора из рядоположенных альтернатив. Появляются разные направления, не только три, но и больше. В этом случае человек видит прошлое, настоящее и будущее своим внутренним взором, по желанию расширяя и сужая локус своего внимания или изменяя направление симметрично на противоположное.

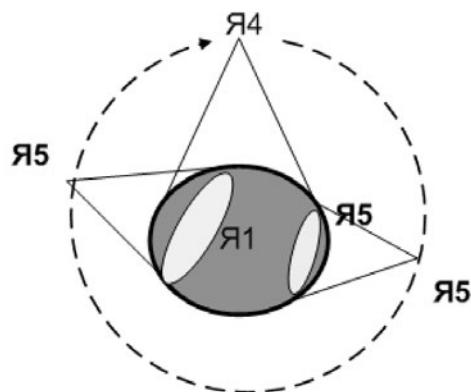


Хоть в физическом пространстве, хоть в ментальном — визуальная логика выбора как число степеней свободы изменяется сходным образом. Помимо предыдущих вопросительных слов, при Я4 возникает вопрос «КУДА?». А при взгляде назад, на Я3 и противоположное направление, и соответствующий вопрос «ОТКУДА?».

### 3.5. Транзитивность. Поворот и цикл

Человек описывает круговые движения руками, но ни на какой точке не останавливается.

Можно предположить, что в этом случае он, скорее всего, «видит» в сознании картинку из точек траектории кругового движения по орбите вокруг первоначальной «пещеры здравого смысла»



Это значит, что он может видеть три и более принципиально отличные картинки ландшафта времени под собой, логически друг из друга следующие или нет. Потенциально в этом случае он может видеть отдельно ЭТО, ТО и отдельно ТО-ТО. Или порознь, или одновременно, складывая их в памяти, как было уже в ЯЗ. Формируется вопрос «ЧТО ЗА ЧЕМ?». Слова, сливающиеся в речи и в языке, перерастающие впоследствии в вопрос «ЗА-ЧЕМ?». Вновь возникает выбор направлений движения по траектории и новое понятие замкнутого воспроизводящегося «цикла».

### 3.6. Эквивалентность. Предел рациональности

Человек трижды указывает себе  
на голову.

В каждом из рассмотренных случаев человек в принципе в состоянии удерживать в памяти все предыдущие ситуации. Более того, они видны ему с каждого, более высокого местоположения точки зрения Я. Но при всё большем удалении начинает не хватать остроты зрения и детали начинают исчезать из сознания. Наконец при очень большом удалении первоначальная сфера мифов и орбиты вокруг неё превращаются в точку, трансформации заканчиваются, и возникает вопрос о том, куда эта точка исчезла и «ПОЧЕМУ?».



Точка Я6 вновь возвращает человеческое сознание к поиску точек различных Я. ПО ЧЬЕМУ мнению это произошло? Так что в какую из возможных ранее обнаруженных точек Я может перейти сознание человека, обладающего свободой воли, предсказать заранее невозможно. Все точки Я для человека в ситуации Я6 равноценны.

### 3.7. Замыкание. Рекурсия — «шаг вперёд — все возможные шаги назад». «Пять пальчиков» рационального мышления

Человек молчит и не предпринимает  
никаких попыток.

Неизвестно, конечно, что и как происходит в сознании человека в этом случае на самом деле, но логично предположить (продолжая преемственную логику увеличения числа степеней свободы), что в этом случае целостные представления сменяют разрыв, который и

символизирует появление нового типа вопроса, обращённого уже не к внешнему миру, а к собственному внутреннему — «КТО Я?».

Я1 — это обитатель ментального мифа и социальный обыватель, ориентирующийся на «здоровый смысл» без задавания вопроса «Откуда готовые ответы берутся?». Его ментальным символом будет Большой Палец руки — логика тождественности совместного существования в общем социальном мифе — «Мы с тобой одной крови! И у нас всё вот так — на пять!». Но солнце всходит и заходит, резервы заканчиваются, и Большой Палец, ещё вчера оптимистично направленный вверх, неминуемо начинает переворачиваться вниз (как в финале боя гладиаторов). В Я1 случае царствует логика семантики языка как отсутствие всякой рефлексивно осмысленной логики. Логика «исключённого первого». Это обеспечивает быстрое взаимопонимание между носителями такого мифологического сознания при наличии общего мифа. Всё же ясно, что НАДО? Что значительно экономит время.

Я2 — обладает способностью всё сводить к вертикали административного подчинения. Его символ — Указательный Палец и соответствующая ему линейная (дидактическая, индустриальная, руководящая, промышленная...) логика воспроизводства норм и функционирования структур. «ДОЛЖЕН и ОБЯЗАН!», «Так и только так! Упал — отжался! Паршивую овцу из стада вон!». Логика — «Только «ДА». Логика «исключённого второго». Типичный представитель — бюрократ, чиновник, промышленник, технар, хозяйственник. Очень важная социальная функция, удерживающая скелет социальных и ментальных отношений.

Я3 — Средний Палец (фаллически вертикально стоящий, всё пригибающий и всё порождающий, и сам склонный к иерархии) — палец трагедийного развития систем, напрямую связанный с конфликтами, разногласиями, противоречиями. Ему соответствует дихотомическая логика выбора и исключённого третьего: «или ДА, или НЕТ». Типичный представитель — деятель, предприниматель, опозиционер, прогрессор, революционер, для которого пафос борьбы важнее всего. «Лучше умереть стоя, чем жить на коленях!», «БУДУ — и всё тут!».

Я4 — Безымянный Палец (пока безымянный, так как ещё не созрела в общественном сознании подобная практика действия, то нет и

соответствующего обозначающего русского слова) связан с тройственной логикой самоопределения «ДА — НЕТ — ВОЗМОЖНО», с логикой кооперации, консолидации, солидаризма, построенного не на идее соборности как сплочения против общего врага, не в борьбе и дружбе «против», а коллективно распределённой деятельности «за» и «для» в становящихся кооперативных сетях. Базовый посыл — МОГУ. Могу так, а могу и эдак... Не зря на безымянном пальце носят обручальное кольцо. «Согласие — есть договорённость при взаимном непротивлении сторон». Позиция нетипичная, её возможное имя-название — «социальная сваха», сшиватель, «оверлогер», «кооперант». Позиция, по принципу противостоящая корпоративной культуре и ориентированная на кооперативную, сетевую культуру, сознание, мышление, поведение.

Я5 — Мизинец — символ свободного творчества (и интеллектуального одиночества в пустом открытом пространстве). «Что хочу, то и ворочу!» Логика бесконечнозначная — «ВСЕ ВОЗМОЖНО». Это поэты, художники, демиурги, авторы...

Каждый «палец мышления», задаваемый числом альтернатив логики выбора, порождает соответствующий статус высказывания в коммуникации — СУЩЕЕ, ДОЛЖНОЕ, РЕАЛЬНОЕ, ВОЗМОЖНОЕ, НЕВОЗМОЖНОЕ.

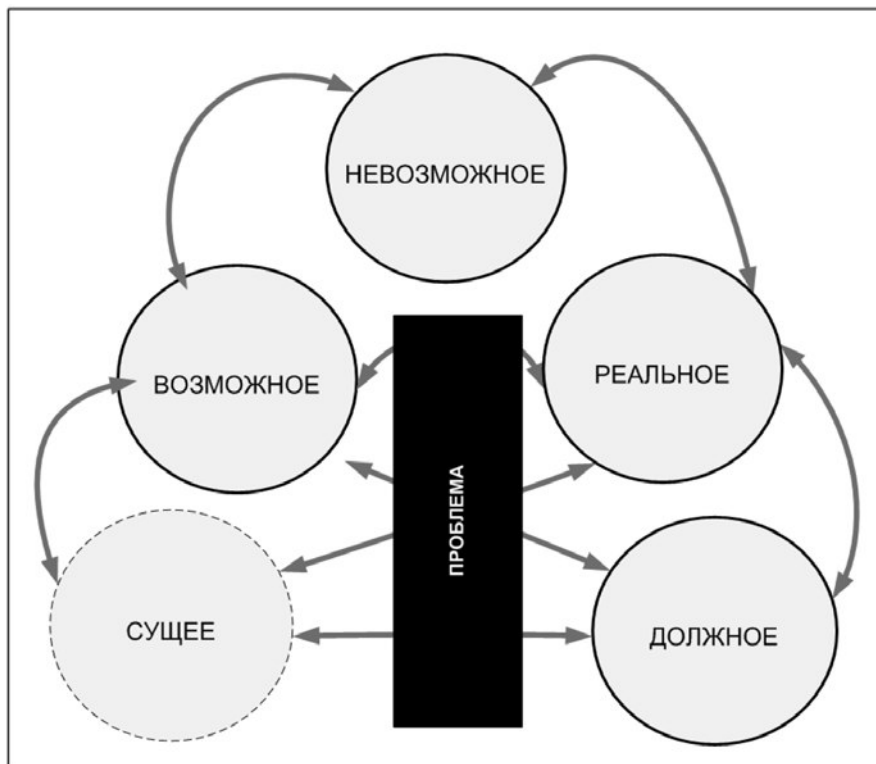
Если статусы высказываний говорящего (пишущего) и слушающего (читающего) не совпадают, то их согласование и соответствие полной «ментальной картинке» порождают непростую, не всегда осознаваемую ПРОБЛЕМУ. Проблему, как остановку коммуникационного действия, прекращения коммуникации и умолкания.

Действительно, при таком наборе альтернатив поневоле остановишься и задумаешься, прежде чем самоопределишься... Не только относительно того, где какое время находится... Приходится задуматься о том, что лучше — «ковыряться» в своём сознании одним «пальчиком» или иметь их все и складывать при необходимости или в бережную щепоть, или в кукиш, а если надо, то и в кулак?

#### 4. Понимаю ли я самого себя? Диалог семи коммуникативных позиций

Сколько же их — нас внутри меня? Все ли мы партнёры? Что делать, если насущные вопросы и порождающие их проблемы успевают накапливаться быстрее, чем средства их решения? Если корабль партнёрства «partnership» из-за этого тонет?

Лодка с Рулевым, Гребцом и Пассажиром переправляется через бурную опасную реку, а за ней пристально наблюдают: с берега —



спасатель, а сверху, с вертолѐта, — случайно оказавшийся тут сотрудник береговой охраны.

С ужасом поглядывает окаменевший от страха и безнадѐжности Пассажир на вздымающиеся волны бурной реки. Его остановившийся от испуга взгляд окаменел от страха, а пальцы судорожно сжимают борт. Иногда он вскрикивает, охает, ахает: «Только НАДО выжить бы, только бы не перевернуться, только бы не утонуть. Только бы...», но даже если и нет сил произнести это вслух, то всё равно всем своим видом он выражает недоумение и возмущение Гребцом и Рулевым.

А Гребец методически гребѐт и гребѐт... Гребѐт как учили и как методики и инструкции эффективной гребли гласят. Он знает своё дело: движения его размеренны, мышцы напряжены, между лопаток стрекает струйка пота. «Всѐ будет хорошо, только ОБЯЗАН я быстрее и усерднее грести. И вѐсла не вырывать. Я же раб... Работаю».

Взгляд и внимание Рулевого устремлены на пристань на противоположном берегу, к которой требуется пристать. На достижение цели нацелен он.... «Цели ясны, задачи определены — за работу ты ДОЛЖЕН приниматься, товарищ гребец! Вперѐд, к победе... А я БУДУ тобой управлять». И не видит он, что сносит его лодку бурным течением, что совсем не к той цели он движется, что предполагалось. Что вот-вот врежется судно в торчащие из воды скалы и разобьѐтся вдребезги.

Но это видно со стороны в отчаянии бегающему по берегу наблюдателю-аналитику. Понимает он: чтобы цели достичь, грести надо быстрее и совсем не в том направлении. «Если ты не БУДЕШЬ учитывать течение реки, — кричит он рулевому, — то тебя снесѐт к такой-то бабушке. Но я МОГУ тебе указать выход... Слушай...», — кричит он об этом Рулевому и Гребцу на галере. Да только заглушают волны и сносит ветер звук его голоса.

Висящий над рекой и летающий вокруг да около вертолѐтчик давно уже разглядел, куда сносит лодку течение, и понимает, что происходит. Может он видеть и охваченного ужасом пассажира, и изнемогающего гребца, слабо умеющего манипулировать вѐслами, и отчаявшегося наблюдателя на берегу. Но сверху ему ещё видно, что на пристани обосновалась и замаскировалась банда вооружѐнных грабителей, лодку поджидающих.

И поэтому плыть туда совсем не следует. «Смените цель», — кричит он в мегафон всем внизу — Пассажиру, Гребцу, Рулевому и Аналитику-наблюдателю на берегу... «Хоть и не обязан по должности, хоть и не могу помочь грести, но ХОЧУ советом помочь...» Но не слышно его за рѐвом винта рулевому. «Подскажи ему, чтобы он или рулил в другую сторону, или чтоб скорость сбавил. Не туда, не к той пристани едете! Возьми свой мегафон и кричи!» — пытается докричаться рефлексивный «вертолѐтчик» аналитику на берегу. Но не поднимает свой взор в небо наблюдатель — за рекой же следить надо. Каждый слышит ровно столько, сколько понимает. И сколько сам из своей позиции фактически видит и слышит. И как статусы высказываний другого интерпретирует. Приказ «ДОЛЖНО!» от совета «ВОЗМОЖНО...» в таком информационном шуме тяжело отличить.

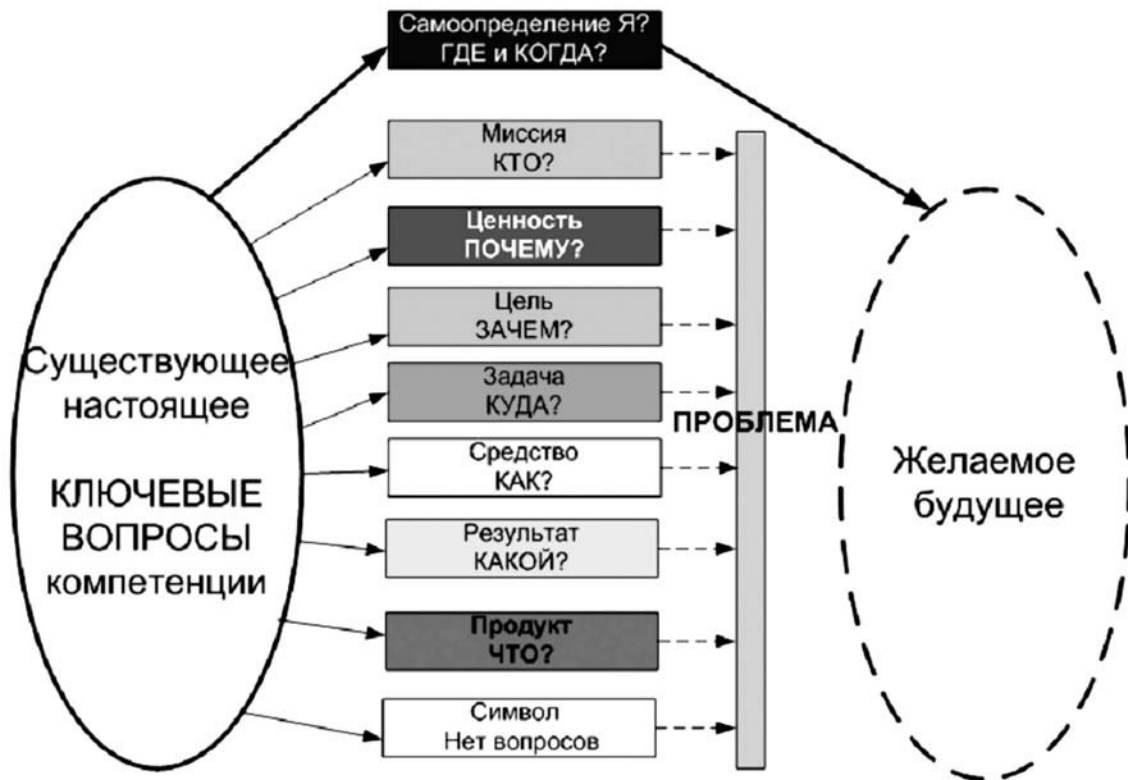
И только тонко чувствующий ситуацию Поэт и обзирающий весь мир своим духовным взором священник понимают, что зря все они там суетятся, что всё это иллюзии и пустые хлопоты и что там, за поворотом реки, в глубине лога ждѐт их песчаная уютная бухта или иная жизнь.

И что им в такой ситуации всем семерым — Пассажиру-обывателю, Гребцу-работнику, Рулевому-администратору и руководителю, Наблюдателю-аналитику и Рефлексуну с вертолѐта, ну и Поэту и Священнику делать? Если они друг друга-то иногда даже не только не видят, но и тем более не слышат. Хотя и живут вместе в одном моём сознании, но на разных его уровнях, и поэтому друг друга внутри меня не понимают.

##### **5. Что такое «компетенции» в коммуникации?**

Итак, получается, что уровни субъективного сознания человека объективно существуют (хотя чаще всего не осознаются). Существуют, с какой стороны к этому вопросу ни подойди. Хоть со стороны ключевых вопросительных слов естественного языка, хоть из анализа социальной практики сложно организованных многоуровневых систем деятельности. Не обязательно «лодки партнѐрства» — возьмите хоть футбол и футбольную команду — там вы всё те же позиции, по иному именуемые, обнаружить можете. Хоть из сопоставления с проектной логикой и её терминологией:





ПРОБЛЕМА закрывает от взора субъекта желаемое будущее, и остановка коммуникации (с другим или с самим собою) может возникать и с решением задачи, и с получением результата, и с самоопределением. Но за счёт самоопределения и пересаммоопределения ПРОБЛЕМА и преодолевается.

А вот сколько их, этих уровней у человека? Вы обратили внимание, что каждый вышестоящий уровень вроде бы должен всё нижележащие видеть и учитывать. Но на практике такого не происходит. Ведь это возможно, если только сами вопросительные слова возникли «снизу-вверх», в систему выстраиваясь. И при появлении нового вопросительного слова (Чем? Каков? Который?) со всеми непротиворечиво согласовывались. Но это только тогда возможно, если рекурсия есть. Когда, сделав шаг вперёд, возвращаемся, чтобы сделать все возможные шаги назад, проверяя новый шаг на логическую непротиворечивость со всеми предыдущими. А кто сможет заставить сделать это свободного человека со свободной волей? Кроме него самого, конечно... Но это ему надо? Вот и возникает «кляк сознания» — пространство смешения цветов серого цвета.

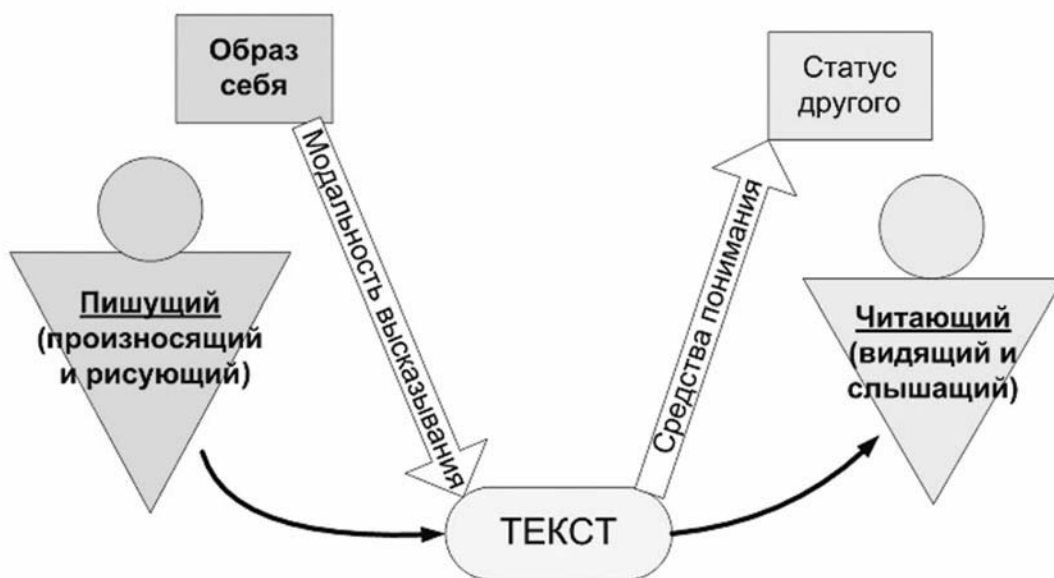
Вот и получается, что, забравшись наверх в теоретические представления, можно ото-

рваться от практики. А самоопределившись с Миссией, можно так и не получить конкретного социального продукта. Всякое бывает...

Тогда приходится различать объективные «уровни компетенции» как уровни владения данным предметом коммуникации и субъективный, возможно неполный их интегральный набор у отдельного человека — «компетентность».

Да и степень владения этим предметом ведения на каждом уровне может быть разной — «знания, умения, навыки».

В коммуникации этот предмет ведения помимо границ его предметной области, уровня абстрагирования-конкретизации предмета ведения задаваемого ключевым вопросительным словом и ЗУНов проявляет себя ещё и в модальности высказывания («надо», «должен-обязан», «буду», «могу», «хочу»), определяемой числом возможных степеней свободы (альтернатив) от 0 — в среде здравого смысла, 1 — в иерархической структуре административной логики нормального функционирования, 2 — в трагедийном и конфликтном развитии противоборствующих систем, 3 — в становлении сетей и стремящемся к  $\infty$  в творчестве.



Если модальность высказывания пишущего (произносящего и/или рисующего) участника коммуникации не совпадает с представлениями статуса этого участника в сознании читающего (слышающего и/или видящего), то это становится ПРОБЛЕМОЙ для их совместного перехода к самому проектированию, анализу, оценке и взаимопониманию.

Таким образом, «компетентность» в коммуникации складывается из четырёх, как минимум, составляющих:

- предмета коммуникации («ведения» и «видения», в Слове и Образе оформленном);
- уровня (уровней) компетенции — абстрагирования-конкретизации предмета, определяемого ключевым вопросительным словом;
- степени освоения предмета ведения на данном уровне — «знания-умения-навыки»;

- статуса и модальности предъявления в коммуникации данного предмета.

Эти различия невозможно сделать в информационном («субъект-объектом») подходе, но они становятся очень значимы в информационно-коммуникационном («субъект-субъектом») подходе. То есть при переходе от «компьютеризации» и «интернатизации» образования к следующему этапу — «информационно-коммуникационной грамотности» учителей, студентов и учащихся, пользующихся интернетом. А возможно, будут полезны и для государственных служащих при разработке нормативных актов или оценке качества коммуникации в интернете. □