

Невидимые правила

Как общество меняется
и меняет нас



и
АЛЕКСАНДР ГРОМОВ

Александр Громов
Невидимые правила:
Как общество
меняется и меняет нас

*<https://litres.ru/74609097>
SelfPub; 2026*

Аннотация

Почему правило, призванное помогать всем, для одних становится опорой, а для других — барьером? Кто решает, что считать нормой, и как незаметные ожидания влияют на наши решения, отношения и возможности?

«Невидимые правила: Как общество меняется и меняет нас» показывает, как общество согласует повседневную жизнь — от привычек и ролей до работы институтов, цифрового общения и перемен в кризис. Книга предлагает инструменты, чтобы распознавать негласные договорённости, отличать полезную координацию от несправедливого ограничения, проверять источник, редакцию и применимость правила. Вы научитесь замечать, кто участвовал в его создании, чьи доказательства услышаны и кому достаются выгоды и издержки, а также понимать, как правила меняются и что делает перемены безопаснее и справедливее.

Содержание

Невидимые правила общества: нормы, ценности и ожидания	5
Как правила входят в жизнь: социализация и повседневные привычки	15
Роли и идентичность: кем мы становимся среди других	29
Неписанные договоры: доверие, взаимность и границы допустимого	40
Конец ознакомительного фрагмента.	46

Александр Громов
Невидимые правила:
Как общество
меняется и меняет нас

Невидимые правила: Как общество меняется и меняет нас

Александр Громов

Невидимые правила общества: нормы, ценности и ожидания

В 6:47 телефон Антона подаёт сигнал будильника и тут же показывает: заряд — четыре процента. Антон тянется к шнуру на тумбочке, вслепую нащупывает разъём и пробует вставить его в телефон. Не подходит. Он переворачивает штекер, пробует снова — без толку. Старый кабель из ящика, кажется, служил всем устройствам сразу, но нынешнему не годится.

До автобуса двадцать минут. В телефоне — билет, карта, список покупок и приглашение на видеовстречу. Антон уже представляет, как будет объяснять начальнице, что пропал из сети, потому что у него «не совпало». Соседка Даша протягивает кабель с другим разъёмом. Тот входит сразу. На экране появляется значок зарядки.

— Вот и договорились, — говорит Даша.

Она шутит, но в этой короткой сцене и правда произошло нечто похожее на договор. Размеры разъёмов, форма штекера, требования к питанию и устройство телефона должны были совпасть. Никто из них не участвовал в заседании, где это решили, и Антон не читал инструкцию к зарядному кабелю. Но кто-то когда-то согласовал форму, кто-то произвёл устройства по общим правилам, а теперь они работают вме-

сте.

Мы привыкли думать, что стандарты живут в толстых документах, кабинетах и государственных учреждениях. Но общество встречает нас раньше, чем мы успеваем открыть глаза. Оно уже договорилось, что будильник прозвучит в назначенный час, разъём войдёт в гнездо, билет прочитается турникетом, а оплата не потребует долгого объяснения между покупателем и продавцом.

Невидимые правила не просто ограничивают. Большую часть времени они освобождают нас от необходимости договариваться заново.

Утро: совпасть по размеру и времени

Кабель заработал — и Антон успел выйти из дома. Но слово «заработал» скрывает несколько условий. Штекер должен подходить к разъёму. Устройство должно распознать подключение. Источник питания должен обеспечивать подходящий режим зарядки. Совпадение здесь не одно, а целая цепочка. Если её звенья не подходят друг к другу, удобство исчезает и становится заметной проблема.

Технический стандарт — это согласованное правило о том, как что-то устроено или обозначено. Он может задавать размер, формат, способ передачи данных, единицы измерения. В отличие от него, социальная норма чаще говорит не о форме предмета, а о поведении: где встать в очередь, когда прийти, как попросить о помощи, кому уступить дорогу. Но у технических стандартов и социальных норм есть важное

сходство: и те и другие помогают разным людям, вещам и организациям действовать согласованно.

В метро Антон открывает билет в телефоне. Турникет не понимает, что он спешит и вообще хороший человек. Ему нужны данные в распознаваемом формате. Антон подносит экран к считывателю. С первого раза тот не срабатывает: стекло тусклое после ночи, изображение слишком тёмное. Антон повышает яркость, пробует снова — загорается зелёный сигнал, створки открываются.

Что здесь должно совпасть? Код на экране, способ его чтения, настройки терминала и действительность билета. Как подтверждается результат? Звуком, зелёным светом, открывшимися створками. Эта маленькая последовательность избавляет пассажира и контролёра от долгих переговоров: «Я точно купил», «А я точно вижу».

А рядом действует правило другого типа. Люди стоят по одну сторону турникетов, выходящие проходят первыми. На полу может быть наклейка, но чаще пассажиры усваивают порядок, просто наблюдая за другими. Если все одновременно бросаются внутрь, поездка начинается с толчков и раздражения. Если несколько человек ждут, чтобы выпустить выходящих, движение становится плавным.

Социальные психологи различают, среди прочего, описательные нормы и предписывающие. Первые отвечают на вопрос: «Как здесь обычно поступают?» Вторые — «Как здесь следует поступать?» В вагоне Антон видит людей, которые

снимают рюкзак в тесноте: это подсказывает, что так делают. Но он может также ощущать, что рюкзак на спине мешает другим и потому его стоит снять. Обычное поведение и представление о должном часто совпадают, но не всегда. Иногда все знают, как было бы правильно, и всё же видят, что большинство делает иначе.

Норма не обязательно написана на табличке. Она держится на взаимных ожиданиях. Мы уступаем дорогу, потому что ожидаем, что другие тоже будут соблюдать порядок движения. Мы говорим «спасибо», потому что рассчитываем: благодарность будет понята как знак признательности, а не как случайный звук. За нарушение могут последовать официальное наказание, замечание, косой взгляд или просто отказ продолжать взаимодействие.

Днём: цифры, на которые можно положиться

По дороге в офис Антон заходит в магазин за кофе. Он прикладывает карту к терминалу. Платёж проходит за секунды. В этот миг покупатель, магазин, банк и платёжная система не обмениваются полными историями друг о друге. Им достаточно согласованного способа передать запрос и получить ответ. Терминал показывает подтверждение — и чашка кофе становится покупкой, а не предметом долгих сомнений.

Стандарты особенно заметны, когда взаимодействуют незнакомцы. Продавцу не нужно знать Антона лично, чтобы принять его карту; кассиру не нужно угадывать, что по-

купатель имел в виду под «двумястами граммами». Общие форматы сокращают число уточнений и ошибок. Экономисты называют подобные издержки издержками координации: временем, усилиями и риском, которые появляются, когда участникам трудно понять друг друга или согласовать действия. Чем надёжнее общий формат, тем меньше сил уходит на каждую отдельную встречу.

После работы Антон заходит в супермаркет. Он кладёт в корзину молоко, яблоки и крупу. На упаковках — масса, состав, срок годности, штрихкоды. Эти обозначения делают товар узнаваемым для разных звеньев длинной цепочки: производителя, склада, кассира и покупателя. Килограмм в одном месте не должен внезапно оказаться другой мерой в другом. Дата на упаковке помогает принять решение, не спрашивая людей на производстве. Штрихкод позволяет кассе найти нужную запись быстрее, чем продавец успел бы вручную перелистать каталог.

Даже упаковка должна «сойтись» с целым миром вещей вокруг неё: полкой, коробкой, грузовой машиной, рукой покупателя. Здесь стандарт может экономить место и время. Но он не отменяет вопросов. Единая маркировка полезна, если человек может её прочитать; мелкий шрифт или непонятный знак превращает формально доступную информацию в почти недоступную. Значение имеет не только то, что правило существует, но и то, кому оно помогает им воспользоваться.

У кассы Антон замечает, что некоторые покупатели складывают пакеты в одну корзину для переработки, другие — в другую. Он не уверен, куда выбросить упаковку от молока. Значки на ней есть, но местные правила сортировки отличаются. Это важный случай: знак сам по себе не гарантирует совпадения. Нужны общие определения, понятные инструкции и способ проверить, что материал действительно попал туда, куда следует. Там, где правила меняются от района к району, привычка может оказаться ошибочной — не потому, что человек небрежен, а потому, что соглашение не общее.

Вечером: правило, которого не видно в приложении

В 19:00 у Антона видеозвонок с коллегами из другого города. Он открывает ссылку, проверяет микрофон и видит, как на экране один за другим появляются знакомые лица. С технической стороны встрече нужны подходящее устройство, приложение, соединение и совместимый способ передавать изображение и звук. С человеческой — правила очередности, внимания и вежливости.

Когда говорит коллега, остальные отключают микрофоны. Если хотят добавить мысль, поднимают руку или ждут паузы. Никто не зачитывает эти инструкции перед каждым звонком. Участники обычно считывают их по опыту: длинная тишина может означать, что человек слушает, но может быть и признаком обрыва связи; включённая камера иногда воспринимается как знак участия, хотя кто-то не может или

не хочет её включать.

Вот где полезно различать нормы и ценности. Ценность — это то, что общество или группа считает важным: уважение, безопасность, равенство, надёжность. Норма — более конкретный способ воплотить ценность: не перебивать, предупреждать об опоздании, проверять срок годности. Ожидание — предположение о том, как поведут себя другие: коллега ответит на приглашение, пассажир уступит выходящим, магазин примет оплату картой.

Эти три слоя переплетены. Мы ждём, что коллеги не станут говорить одновременно, потому что верим в ценность уважительного общения и привыкли соблюдать правило очередности. Но в другой группе молчание может означать не согласие, а вежливое несогласие; прямой взгляд — не уверенность, а давление; опоздание — не пренебрежение, а следствие обстоятельств, о которых мы ничего не знаем. Норма помогает ориентироваться, но не даёт безошибочно-го доступа к чужим намерениям.

И нормы не всегда справедливы. Рабочий распорядок, построенный вокруг человека, который всегда доступен в сети и может присутствовать на звонке с камерой, не одинаково удобен для всех. Стандартная высота стойки, размер шрифта или громкость сигнала могут подходить большинству и создавать трудности для людей с инвалидностью. Правило «будь на месте ровно к девяти» выглядит нейтральным, пока мы не замечаем, что у людей разные маршруты, обязан-

ности по уходу за близкими и возможности распоряжаться временем.

Поэтому невидимые правила полезно не только замечать, но и проверять. Кто их установил? Чьи интересы они защищают? Кому приходится приспособливаться? Любой общий стандарт облегчает одни совпадения, но может сделать другие невозможными. Это не довод против правил. Это напоминание, что хорошее правило должно не только упрощать систему для её создателей, но и оставаться понятным и доступным тем, кто в ней живёт.

Три вопроса к привычному

К концу дня Антон уже смотрит на знакомые вещи иначе. Утром ему казалось, что кабель просто «не подошёл». Теперь он видит за неудачной попыткой целый ряд соглашений: форму разъёма, размеры, требования к питанию. Турникет не просто открывался и закрывался — он сверял данные с понятным ему форматом. Касса не просто принимала карту — она опиралась на общий способ подтвердить оплату. А видеозвонок был не только набором технических соединений, но и маленьким обществом с правилами очереди и внимания.

Чтобы увидеть невидимое правило в повседневной вещи, задайте ей три вопроса.

1. Что здесь должно совпасть? Размеры, формат данных, единицы измерения, время, жест, представление о вежливости?

2. Кто об этом договорился? Государство, производители, профессиональное сообщество, жители района, группа коллег? А может быть, никто не принимал общего решения — привычка сложилась постепенно?

3. Как проверяют результат? Щелчком, зелёным сигналом, чеком, понятной маркировкой, ответным жестом или реакцией окружающих?

Можно добавить и четвёртый вопрос: **Кому трудно участвовать в этом соглашении?** Он помогает отличить удобный порядок от порядка, который просто стал незаметным для тех, кому он подходит.

Попробуйте провести такое расследование дома или по дороге. Выберите один предмет — ключ, упаковку, билет, лифт, кнопку вызова. Посмотрите, с чем он должен совпасть, откуда взялось правило и по какому признаку понятно, что всё сработало. Это займёт несколько минут. Зато обычная вещь перестанет быть просто вещью: за ней обнаружится сеть людей, решений, привычек и проверок.

Невидимые правила хорошо выполняют свою работу именно тогда, когда мы о них не думаем. Мы просыпаемся, заряжаем телефон, проходим через турникет, покупаем продукты и разговариваем с коллегами, не созывая собрание перед каждым шагом. Но когда что-то не совпадает, система проступает на поверхность. И тогда можно не только раздражаться из-за сбоя, но и понять, какое соглашение за ним стоит, кому оно служит и как сделать его лучше.

Общество состоит не только из законов и больших идей. Оно живёт в повторяющихся мелочах: в размерах разъёмов и очередей, в знаках на упаковке, в ожидании ответа, в привычке уступить дорогу. Увидеть эти правила — значит заметить, как люди создают общий мир, в котором незнакомые друг другу вещи и люди могут действовать согласованно. И значит подготовиться к следующему вопросу: как мы усваиваем этот порядок ещё до того, как начинаем осознанно его выбирать.

Как правила входят в жизнь: социализация и повседневные привычки

В понедельник утром руководитель небольшой мастерской получает письмо от крупного заказчика: «Поставляемая продукция должна соответствовать стандарту N». В переговорной сразу возникают три версии. Юрист спрашивает, означает ли это требование закона. Инженер хочет знать, какие испытания предстоит провести. Менеджер по продажам уже обещает клиенту сертификат.

В тот же день покупатель в магазине замечает на упаковке защитного шлема знак соответствия и решает: раз проверили, значит, опасаться нечего. Он не читает инструкцию, не проверяет размер и не задумывается, что с повреждённым шлемом делать после падения.

Оба случая начинаются с одного слова — «стандарт». И оба показывают, как легко спутать правило, способ его проверки и обещание, которое люди сами достраивают в голове.

Но правила входят в жизнь не только через законы и инструкции. Они проникают в привычки: мы встаём в очередь, потому что видим очередь; пристёгиваем ремень, услышав знакомый сигнал; в новом коллективе сначала наблюдаем, как принято обращаться к руководителю. Сначала правило

кажется внешним. Потом мы повторяем его, перестаём каждый раз обдумывать — и оно становится частью повседневного движения. Социализация и есть, среди прочего, освоение таких движений: явных и невидимых, формальных и бытовых.

Стандарт — один из способов согласовать действия незнакомых людей. Он помогает производителю, заказчику, испытательной лаборатории и покупателю говорить об одном и том же: например, о размере, составе, методе проверки или уровне требований. Однако сам по себе он не отвечает на все вопросы. Чтобы понять, что именно перед нами и насколько правило обязательно, нужно сначала перестать считать разные документы и знаки синонимами.

Заблуждение первое: «Стандарт — это закон»

Представим, что заказчик прислал мастерской ссылку на стандарт и требует ему следовать. Обязанность уже возникла? Иногда может возникнуть, но ответ зависит не от одного слова «стандарт», а от того, каким образом документ стал применимым.

Закон или другой обязательный нормативный акт устанавливает требования от имени публичной власти. В конкретной стране и отрасли обязательные требования могут также содержаться в технических регламентах и иных актах. Если закон отсылает к стандарту определённым образом, это может повлиять на его статус в соответствующей ситуации. Детали зависят от юрисдикции и текста нормы.

Стандарт — обычно согласованный документ, где описаны требования, характеристики, методы испытаний или рекомендации. Он может быть разработан на национальном, международном, отраслевом или организационном уровне. Но наличие стандарта ещё не означает, что каждый человек и каждая компания обязаны его соблюдать.

Стандарт может стать обязательным для конкретных участников, если на него ссылается применимое законодательство, договор, документация закупки или иной механизм, предусмотренный правилами конкретной ситуации. Если мастерская уже заключила договор, где указана обязанность соблюдать определённый стандарт, это может стать договорным обязательством сторон. Но такое условие не превращает стандарт в закон для всех окружающих. Если требование содержится лишь во внутренней политике заказчика, его действие тоже не распространяется автоматически на любого поставщика: важно, как и на каком основании оно включено в их отношения.

Вот почему вместо вопроса «Стандарт обязателен?» полезнее спросить: **для кого, в какой ситуации и на каком основании?**

В этом есть важный урок социализации. Мы часто принимаем правило за само собой разумеющееся, потому что встречаем его уже встроенным в систему: в договоре, школьном расписании, форме заявления, настройках программы. Источник требования остаётся за кадром, а видим мы толь-

ко привычный ритуал: заполнить поле, поставить подпись, пройти проверку. Чтобы понять, можно ли отступить от правила, иногда нужно восстановить его происхождение.

Заблуждение второе: «Стандарт — это подробная инструкция»

Словом «стандарт» называют вещи, похожие лишь на первый взгляд.

Стандарт задаёт общую согласованную основу: что считать характеристикой изделия, каким методом её измерять, какие требования могут предъявляться к процессу или услуге. Он может быть подробным, но не всегда объясняет каждому сотруднику, что делать в конкретный вторник в 14:30.

Технические условия обычно описывают требования к определённой продукции или конкретному решению. Это может быть документ производителя, заказчика или другого участника процесса; его статус и значение зависят от применимых правил и договорённостей. Само название «технические условия» ещё не делает документ законом.

Внутренняя процедура переводит общие требования в последовательность действий внутри организации: кто принимает заявку, кто проверяет данные, куда заносит результат, что делать при ошибке. Она похожа на сценарий спектакля: стандарт может определять, каким должен быть результат, а процедура — как именно команда к нему приходит.

Граница между ними не всегда идеально ровная. Стандарт

может содержать методы испытаний, похожие на инструкции; договор может включить технические условия; внутренняя процедура может ссылаться на стандарт. Важно не угадать документ «по виду», а прочесть его назначение и область применения.

Представим пекарню. Один документ устанавливает согласованный способ измерения влажности продукта. Другой описывает рецептуру конкретной линейки. Третий велит сменному сотруднику проверить температуру печи и записать показания в журнал. Если назвать всё это «стандартом», можно потерять главное: какой документ определяет показатель, какой — требования заказчика, а какой — ежедневную работу.

В повседневной жизни происходит похожее. «У нас так принято» — ещё не объяснение, откуда взялся порядок. Может быть, это законное требование; может — договорённость команды; может — старая привычка, давно потерявшая смысл. Социализация учит нас соблюдать правила, но зрелое участие в обществе включает и умение различать их источники.

Заблуждение третье: «Раз есть стандарт, значит, качество высокое»

Стандарт не волшебный знак совершенства. Он отвечает на определённый вопрос — иногда очень узкий.

Документ может задавать минимальный порог, единый способ измерения или набор требований для конкретной об-

ласти. Это полезно, но не тождественно слову «лучший». Продукт, соответствующий стандарту, может быть удобным или неудобным, подходящим или неподходящим для конкретного человека. Требования могут касаться одних свойств и не затрагивать другие. А соответствие требованиям само по себе не означает отсутствия любого риска.

Вернёмся к шлему. Маркировка соответствия может свидетельствовать о том, что продукт оценивали по определённой схеме и применимым к нему требованиям. Но она не означает, что шлем защитит при любых обстоятельствах. Значение имеют назначение модели, правильный размер, состояние изделия, способ ношения и конкретная ситуация. Знак не отменяет инструкцию и не превращает риск в ноль.

Здесь важно различить **стандарт и оценку соответствия**.

Стандарт — это документ, с которым сравнивают требования или методы проверки. Оценка соответствия — процесс, в котором выясняют, отвечает ли объект установленным критериям. В зависимости от схемы и сферы такую оценку могут проводить разные участники: изготовитель, лаборатория, независимый орган. В результате могут появиться протокол испытаний, декларация, сертификат или другой документ. Их значение зависит от правил конкретной схемы.

Сертификат — не сам стандарт. Он может подтверждать соответствие конкретного объекта или системы в определённых пределах, на определённый срок и при задан-

ных условиях. Надо смотреть, кто его выдал, что именно проверяли и к каким требованиям относится запись.

Знак соответствия — тоже не универсальная гарантия. Его смысл определяется правилами маркировки и схемой оценки. Один знак может указывать на прохождение установленной процедуры, другой — иметь иное значение. Само изображение на упаковке не доказывает, что проверены все свойства товара, что каждая единица прошла одинаковые испытания или что изделие подходит для любого использования.

Точная формулировка звучит не так: «На товаре есть знак — он абсолютно безопасен». Лучше сказать: «Маркировка указывает на соответствие определённым требованиям в рамках такой-то схемы; нужно проверить её область действия и соблюдать инструкцию».

Это не занудство. Это способ не возлагать на один символ больше обещаний, чем он действительно даёт.

Как разобраться в требовании заказчика

Вернёмся в мастерскую. Чтобы решить, что делать с письмом, компании не нужно спорить о значении слова «стандарт» вообще. Нужно пройти по конкретным вопросам.

1. Найти точный документ. Попросить полное название, номер, редакцию или дату. Ссылка на документ без версии может быть недостаточной: требования пересматриваются, и участники могут иметь в виду разные редакции.

2. Выяснить источник требования. Оно содержится в

применимом законодательстве, в проекте договора, в документации закупки или только в письме заказчика? Для юридической оценки могут понадобиться профильный специалист и проверка местных правил.

3. Проверить область применения. Относится ли документ именно к этой продукции, процессу, услуге или организации? Совпадает ли назначение изделия с областью, описанной в стандарте?

4. Определить, как требование стало обязательным. Ссылка в договоре — не то же самое, что ссылка в законе. Условие закупки — не универсальное предписание для всех компаний. Значение имеет конкретный механизм и то, на каком этапе стороны находятся.

5. Уточнить способ подтверждения. Достаточно ли заявления изготовителя? Нужен ли протокол испытаний, аудит, сертификация или другой вид оценки? Кто признаётся подходящим проверяющим и какие доказательства принимает заказчик?

6. Согласовать пределы обещания. Если мастерская способна выполнить требования, она может написать об этом точно: указать документ и редакцию, объект проверки и подтверждающие материалы. Если требования невыполнимы или неясны, разумно задать вопросы до того, как обещать соответствие.

Так социальное правило становится рабочей практикой. Оно не просто лежит в папке: люди согласуют значение тре-

бования, распределяют роли, собирают доказательства, повторяют действия. Со временем процедура входит в повседневный ритм компании. Новый сотрудник учится ей не только по документу, но и наблюдая за коллегами: где искать версию, кого спрашивать, что считать достаточной проверкой.

Карточка «Стандарт или не стандарт?»

Когда перед вами документ, сертификат или заявление о соответствии, заполните шесть полей. Можно держать эту карточку рядом с договором или использовать как шпаргалку для покупки и внутренней проверки.

Поле

Что выяснить

Автор документа

Кто его разработал или выпустил: государственный орган, организация по стандартизации, отраслевое объединение, заказчик, производитель?

Назначение

Какие задачи решает документ: задаёт требования, описывает метод проверки, устанавливает порядок работы или подтверждает результат оценки?

Область применения

На какую продукцию, услугу, процесс, территорию и участников он распространяется?

Обязательность

Как именно документ стал обязательным именно здесь. через применимое законодательство, договор, закупку, правила организации или иначе?

Способ проверки

Кто и каким методом оценивает соответствие? Какие документы или результаты испытаний должны это подтверждать?

Пределы обещаний

Что именно подтверждено, а что не проверялось? Какие есть ограничения по сроку, модели, партии, условиям использования?

Если хотя бы одно поле невозможно заполнить, это не обязательно означает, что документ бесполезен. Но это означает, что делать широкий вывод пока рано.

Проверка понимания: верно или неверно?

«Если на документе написано “стандарт”, он обязателен для всех». Неверно. Обязательность зависит от законодательства и других применимых механизмов. Точнее: «Этот стандарт обязателен для нашей компании в рамках та-

кого-то требования».

«Если договор ссылается на стандарт, он автоматически становится законом». Неверно. Ссылка может создать обязательство для участников договора, но не превращает документ в закон для всех. Точнее: «Договор требует от сторон соблюдать стандарт в указанной части».

«Сертифицированный товар не несёт риска». Неверно. Сертификация, если она применима, относится к определённым требованиям и процедуре оценки. Точнее: «Есть подтверждение соответствия таким-то требованиям; это не устраняет все риски и не заменяет правильного использования».

«Раз стандарт по умолчанию добровольный, его можно всегда игнорировать». Неверно. Он может стать значимым через договор, закупку, внутреннее правило или применимую норму. Точнее: «Нужно проверить, связано ли это требование с нашей ситуацией».

«Знак соответствия доказывает, что товар проверен вообще на всё». Неверно. Смысл знака ограничен правилами его применения и конкретной схемой. Точнее: «Маркировка подтверждает определённый статус в заданных пределах; эти пределы нужно установить».

Как привычка становится правилом

Формальные документы — лишь одна сторона истории. В быту большинство правил усваивается быстрее и тише: мы замечаем, что соседи снимают обувь у двери, что коллеги не

перебивают на совещании, что в приложении нужно сначала подтвердить личность. Мы наблюдаем, повторяем, получаем одобрение или замечание. Постепенно внешний сигнал вызывает привычную реакцию.

Исследования формирования привычек показывают, что повторение поведения в устойчивом контексте помогает сделать его более автоматическим. Но единого срока, за который любая привычка обязательно закрепится, нет: влияют сложность действия, регулярность и условия жизни. Поэтому совет «просто повторяйте двадцать один день» звучит увереннее, чем позволяют данные.

Правило легче входит в жизнь, когда его можно понять, выполнить и увидеть в действии. Если организация требует вести журнал, но не объясняет зачем и постоянно меняет форму, сотрудники будут выполнять требование формально или обходить его. Если же назначение ясно, порядок стабилен, а ошибка помогает улучшить процесс, правило может стать частью профессионального навыка.

Попробуйте небольшое упражнение. Выберите одно знакомое правило: например, как принято проводить совещания в вашей команде, как отмечают готовность задачи или как пользуются общим пространством дома. Ответьте на четыре вопроса:

1. Кто первым установил это правило или кто сейчас поддерживает его?
2. Где оно записано — если записано вообще?

3. Что происходит, если его не соблюдать?

4. Помогает ли оно людям действовать согласованно или сохраняется только по инерции?

Затем спросите себя: кому это правило понятно, а кому приходится угадывать? Кто может без труда его выполнить, а для кого оно создаёт лишнее препятствие? Так становится заметно, что привычный порядок не всегда нейтрален. Одним он экономит силы, другим напоминает: здесь их не ждали или не подумали об их обстоятельствах.

И ещё один вопрос — к себе: **какое правило я соблюдаю автоматически и что помогло ему стать привычкой?** Возможно, когда-то вам объяснили смысл. Возможно, вы переняли действие у человека, которому доверяли. А может быть, повторяли его, потому что иначе возникали затруднения. Эта разница важна: она помогает не только следовать правилам, но и менять их осознанно.

В начале истории мастерская принимала слово «стандарт» за готовый ответ, а покупатель видел в знаке защиту от всякого риска. Теперь оба могут задать более точные вопросы: кто установил правило, для кого оно действует, каким способом проверяется и чего оно не обещает. Это небольшое изменение языка меняет и практику. Вместо слепого подчинения или бездумного доверия появляется компетентное участие.

Правила входят в жизнь через документы, договорённости, примеры и повторяющиеся действия. Мы осваиваем их,

когда учимся быть детьми, учениками, коллегами, покупателями, соседями. Но ни одна роль не требует от нас отключать понимание. Чем лучше мы различаем источник правила и пределы его действия, тем свободнее можем пользоваться общим порядком — и тем ответственнее участвовать в его изменении. А вместе с ролями мы усваиваем и представления о том, какими людьми должны быть. О них — следующая глава.

Роли и идентичность: кем мы становимся среди других

На рынке, где пахнет мокрой шерстью, дымом и яблоками, торговец разворачивает отрез сукна и говорит:

— Двенадцать локтей. Ни сантиметром меньше.

Покупатель приехал из соседнего города. Он тоже знает, что такое локоть. Но у него дома это не совсем та мера: там торговцы отмеряют ткань по короткому деревянному стержню, здесь — по длинному. Оба пользуются привычным словом. Оба считают себя честными. И оба подозревают, что другой пытается их обмануть.

— Двенадцать? — переспрашивает покупатель. — Я вижу, что тут и десяти не набирается.

— Вы меряете своим локтем, — отвечает торговец. — А я своим.

Каждый говорит на знакомом языке, но договориться они не могут. Слово совпало, смысл — нет. На кону не только ткань и деньги. На кону репутация торговца, достоинство покупателя и право каждого считать себя человеком, который знает, как устроен честный обмен.

Представим, что у торговца локоть составляет 54 сантиметра, а покупатель привык к мере в 48 сантиметров. Двенадцать торговых локтей — это 6 метров 48 сантиметров.

Покупатель же ожидает получить 5 метров 76 сантиметров. Разница — 72 сантиметра, почти целая дополнительная рубашка. Если бы речь шла о товаре, который условились оценивать по 20 монет за метр, ошибка составила бы 14 монет и 40 мелких. Но главный ущерб может оказаться дороже: сделка не состоится, а за ней потянутся подозрение, спор и рассказ о чужой нечестности.

В таких сценах видно то, что обычно скрывается за повседневностью: мы не просто выполняем роли — мы становимся собой среди других. Торговец знает, как выглядит достойный торговец. Покупатель — как должен вести себя разумный покупатель. Их представления не возникают в пустоте: их передают семья, ремесло, город, соседи, прежние сделки. Роль — это не театральная маска, которую человек без труда снимает. Это набор ожиданий, прав и обязанностей, через который окружающие узнают нас и через который мы сами часто понимаем, кто мы.

Кто я, когда другие чего-то ждут от меня

Мы бываем дочерями и отцами, коллегами и руководителями, соседями, учениками, друзьями, покупателями, гражданами. Некоторые роли выбираем, в другие попадаем, а от третьих годами не можем отделаться. Роль подсказывает, чего от нас ждут: учитель объясняет, врач помогает, судья выслушивает стороны, друг хранит доверенное. Иногда ожидания просты, иногда противоречат друг другу. От родителя ждут терпения, от начальника — решительности; от челове-

ка в трауре — сдержанности, от него же, возможно, требуют немедленно вернуться к работе.

Но роль — не вся личность. Человек может хорошо играть роль специалиста и при этом не считать карьеру центром своей жизни. Может любить семью и уставать от родительских обязанностей. Может быть гражданином одной страны и одновременно чувствовать себя частью нескольких культур. Идентичность складывается из этих принадлежности, из воспоминаний, ценностей, языка, привязанностей и ответов на вопрос: «Кто я — и кто мы?»

Социальные психологи исследуют, как принадлежность к группам влияет на самоощущение и поведение. Мы замечаем не только «я», но и «мы»: наша семья, наша команда, наш город, наши люди. Участие в группе дает поддержку и чувство понятности, но одновременно создает границы: кто свой, кто чужой, чьи правила считаются естественными. Эти границы не обязательно враждебны. Они становятся проблемой, когда мы принимаем привычки своей группы за единственно возможный порядок.

Торговец на рынке не просто отмеряет ткань. Он подтверждает свою компетентность знакомым способом. Его локоть — не случайная длина руки и не обязательно личный произвол. Часто за ним стоит деревянная мера, принятая в конкретном месте, и устойчивая практика: покупатели знают лавку, местные торговцы пользуются тем же стержнем, разногласия разрешают по обычаям. Внутри такого сообщества

мера удобна именно потому, что вокруг нее уже есть доверие.

Но путешественник приходит без этой истории. Он не знает, как здесь проверяют меру, кто имеет право судить о споре и на чьей стороне окажется городской обычай. Он не просто сталкивается с другой длиной. Он оказывается в роли чужака — того, кому приходится сначала доказать, что его сомнение заслуживает уважения.

Так действуют многие неписанные правила. В одном коллективе молчание на совещании означает согласие, в другом — несогласие, которое нельзя произнести прямо. В одной семье просьба о помощи звучит естественно, в другой воспринимается как слабость. В одном городе принято договариваться устно, в другом без письменного подтверждения сделку не считают завершённой. Мы сталкиваемся не только с разными обычаями, но и с разными версиями того, кем должен быть «надежный человек», «хороший сотрудник» или «уважительный собеседник».

Зачем локтю понадобился общий язык

Локальные меры были не глупостью, а решением для жизни на коротком расстоянии. Мера, связанная с телом, легко запоминается; ее можно восстановить на глаз, отмерить в мастерской, передать ученику. Местные обычаи создают не только удобство, но и принадлежность: человек умеет торговать «как здесь», потому что вырос или долго жил здесь.

Проблема возникает, когда обмен выходит за пределы

знакомому кругу. Купец везет ткань в другой город. Кораблю нужны карты и расчеты, понятные людям, которые никогда не встретятся. Строителям требуется возвести мост так, чтобы чертеж прочитал не только мастер, лично знакомый с заказчиком. Ученым нужно сравнивать результаты, полученные в разных лабораториях. Чем длиннее цепочка взаимодействия, тем дороже становится неясность.

Постепенно меняется и набор общественных ролей. Рядом с местным мастером появляются землемер, государственный инспектор, инженер, бухгалтер, ученый, чиновник, отвечающий за единицы и записи. Люди уже должны согласовывать действия не только с соседями, но и с людьми, отделенными расстоянием, языком и поколением. Личный авторитет и память сообщества остаются важны, но их уже недостаточно.

Особенно наглядный поворот произошел во Франции в конце XVIII века. До революции в стране существовало множество местных мер; одинаковые названия могли означать разные величины в разных местах. Торговцу, сборщику налогов или землемеру приходилось выяснять, что именно подразумевают под знакомой мерой на новом рынке. Реформаторы предложили систему, которая не зависела бы от локального обычая: метр, основанный на идее универсальной меры. Его задумывали как одну десятиmillionную часть четверти земного меридиана, то есть расстояния от экватора до полюса вдоль меридиана.

Замысел был одновременно научным и политическим. Новая мера должна была быть общей для страны — и, в идеале, доступной людям повсюду. Но между идеей и повседневностью лежали годы работы, измерений и споров. Сначала требовалось точно определить и изготовить эталоны, затем объяснить систему торговцам, мастерам и жителям, заменить привычные инструменты и пересчитать цены. В 1795 году во Франции законодательно установили метрическую систему; в 1799-м изготовленные эталоны метра и килограмма передали на хранение государству.

Само принятие закона не превратило людей в единодушных сторонников новшества. Привычка экономит силы: старый способ уже встроен в расчеты и жесты. Новый требовал переучивания, а для торговца мог выглядеть как вмешательство чужой власти в привычный порядок. В 1812 году Наполеон разрешил использовать в торговле специальные привычные меры, соотнесенные с метрическими величинами. Позже Франция вновь закрепила обязательное использование метрической системы, которое вступило в силу в 1840 году. История реформы — это не движение по прямой от неразумного прошлого к разумному будущему. Это переговоры между универсальной совместимостью и укорененной повседневностью.

Теперь вернемся к ткани. Если перевести двенадцать локтей торговца в общую систему, получится 6,48 метра. Можно спорить о цене, качестве, сроке доставки, но хотя бы дли-

на перестает быть догадкой. При цене 20 монет за метр итог для покупателя составит 129,6 монеты — если он согласен именно на эту цену. Раньше спор был запутан: стороны не знали, где разошлись их ожидания, и могли приписать друг другу дурные намерения. Общая мера не решает, справедлива ли цена. Она делает видимым, о чем именно стороны договариваются.

Это важное различие. **Унификация единиц измерения** — частный случай стандартизации. Стандартизация в широком смысле устанавливает согласованные способы описывать, производить, проверять или передавать что-либо: от размеров деталей и качества материалов до форматов документов и правил обмена информацией. Метрическая система отвечает на вопрос «сколько?». Другие стандарты отвечают на вопросы «как записать?», «как проверить?» и «каким образом один результат сможет использовать другой?».

Когда мера путешествует дальше человека

Навигация, инженерия и наука расширяли потребность в совместимости. Для навигации были важны согласованные измерения, карты и способы фиксировать местоположение; для строительства — расчеты, которые можно передать от проектировщика рабочим; для науки — возможность повторить опыт и сопоставить результат. Международная метрическая конвенция 1875 года создала основу постоянного сотрудничества государств в области мер и весов, в том числе Международного бюро мер и весов. В 1960 году была учре-

ждена Международная система единиц, СИ. В 2019 году ее основные единицы переопределили через фундаментальные физические константы.

Это не просто история точных чисел. Общие меры создают новые типы признания. Инженер может рассчитывать на то, что коллега в другой стране прочитает чертеж. Лаборатория может сопоставить результат с данными другой лаборатории. Специалист становится участником профессионального сообщества, которое не ограничено улицей или городом. Его компетентность подтверждают не только знакомые, но и методы, сертификаты, измерительные приборы, документы.

У совместимости есть и обратная сторона. Когда роль становится переносимой, ее нередко начинают проверять по формальным признакам: дипломам, сертификатам, записям в реестре. Это открывает двери тем, кого раньше не принимали за «своих», но создает и новые пороги. Человек может уметь выполнять работу, но не иметь нужного удостоверения; его опыт окажется невидимым для системы. Стандарт помогает сделать деятельность понятной на расстоянии, но не способен сам по себе установить, кто достоин доверия и насколько справедливо распределяются возможности.

Массовое производство показывает это особенно отчетливо. Если детали делают по общим размерам и допускам, они легче подходят друг к другу, а продукт можно ремонтировать вдали от мастерской, где его изготовили. Работа ме-

няется: мастер, который прежде создавал вещь целиком, может стать оператором, сборщиком или специалистом по контролю качества. Это дает возможность производить больше и слаженнее, но может сузить самостоятельность работника. Стандарт делает труд сравнимым и переносимым — а значит, иногда превращает человека в позицию, которую можно заменить другим исполнителем.

И здесь вопрос об идентичности возвращается. Что происходит с человеком, если его ценность описывают через должность, разряд или рейтинг? Что меняется, когда он переезжает в место, где его прежние умения не признаются? Роль помогает другим быстро понять, чего от нас ждать, но иногда заслоняет того, кем мы себя считаем. Полезно замечать оба слоя: «я выполняю эту работу» и «я — не только эта работа».

Подобное происходит и в цифровом мире. Компьютерам нужно одинаково понимать даты, числа, символы и форматы файлов. Запись даты, которая в одной стране означает третье февраля, а в другой — второе марта, может испортить отчет или сорвать поставку. Единицы измерения в медицинской записи требуют особой ясности: ошибка при переводе величин — уже не неудобство, а риск. Протоколы и форматы позволяют системам обмениваться данными, даже если их создали разные компании и люди не знакомы между собой.

Одновременно цифровые платформы назначают пользователям роли: продавец, покупатель, модератор, подтвер-

жденный специалист, нарушитель правил. От этих обозначений зависят доступ и видимость. «Подтвержденный продавец» может выглядеть надежнее, но отметка не гарантирует честности каждой сделки. Общий формат облегчает взаимодействие; он не заменяет человеческой оценки. Как и метр на рынке, цифровой стандарт уточняет предмет договоренности, но не определяет сам по себе, кто поступил справедливо.

Небольшая практика: увидеть роли и перевести ожидания

1. Составьте карту своих ролей за последнюю неделю. Запишите пять-шесть ролей, в которых вы чаще всего бывали: коллега, родитель, друг, руководитель, ученик, сосед. Для каждой отметьте: чего от вас ждали другие; чего вы ждали от себя; что в этой роли давало вам силы; что утомляло. Не ищите «правильный» ответ. Цель — заметить, где ожидания совпадают с вашими ценностями, а где вы действуете по инерции.

2. Вспомните недавнее недоразумение. Найдите слово, которое обе стороны понимали по-разному: «срочно», «достаточно», «уважительно», «готово». Спросите себя: какое скрытое определение стояло за этим словом у каждого? Каковы были последствия ошибки? Как можно было бы проверить смысл до того, как спор превратился в оценку характера? Иногда достаточно спросить: «Когда ты говоришь “сегодня”, ты имеешь в виду до конца рабочего дня или до по-

луночи?»

3. Попробуйте мягко изменить одну роль. Выберите безопасную ситуацию и небольшое действие. Например, если в семье вы всегда тот, кто сам замечает и выполняет все дела, попросите другого распределить обязанности вместе с вами. Если на работе от вас ждут немедленного согласия, уточните срок и критерии результата. Важно не устроить революцию, а проверить: какое ожидание действительно обязательно, какое держится лишь на привычке и что происходит, если вы предлагаете более ясное соглашение.

Общие меры не возникли из любви к одинаковости. Их создавали потому, что людям нужно было сравнивать, обмениваться и сотрудничать за пределами знакомого круга. То же можно сказать о ролях. Мы узнаем себя через отношения и группы, но ни одна роль не исчерпывает человека. Хорошие общественные правила помогают нашим действиям быть понятными другим, не превращая нас в набор ярлыков.

Метр сделал расстояние переносимым, но не отменил необходимость обсуждать цену и качество. Так и ясное распределение ролей не отменяет доверия, взаимности и вопроса о границах допустимого. Оно лишь дает сторонам более прочную основу, чтобы начать этот разговор.

Неписанные договоры: доверие, взаимность и границы допустимого

В понедельник утром заказчик открыл коробку с пятьюстами новыми контейнерами для доставки еды и обнаружил, что крышки сидят неплотно. Изготовитель возразил: контейнеры достаточно прочные, они выдержали обычное использование. Заказчик имел в виду другое: их будут складывать друг на друга в фургоне, везти по неровной дороге и ставить в холодильник. Никто не хотел обмануть другого. Просто слово «достаточно» у каждого означало своё.

В тот же день в небольшой команде произошла похожая история. Один сотрудник рассчитывал, что коллега предупредит его о задержке заранее. Коллега был уверен, что достаточно написать, когда работа уже готова. Никакого правила на эту тему в компании не существовало. Зато у обоих было ощущение, что другой нарушил нечто само собой разумеющееся.

Так выглядят многие конфликты доверия: один человек уверен, что договорённость была очевидной, другой даже не подозревает, что её заключил.

Мы живём среди неписанных договоров. Они определяют, кто уступает место, как распределяются домашние дела, сколько времени допустимо не отвечать на сообщение,

можно ли отказаться от просьбы и кто должен первым предложить примирение. Эти договоры редко произносят вслух. Они похожи на разметку на дороге: пока все едут по ней одинаково, её почти не замечают. Но стоит одному свернуть, как остальные начинают спорить, кто здесь двигался «неправильно».

Чтобы доверие не зависело от догадок, полезно научиться разбирать такие договорённости на части — почти так же, как мы разбираем технический документ. Не потому, что отношения нужно превратить в инструкцию. А потому, что точность иногда бережёт близость лучше, чем благие намерения.

Когда «и так понятно» оказывается непонятным

Неписанный договор — не юридический контракт, а разделяемое ожидание: я делаю или не делаю нечто, потому что верю, что другие поступят определённым образом. Например: «Я не перебиваю, потому что рассчитываю, что меня тоже выслушают» или «Я помогу сейчас, потому что в другой раз помощь может понадобиться мне».

Такое ожидание делает поведение предсказуемым. Взаимность помогает поддерживать отношения без постоянных расчётов: мы не выписываем счёт за каждый одолженный зонт и каждую чашку чая. Но у этой экономии есть цена. Если правила не названы, люди могут по-разному понимать сам обмен. Один считает, что услуга создаёт обязательство; другой — что помощь была добровольной и не требует воз-

врата. Один понимает молчание как уважение к личному пространству; другой — как холодность.

Взаимность не равна бухгалтерскому балансу. В устойчивых отношениях вклад редко бывает одинаковым в каждый конкретный день: сегодня один поддерживает заболевшего друга, через месяц роли меняются. Важнее общее ощущение, что никто не использует чужую щедрость как неисчерпаемый ресурс. Доверие растёт не от обещания «я всегда буду рядом», а от опыта: этот человек обычно делает то, о чём договорился, говорит, если планы изменились, и не превращает мою уязвимость в удобство для себя.

Исследования сотрудничества показывают, что люди готовы тратить собственные силы и ресурсы ради общих благ, особенно когда правила понятны, участники могут влиять на них, а нарушения не остаются без ответа. Но это не значит, что доброе расположение само по себе решит всё. Без ясных границ добросовестные участники могут снова и снова брать на себя лишнее, пока кто-то другой пользуется их надёжностью.

Разбираем условный документ

Вернёмся к контейнерам. Представим, что заказчик и изготовитель составляют вымышленную спецификацию для повторно используемой ёмкости. Она касается только герметичности и вместимости. Она **не** устанавливает требований к гигиене или безопасности материалов и не является реальным стандартом.

Фрагмент мог бы выглядеть так:

> ****Условная спецификация К-01. Контейнер для доставки****

1. Область применения. Документ применяется к контейнеру номинальной вместимостью 1000 мл с защёлкивающейся крышкой, предназначенному для перевозки холодных продуктов. Использование в микроволновой печи не рассматривается. **2. Термины.** «Утечка» — появление видимых капель жидкости снаружи закрытого контейнера. **3. Требование к вместимости.** Вместимость должна составлять от 980 до 1020 мл. **4. Требование к герметичности.** При испытании, описанном в пункте 5, утечка не допускается. **5. Метод испытания.** Контейнер заполняют 500 мл воды температурой 20 ± 2 °С, закрывают штатной крышкой и оставляют на боку на 30 минут. Затем осматривают внешние поверхности. **6. Правило приёмки партии.** Испытывают пять контейнеров из партии. Партия принимается, если все пять прошли испытание. **7. Маркировка и записи.** На упаковке указывают номер партии и ограничения по использованию. В протоколе фиксируют дату испытания, номера образцов, результат и данные о средстве измерения вместимости.

Здесь каждая часть отвечает на свой вопрос.

1. Область применения: о чём вообще договор? Без этого уточнения стороны могут спорить не о качестве товара, а о том, для чего он предназначен. Изготовитель подразуме-

вал холодный суп на короткую дорогу, покупатель — горячую пищу, штабелирование и многоразовое мытьё. Область применения не решает все возможные вопросы, но обозначает границы обещания.

2. Термины: одинаково ли мы понимаем слова? «Утечка» звучит понятно, пока один участник считает проблемой влажный след, а другой — только падающую каплю. Определение превращает впечатление в критерий. В человеческих отношениях такие определения тоже важны. «Постоянно опаздывает» — это сколько раз? «Быстро ответить» — в течение часа, дня или недели? Порой спор начинается не из-за разницы ценностей, а из-за того, что оценочные слова маскируют разные мерки.

3–4. Требования: что должно быть? Требование описывает ожидаемый результат: вместимость в заданном диапазоне, отсутствие утечки при установленной проверке. В документе отдельно названы разные свойства, потому что контейнер может быть вместительным, но негерметичным, или наоборот.

Фраза «контейнер должен быть достаточно прочным» слабее. В ней не сказано, что именно оценивается, при каких условиях и по какому признаку. Это похоже на обещание «я буду внимательнее» после ссоры: намерение, возможно, искреннее, но понять, изменилось ли поведение, невозможно.

5. Метод испытания: как это проверить? Метод не заменяет требование. Он объясняет, как получить сопоста-

вимый результат. Если один человек проверяет контейнер, слегка наклонив его над раковиной, а другой переворачивает и встряхивает, они испытывают разные вещи. Даже честные проверки не помогут, если условия не совпадают.

Точно так же фраза «мы будем делить обязанности честно» не отвечает на вопрос, как именно делить. Иногда нужен не идеальный план, а договор о регулярной проверке: например, раз в неделю сверяться, кто что делал и где нагрузка стала неравной.

6. Допуск и правило приёмки: сколько отклонения допустимо? Для вместимости задан диапазон: от 980 до 1020 мл. Это не небрежность, а признание того, что измерения и изготовление имеют погрешность. Без пределов одно и то же отклонение один сочтёт несущественным, другой — доказательством брака. Для герметичности здесь выбран более жёсткий критерий: видимой утечки быть не должно. Отдельно установлено, сколько образцов проверяют и какой результат считается достаточным для приёмки партии.

Важно помнить: допуск — не универсальная поправка и не разрешение на любую ошибку. Это согласованный предел, подходящий для конкретной задачи. В социальных отношениях «допуском» могут быть редкая задержка, изменившиеся планы или неудачно выбранные слова. Но если допустимое для одного становится постоянной нагрузкой для другого, пора пересматривать договорённость.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.