

НОВОЕ В ЖИЗНИ, НАУКЕ, ТЕХНИКЕ

ПОДПИСНАЯ НАУЧНО-ПОПУЛЯРНАЯ СЕРИЯ

**ЭТИКА**

11/1991

Издается ежемесячно с 1973 г.

**В. И. Сафьянов**

**ЭТИКА ОБЩЕНИЯ**



МОСКВА ИЗДАТЕЛЬСТВО «ЗНАНИЕ» 1991

ББК 87.717.7  
С 22

Автор: САФЬЯНОВ Владимир Иннокентьевич — кандидат философских наук, доцент кафедры философии Московского полиграфического института

Редактор: О. И. ПРОЦЕНКО

## СОДЕРЖАНИЕ

Цели и ценности общения . . . . .	4
Субъекты общения . . . . .	10
Нормы и правила общения . . . . .	17
Культура общения в теории и в жизни . . . . .	32
Анатомия конфликта . . . . .	39
Литература . . . . .	55
Приложение . . . . .	56

Сафьянов В. И.

С 22 Этика общения. — М.: Знание, 1991 — 64 с. —  
(Новое в жизни, науке, технике. Сер. «Этика»;  
№ 11).

ISBN 5-07-002139-7

25 к.

Интерес к проблемам человеческого общения не ослабевает. Жизненный и деловой успех каждого человека во многом зависит от степени овладения наукой и искусством строить свои отношения с окружающими. В брошюре рассматриваются теоретические и практические вопросы этики и культуры общения. Особое внимание уделяется теме предупреждения и разрешения межличностных конфликтов.

0301070000

ББК 87.717.7

ISBN 5-07-002139-7

© Сафьянов В. И. 1991 г.

Человеческая жизнь самым непосредственным образом связана с общением, сфера которого является тем фокусом, где сливаются как непреходящие, так и сиюминутные человеческие проблемы. «Загадки» межличностных отношений волнуют, наверное, в той или иной степени всех, и от того, насколько успешно мы их разгадываем, зависят порой наши успехи и неудачи.

Овладеть наукой и искусством общения стремятся, наверное, все культурные люди. Хотя бы подсознательно, каждый человек мечтает о том, чтобы всегда свободно чувствовать себя как с «ближними», так и с «дальними», быть всегда желанным, производить приятное впечатление, приносить радость и себе и окружающим. Как показывает практика, овладеть мастерством жить с людьми — дело настолько же сложное, насколько и необходимое: здесь важны не только знание принципов и норм гуманистических отношений, правильная оценка людей и обстоятельств, но и умение поступать сообразно этим знаниям и принципам.

Сколько ненужных ссор, нареканий, конфликтов могли бы мы избежать, если бы знали и умели формировать высокую культуру взаимоотношений! Этика общения как раз и учит предупреждать межличностные конфликты, поступать по отношению к другим, основываясь на принципе «справедливости и благородства», помогает решить многие жизненные проблемы как на работе, так и дома.

Настоящая работа рассчитана на серьезного, думающего читателя. Она не сводится только к набору готовых «рецептов», этикетных инструкций о том, как здороваться, как прощаться, как знакомиться. Здесь даются основы для постоянного совершенствования тем, кто хочет улучшить отношения с окружающими, родными, близкими, коллегами, друзьями, кто хочет научиться сохранять свое достоинство в самых запутанных ситуациях общения. Надеюсь, что каждый сможет найти для себя нечто важное, что поможет осмыслить и усовершенствовать свои личные и профессиональные отношения, разрешить, может быть, «застарелые» конфликты.

## ЦЕЛИ И ЦЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ

Для того чтобы осмыслить процессы общения, важно определить их направленность, ценностные ориентиры. Понятие ценности определяет значимость какого-либо явления, процесса, вещи для субъекта. В данном случае ценности общения — это те значимые ориентиры процесса общения, которые определяют не только формальные, но и прежде всего его основные содержательные характеристики.

### Человек — высшая ценность

Гуманистическая этика общения ориентирована на честь и достоинство человека как на высшую ценность. Эта ценностная установка является, как известно, трансформацией категорического императива И. Канта: всегда относиться к человеку как к цели, а не как средству. Как бы дополняя этот императив, Дейл Карнеги в своей известной работе «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей» пишет: «Существует один наиважнейший закон человеческого поведения. Если повиноваться ему, мы никогда не попадем в неприятное положение, так как он обеспечит нам бесчисленное количество друзей и постоянное благополучие. Но стоит его нарушить, и мы немедленно попадаем в бесчисленные неприятности. Этот закон гласит: всегда поступай так, чтобы у других создавалось ощущение своей значительности» [4, 115—116] \*. Эта практическая рекомендация Карнеги как раз и исходит из того, что для человека его честь и достоинство являются важнейшими ценностями.

### Искусство ценить других

Если же человек видит высшую ценность только в себе самом, в удовлетворении только своих личных потребностей, если ставит перед собой неблагоприятные и корыстные цели, если другой является для него только средством для достижения личных целей, то такое общение можно назвать безнравственным и бескультурным. Этика межличностного

взаимодействия должна отличаться доверием и доброжелательностью, уважением не только к другому субъекту, но и ко всему, что с ним связано (друзьям, интересам, даже одежде, вещам и т. д.). Это, как правило, проявляется в поступках, взглядах, суждениях, оценках, а также в жестах, в мимике.

Эта абстрактная установка, конечно, нуждается в конкретизации. Вы спросите: а как же уважать злого человека или преступника? Конечно, уважать человека вне зависимости от его недостатков и пороков, наверное, невозможно. Мера уважения, безусловно, может меняться, ее диапазон чрезвычайно широк. Но даже порочный человек все-таки является представителем человеческого рода. Помните, в его пороке виноват, возможно, не только он, но и его окружение, общество в целом. И если вы не можете уважать того или иного человека, постарайтесь отнести к нему по возможности так, чтобы окончательно не убить в нем человеческое, постарайтесь демонстративно не показывать своего негативного отношения к нему, держите себя достойно (может быть, когда-нибудь выяснится, что он прав, и вы напрасно ущемляли его человеческое достоинство).

### Ценность выражается и в оценках

Признание ценности человека самым тесным образом связано с конкретными оценками людей, вступающих в общение. Конечно же, желательно, чтобы эти оценки носили положительный характер, но при этом и не были лицемерными. Как этого добиться? Дело в том, что в каждом человеке можно найти как положительное, так и отрицательное. Воистину человек есть огромный клубок сложнейших противоречий. Конечно же, о недостатках человека сказать можно ему самому, желательно без свидетелей и в чрезвычайно корректной форме, т. е. так, как принято у культурных и интеллигентных людей. О достоинствах же человека (действительных, а не мнимых) говорить можно и нужно как можно чаще и не только наедине. Не страшно, как утверждают и психологи, если эта положительная оценка «опережает» действительные достоинства человека: он будет за ней тянуться, будет стараться ее оправдать, т. е. выполнять ту социальную роль, которая ему приписывается извне.

\* В дальнейшем цитированная первая цифра в скобках означает номер в списке литературы, вторая — страницу.

Строго говоря, достаточно сложно дать адекватную оценку себе и окружающим. На это способны далеко не все. И если вы сомневаетесь в такой оценке, то старайтесь придерживаться беспристрастных суждений до тех пор, пока лучше не узнаете человека. В противном случае вы можете ущемить достоинство вашего партнера по общению. Чтобы подчеркнуть значимость человека, старайтесь возвысить его и в глазах окружающих, и в его собственных глазах. Очень верно заметил Дейл Карнеги: «Каждому из нас, будь то мясник, хлебопек или король на троне, нравятся люди, которые восхищаются нами...» [4, 80].

Многие сложности, возникающие в процессе общения, связаны с несоответствием самооценки личности и оценки со стороны окружающих. Как правило, самооценка всегда выше, чем оценка окружающих. Причин этого явления, наверное, очень много. Было бы неверно не заметить, что самооценка бывает и заниженной («комплекс неполноценности»), и чрезвычайно завышенной («мания величия»). В целом же самооценка человека весьма высока.

Самоценность человеческой личности в процессе общения выражается и в том, чтобы найти в ней такие достоинства, которыми можно было бы искренне восхищаться. Важно хотя бы стараться, чтобы не задеть достоинства человека, чтобы не злоупотреблять знанием о его слабостях и недостатках.

Несомненно, закрыть глаза на явные недостатки очень и очень сложно. Но в том и состоит искусство общения, чтобы поставить человека выше его отдельных недостатков и несовершенств, видеть и ценить в другом индивидуальные, неповторимые личностные черты (может быть, «чуждинку»), понимая, что ценность личности не должна зависеть от этих, порой очень неприятных, свойств.

### Ценности и поведение

Признание ценности каждого человека проявляется и в конкретных поступках, и в общей линии поведения, и в суждениях, и в допущенных ошибках (если вы, например, постоянно путаете имя человека, то это не может считаться положительно на ваших отношениях). К сожалению, в повседневном общении, несмотря на важность быть объек-

тивным в своих оценках, касающихся другого, мы очень часто забываем о том, что нельзя навязывать свой вкус, свои принципы, свои привычки другим людям тем более нельзя только на основании своего вкуса осуждать человека. В то же время не проявляйте излишней паники если вас оценят не так, как вам хотелось бы или вы считаете правильным. Такая ситуация не должна служить поводом к конфликту. Прежде всего подумайте, нет ли в отрицательных оценках по отношению к вам элементов объективности. Конечно же, не каждый может принять позицию известного немецкого философа Лейбница. «Я прошел бы двадцать миль, чтобы выслушать моего худшего врага», но задуматься над справедливостью отрицательной оценки по отношению к вам, наверное, стоит, как бы это ни было неприятно

### Толерантность (терпимость) как принцип культуры общения

Ценность самого этого принципа не является, к сожалению, общепризнанной, так как его почему-то отождествляют со смирением, с капитуляцией, с конформизмом, с попустительством, с вечным примирением, с попыткой «подставить другую щеку», когда тебя ударили по одной и т. д. На самом деле этот принцип связан с осознанием невозможности преодолеть «с наскока», немедленно многие слабости и несовершенства человеческого рода. Это относится и к случайным, порой неосознанным проявлениям высокомерия, к психологической несовместимости характеров и к несправимым или трудно исправимым физическим недостаткам, стрессам и т. п. Толерантность может быть отнесена и к форме поведения как на производстве, так и в быту, и везде она, как правило, рождает взаимное доверие, понимание, откровенность, помогает преодолевать конфликтные ситуации, способствует проявлению доброжелательности и глубокой человечности, помогает, наконец, психологической «притирке» характеров.

Очень трудно жить, если не можешь терпеть. Известный немецкий философ И. Кант заметил, что человек вынужден жить среди своих ближних, «которых он, правда, не может терпеть, но без которых он не может обойтись». Способность к толерантности помогает гуманизировать межлично-

стные отношения, т. е. делать их более человечными, доброжелательными, тактичными, эта способность вырастает на понимании самоценности человека в процессе межличностного взаимодействия.

### Общечеловеческое в общении

Наряду с толерантностью гуманистическая этика ориентируется на такие общечеловеческие нравственные ценности, как доверие, откровенность, честность, бескорыстие, милосердие, забота, благодарность (признательность), исполнение долга и верность слову. Общение определяется и такими общечеловеческими нравственно-психологическими чувствами, как чувство вины, стыда, раскаяния, товарищества, сопереживания. Этика общения определяется и культурой этих чувств.

Французский философ и писатель Альбер Камю утверждал «Свободен тот, кто может не лгать». Нормой общения также должна стать правдивость. Без признания безоговорочной нравственной нормы «говори правду», «не лги», нравственное общение, по существу, невозможно. Конечно, принцип «добродетельной лжи» правомерен в так называемых «пограничных ситуациях» (не рекомендуется говорить больному о его смертельном недуге и т. п.). «Ложь во имя спасения» часто, однако, не спасает, а губит. Неосознанное следование принципу всегда говорить правду также может повлечь совершенно нежелательный исход. Да, действительно, говорить нужно только правду, но если не можешь по каким-либо причинам сказать правду, то молчи или объясни, почему в настоящий момент не можешь сказать всей правды. Это будет более правильно, чем сказать неправду, а потом оправдываться и говорить, что солгал потому, что хотел сделать как лучше, что соврал «во имя спасения». Несомненно, мнений по этому вопросу будет, конечно, довольно много; в одном, я думаю, все сойдется: попытки оправдать ложь какой-либо целесообразностью приводят к отчуждению в межличностных отношениях. Совершенно недопустимы в человеческом общении клевета, сплетни, наговор, так как они окончательно разрушают нравственную культуру общения, в каких бы эстетических формах оно ни протекало.

Идеальное общение неотделимо от таких ценностей, как свобода, справедливость, равенство, любовь. Общение, ориентированное на эти ценности, можно назвать гуманистическим, именно оно может сделать человека по-настоящему счастливым. Ценить в общении нужно не только свою свободу, но и свободу другого. Это выражается в недопустимости навязчивого вмешательства во внутренний мир другого, ущемления, даже в мелочах, его потребностей. Важно помнить, что несправедливость нельзя оправдать тяжелым характером, грубость и бестактность — стремлением к свободе и творчеству и т. п.

Процесс общения, как известно, может быть представлен в трех абстрактных моделях: 1) один из субъектов находится «сверху»; 2) один из субъектов расположен «снизу»; 3) оба субъекта общаются «на равных». Несомненно, равенство в общении, так же как и в других сферах жизни, нельзя понимать абстрактно. Под равенством в процессе общения понимается прежде всего равенство человеческого достоинства субъектов общения, а не равенство в возрасте, уме, образовании, воспитании, культуре и т. п.

### Общение как ценность

Если в общении получают реализацию общечеловеческие ценности, то такое общение само приобретает самоценностное значение. Меняются объективные и субъективные условия общения, общесоциальные и индивидуальные ценностные ориентации, средства, формы современного общения, но потребность в общении у человека никогда не исчезнет. Порой наш негативизм в отношениях с окружающими является, по-моему, какой-то патологической формой «ностальгии» по открытому, гуманистическому, доверительному, чистому, искреннему, одухотворенному общению.

Действительно, динамичные процессы урбанизации, всесторонняя технизация всех социальных взаимодействий ведут к замкнутости, отчужденности, индивидуализму в общении. «Бездуховность общения» ведет, как правило, к мещанству, потребительству, алкоголизму, наркомании, различным отклонениям в поведении личности. Поэтому задача состоит в формировании подлинной культуры общения, ориентированного на гуманистические ценности. К сожалению,

нию, в реальной жизни «переоценка ценностей» в пользу выбора духовных ценностей осуществляется далеко не всегда. Нередко случается это в зрелом возрасте, когда потеряны друзья, когда нечестно заработанные деньги не дают спать спокойно, грозят потерей свободы, когда чисто деловое, утилитарное общение приносит все меньше и меньше удовлетворения. Поэтому можно утверждать, что гуманистичность культуры общения не теряет своей значимости и в наш космический век. Каким целям ни служило бы общение, оно не должно терять своей человечности: цели и ценности общения не должны противоречить друг другу.

## СУБЪЕКТЫ ОБЩЕНИЯ

Общение — это субъект-субъектное отношение с обратной связью, и зависит оно прежде всего от целей и ценностей, на которые ориентировано. Однако нельзя забывать, что выбор этих ценностей и целей, возможности их реализации во многом зависят от субъектов общения, т. е. от того, кто в данный момент находится в состоянии межличностного, или межсубъектного, взаимодействия, каков их общий уровень культуры. Процесс общения, можно сказать, определяется нравственной культурой личности, т. е. уровнем морального сознания, совершенством нравственных отношений с окружающими, культурой поведения (включая культуру этикета).

### Человеческие измерения общения

Цели, ценности и нормы процесса общения самым тесным образом связаны с физиологическими, психическими качествами, потребностями, способностями. Совокупность всех элементов, относящихся к биосоциальным характеристикам субъектов общения, назовем антропологическим (антропология — учение о человеке) фактором. От биосоциальных качеств субъектов общения зависит выбор не только ценностей, целей, но и форм, способов и стиля общения. Такие индивидуальные, «природные» характеристики, как пол, возраст, темперамент, состояние здоровья, внешний вид и т. п., во многом определяют формирование характера, типа мышления, мотивов поведения.

### Кто как общается

Некоторые психологи отмечают, что женщины, например, чаще, чем мужчины, возражают собеседнику, не соглашаются (даже по пустякам), считают, что все им что-то должны. Мужчины же реже возражают и скандалят по пустякам, но на мужчин, как правило, сильнее действует морально-психологический фон общения (наверное, они поэтому чаще получают инфаркты). Пожилые люди более обидчивы, раздражительны, недоверчивы в общении, чем молодые, требуют обязательного проявления знаков уважения по отношению к себе, при этом хотят, чтобы уважали не только их личное Я, но и опыт, знания, поступки. Дети же обычно требуют признания взрослыми неприкосновенности их Я. Понятно отмечу: продолжение уважения, особенно по отношению к старым и бодезненным людям, должно быть чрезвычайно тактичным. Предлагать свою помощь и проявлять жалость (может быть, и основанных на искреннем чувстве уважения) старайтесь очень деликатно, неназойливо, без лишнего афиширования, так как это может напомнить о самых неприятных для них вещах: возрасте, самочувствии, дееспособности.

Антропологические факторы определяют и формальные, и содержательные стороны этики общения. Американский психолог Иствуд Атватер пишет: «По-видимому, мужчины склонны сосредоточиваться больше на содержании разговора, тогда как женщины больше уделяют внимания самому процессу общения. Мужчина обычно слушает внимательно 10—15 секунд. Затем он начинает слушать самого себя и искать, что бы добавить к предмету беседы... Женщина, слушая собеседника, скорее увидит его как личность, поймет чувства говорящего» [1, 27—28, 14]. Женщины, утверждают некоторые психологи, более склонны к визуальному (зрительному) контакту, они особенно чутко реагируют на длительность и пристальность взгляда (может быть, это связано с женской интуицией).

Психологические характеристики, социальный статус, национальные традиции определяют даже расстояние, на котором общаются люди. Так, И. Атватер утверждает, что дети и старики стоят ближе к собеседнику, чем подростки и люди средних лет. Уравновешенные люди подходят к со-

беседнику ближе, чем нервные Партнеры равного статуса общаются на более близком расстоянии, чем начальник и подчиненный. Жители стран Латинской Америки и Средиземноморья устанавливают дистанцию общения более близкую, чем жители стран Северной Европы. Расстояние между говорящими уменьшается с севера Европы на юг (такая же закономерность была отмечена и для Северной и Южной Америки). Если для жителя Великобритании приятное, «естественное» расстояние — полтора-два метра, то для жителя Греции достаточно и метра. Для того чтобы не испытывать определенного дискомфорта в разговоре с жителями разных регионов, весьма полезно учитывать подобные тонкости. «Американцы и англичане располагаются сбоку от собеседника, тогда как шведы склонны избегать такого положения. Арабы наклоняют голову вперед», — пишет Атватер. Конечно же, подобные наблюдения не могут быть исчерпывающими, поэтому в межличностном общении старайтесь самостоятельно определять антропологические особенности партнера.

Возраст, уровень нравственного развития личности также оказывают определенное влияние на стиль общения: молодые требуют больше внешней эффектности, высокой эмоциональности, апеллируют чаще к чувственным оценкам, чем нравственным. Люди среднего возраста более тщательно подходят к выбору партнера по общению, проявляют значительно больше требовательности к нему и его высказываниям, общаниям, поступкам (даже незначительным). В общении с ребенком важно помнить, что его понятийный аппарат еще не сформировался, он живет больше эмоциями, чем разумом, целый ряд моральных норм и принципов ему просто непонятны.

### Профессия и стиль общения

Немаловажную роль в системе антропологических факторов общения занимает «социокультурная маска профессии». Профессия человека, как известно, существенным образом определяет стереотипы взаимоотношений с окружающими, стиль общения в целом. Профессиональные качества учителей и преподавателей часто характеризуются назидательностью, привычкой к повторению; работники правоохрани-

тельных органов отличаются чрезмерной подозрительностью и сухостью даже в неофициальном общении; представители технических профессий требуют обычно особой точности, однозначности; врачам присуща некоторая холодность по отношению к трудностям других, определенный скептицизм, а порой и неуместный юмор, который для них самих и является, может быть, необходимым психогигиеническим средством, но для больного такое «веселое общение» далеко не всегда приемлемо. Стиль общения, его нравственный климат зависят и от должностного положения. У некоторых руководящих работников даже в семейной обстановке проявляется целый комплекс начальственных амбиций и управленческого снобизма.

### Национальные особенности общения

Можно сказать, что каждая нация имеет свои отличительные признаки в культуре всем известно кавказское гостеприимство, японская вежливость, английская корректность в общении. На Востоке существует традиция, которая запрещает человеку обнаруживать не только плохое настроение, но и личное горе; человек должен во всех без исключения случаях сохранять приветливое выражение лица (даже тогда, когда у него умер близкий человек). Для того чтобы не обременять окружающих своим горем и поддерживать оптимистическую атмосферу, улыбка должна была сопровождать каждый его ответ и каждое обращение. Историки и писатели прошлого века отмечали, что у мещан и купцов России XIX века было принято гостям садиться за стол только после четвертого приглашения, усаживаться к самовару сразу же после первого приглашения, считалось непристойно.

### Общение и характер

Общение во многом зависит и от психических особенностей людей. Конечно же, зависимость эта опосредована целым рядом социальных фактов, и прямого воздействия здесь быть не может: слишком сложны механизмы взаимосвязи психики и культурного развития личности. Академическая и прикладная психология дают огромный материал по это-

му вопросу. Так, немецкий исследователь этикета Карл Смолка наряду с холериками, флегматиками, сангвиниками и меланхоликами выделяет такие типы личности, которые характеризуются доминирующими нравственно-психологическими качествами: «тщеславный», «честолюбивый», «чрезмерной скромности», («фиалки-скромницы»), «льстецы и подхалимы», «нерешительные», «вечно выжидающие», «зависчивые» и, наконец, «идеальные». Ян Камычек из Польши выделяет, к примеру, такие типы, как «шумный сосед», «король остроумия», «капризник», «клейстер», «болтун». Научные характеристики психологических типов личностей помогают наиболее глубоко раскрыть антропологическую культуру личности. К. Юнг подразделяет людей по складу личности на экстравертов («обращенных вовне») и интровертов («обращенных в себя»). И. П. Павлов выделяет три чисто человеческих типа нервной деятельности: мыслительный, художественный и средний.

### Потребность в общении

К антропологическим факторам общения относятся также и структура потребностей субъектов общения. Как известно, залогом правильного понимания поступков человека, мотивов его деятельности является определение структуры его потребностей, включая и саму потребность в общении. Именно на потребности в самом общении хотелось бы остановиться более подробно. Степень сформированности и интенсивности этой потребности позволяет более глубоко понять ценности, нормы и принципы самого общения. Известно, что у экстраверта потребность в общении более интенсивно и ярко выражена, чем у интроверта, для которого эта потребность может быть также достаточно интенсивной, но выражается она более завуалированно (поэтому осуждать интровертов в недостаточной общительности, в отсутствии желания общаться, в недооценке ценности общения было бы несправедливо). Потребность же в общении, конечно, не у всех одинакова: она зависит от целого комплекса биосоциальных характеристик человека и бывает нарушена у людей с нездоровой психикой (например, «уход в себя» при шизофрении). Наряду с потребностью в общении можно говорить о способности к общению (т. е. о практическом овладении нормами и правилами общения)

В целом можно сказать, что потребность в общении самым тесным образом связана с общей структурой потребностей человека. Если общение не удовлетворяет потребностей человека, то оно становится ему ненужным.

Термин «общение ради общения» носит, на мой взгляд, скорее метафорический характер, так как общение всегда служит удовлетворению человеческих потребностей (включая нравственную потребность «делать добро»). Бывают, конечно же, «пограничные ситуации», когда для человека совершенно безразлично, с кем общаться, лишь бы общаться. Ради самого процесса общения человек никогда добровольно не будет общаться с тем человеком, который ему неприятен. Если же человек после глубоких личных потрясений или длительной изоляции хочет выговориться, то это вовсе не значит, что общается он ради самого процесса общения. Явление, которое в психологии получило название «феномен исповеди», не может являться примером «общения ради общения», так как потребность высказать сокровенное самому близкому или самому дальнему, а порой совершенно незнакомому человеку связана с удовлетворением более глубоких потребностей: снятием морально-психологической напряженности, стремлением выразить себя, необходимостью, чтобы тебя поняли и простили, созданием иллюзии переложения части ответственности за свои поступки на других. Таким образом, общение является порой единственным и практически незаменимым средством для удовлетворения человеческих потребностей.

Однако было бы неверно отрицать самоценность человеческого общения как средства духовного взаимодействия и формирования личностей. Каждый человек, молодой или пожилой, всегда очень болезненно переносит состояние одиночества, оторванности от окружающих. Дефицит общения может пагубно сказаться на стремлении человека испытать чувство причастности, порой неосознанное и в превратных формах, к чему-либо или к кому-либо.

### Не спешите с оценками

Где же выход из тупиков, связанных с общением? Наверное, лучшим средством, чтобы не болеть, является профилактика болезней. Чтобы не оказаться в одиночестве,



нужно понимать окружающих, строить свое общение на принципах гуманности, справедливости, благородства. Здесь мы переходим к проблеме понимания и взаимопонимания в общении. Общение без взаимопонимания бывает похоже на диалог двух роботов. Понимание самым тесным образом связано и с познанием потребностей, интересов, вкусов, привязанностей, привычек, мотивов деятельности субъектов общения, с чувственным и даже интуитивным восприятием другого. Адекватное восприятие другого должно активно сочетаться со стремлением помочь ему верно понять ваши интересы и потребности, мотивы деятельности. Без этого взаимопонимание в общении существенно затруднено, что определяет, в свою очередь, трудности в выборе форм, средств, способов общения. Неправильное понимание ведет к неверным оценкам другого, выражающимся порой в «навешивании ярлыков». Скоропалительные, тем более умышленно оскорбительные оценки поведения партнера по общению приводят, как правило, к самым печальным конфликтам. Не спешите с оценками, особенно с активным высказыванием их во всеуслышание. Помните, человек есть клубок противоречий, распутать который чрезвычайно сложно.

### Понять — не значит простить

В общении велика роль чувственного восприятия и интуиции. Чтобы отличать искреннее чувство от маски, очень важно обращать внимание не только на слова, но и на внешние проявления чувств. Постарайтесь понять и предугадать его действия, а если сможете, сделайте их более успешными и легко осуществимыми (но при этом старайтесь не афишировать этого, или наоборот, покажите, что для вас доставит большое удовольствие помочь такому хорошему человеку).

Говорят, понять — значит простить. На самом деле, понять — не всегда простить. А вот чтобы по-настоящему осознанно простить, действительно нужно понять поступки другого.

## НОРМЫ И ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

Нормы и правила общения условно можно было бы под разделить на этикетные (стереотипные) и неэтикетные (не стереотипные), или творческие. Такое деление, конечно же очень несовершенно, так как в реальном общении в выполнении этикетных норм обычно присутствуют элементы, чуждые шаблонам, стереотипам (т. е. элементы, в определенной степени носящие творческий характер).

### Этикет в общении

Обратимся к рассмотрению этикетных форм общения. Как утверждает К. Стошкус, «этикет — не просто стандарт поведения, а более или менее ритуализированная форма осмысленного общения» [9, 240]. Этикет возник давно, он тесно связан с символическими ритуальными обрядами. Прогресс в становлении этикетных форм поведения был связан с гуманизацией общения: «Нравственный смысл этикета проявляется в том, что с его помощью можно выразить признание самооценки значимости человека, с которым приходится вступать в контакты, выразить уважение к нему» [9, 241].

### Этикет помогает

Этикет помогает быстро ориентироваться во многих, особенно в повторяющихся ситуациях общения (приветствия, знакомства, прием гостей, поведение в общественных местах и т. п.). Этикетные нормы выступают, как правило, азбучными нормами общения. Но, к сожалению, знание этикетных норм не является готовым рецептом на все случаи жизни. Жизнь порой ставит перед нами такие задачи, что даже безукоризненное знание этикета не дает еще ключ к выбору правильных форм поведения. Определенная ограниченность сферы действия этикета, конечно, несколько не может умалять значимости этих унифицированных форм поведения. Притом этикет нельзя понимать как что-то застывшее, мертвое: культура этикета развивается вместе с обществом, зависит от трудностей и противоречий социального и нравственного прогресса, определяется существую-

щими общественными отношениями, общечеловеческими ценностями и нормами. Вот именно общечеловеческое в содержании этикета является той основой, на которой и базируется культура общения. «Идеальный» этикет характеризуется гуманностью, уважением достоинства личности, демократичностью, динамичностью форм, нормы прошлого органически сочетаются с требованиями современности.

Этикетные формы в общении существовали тысячелетия, в них аккумулировался общечеловеческий опыт, скрытый под различными классовыми наслоениями. Именно это общечеловеческое содержание различных систем этикета является той основой, которая непосредственно связана с гуманистической культурой общения.

### Этикет и география

Этикет имеет не только исторические рамки и формы, но и географические и этнографические особенности. Так, в Англии XVI века, в годы правления Генриха VII, этикет требовал, чтобы «гость, пришедший на обед, поцеловал хозяйку, хозяйку, их детей, а также домашних животных». Думается, такое признание достоинства хозяина не всегда могло возвысить достоинство гостя (особенно, если он не англичанин и не так, как хозяйка, любит животных). Авторы работы «В мире вежливости» пишут, например, о том, что в Турции принято принимать гостей в бане, а в Японии — постоянно извиняться перед гостями за то, что им нечем угостить гостей (хотя стол ломится от яств), что на Востоке суп подают в конце обеда, а вежливость англичан проявляется в точности, доходящей до педантизма, в Латинской же Америке разговоры о жаре считаются дурным тоном.

### Общение начинается с приветствия

Приветствие является своеобразным знаком признания ценности и достоинства человека. Многообразие форм и многоцветная палитра приветствий в различных этикетах трудно поддаются всестороннему описанию и классификации. Кивок головой, поклон, рукопожатие, поцелуй, «воздушный поцелуй», простое «добрый день», «здравствуй»

и т. п. определяются целым рядом объективных и субъективных факторов этнографического и социокультурного характера. «Формы приветствия чрезвычайно разнообразны. О племени масаи рассказывают, что перед тем, как приветствовать друг друга, они плюют на руки. Житель Тибета, снимая шляпу, высовывает язык, а левую руку держит за ухом, как бы прислушиваясь. Люди из племени маори прикасаются друг к другу носами...» [8, 26], — пишет К. Смолка. А в Англии «женщина на улице, как правило, первой приветствует мужчину», так как ей предоставляется право «решать, желает ли она «публично» подтвердить свое знакомство с данным мужчиной, или нет» [8, 12—13]. Европейцы при приветствии приподнимают шляпу и слегка кланяются. У японцев для приветствия существуют три вида поклонов: низкий, средний и легкий (с углом 15 градусов).

В классовом обществе формы приветствий, как правило, являются отражением иерархических зависимостей. Современный, демократический этикет все больше ориентируется на гуманизм, равенство и справедливость в отношениях между людьми. В этикете, целевая функция которого закрепить иерархическую зависимость межличностных отношений, первым здороваться должен более низкий по званию, по положению, по должности, по подчиненности, младший по возрасту и т. п. В демократическом этикете все чаще принимается и даже становится нормой правило: «первым здоровается более вежливый», конечно, это не касается приветствий дипломатов. Если врач первым поприветствует больного, если преподаватель первым поздоровается со студентами, то, можно сказать, что они поступают «в рамках» демократического этикета. Естественно, вовсе необязательно, чтобы доцент всегда первым здоровался со студентом, наоборот, будет лучше, если все-таки студент будет первым приветствовать преподавателя (но произойти это должно исключительно добровольно, осознанно, «по зову сердца»). Вообще плохо, когда приветствие из знака уважения и признания превращается в какую-то механическую процедуру. Ян Камычек даже считает, например, что «сослуживцам, ежедневно встречающимся на работе, вовсе не обязательно утром и вечером пожимать друг другу руки» [3, 8]. С этим мнением, конечно, сложно согласиться, но, надо признать, что хотя определенная «доля истины», удобства и целесообразности

разности в нем есть, подходить к нему нужно осторожно, учитывая все конкретно-исторические условия и социально-психологические факторы (если, к примеру, работа очень опасная и ответственная, то, наверное, с Камычком нельзя будет согласиться).

### Казусы этикета

Нормы и правила этикета часто вызывают разного рода разногласия. Так, известный русский писатель А. И. Куприн был противником такой формы приветствия, как целование женских рук. Однако известно, что, например, польский этикет признает такую форму приветствия дамы. О вкусах не спорят, поэтому можно было бы сказать, что поцеловать женщине руку в качестве приветствия, наверное, можно, но относиться к этому (и не только к этому) нужно очень ответственно, так как важно знать, что «целовать ручки» не принято на улице, за столом, «не умея делать» (подчас вместо того, чтобы самому наклониться ниже, некоторые рослые кавалеры пытаются высоко поднять женскую руку для поцелуя и т. п.). Этикет предписывает, как правильно попрощаться. Однако и здесь существуют разного рода казусы. Так, разногласия порой приобретают любопытный, даже «интригующий» характер: «Если общество многочисленно, можно ни с кем, кроме хозяев, не попрощаться. Это называется всюду, кроме Англии, «уйти по-английски», в Англии такое правило называют «уйти по-французски» [3, 54], — пишет Ян Камычек.

### Знакомство расширяет «поле общения»

Правила этикета при знакомстве требуют, чтобы общий знакомый представил вас незнакомому человеку (или его вам). Этикет учит: первым следует представлять более близкого человека, например своего брата другу. Но всех своих знакомых и друзей вы представляете своим родителям а не наоборот. Если вы знакомите своих друзей, то первым нужно называть имя более младшего по возрасту. Мужчин принято представлять женщинам, если они примерно одного возраста (разумеется, вы не будете представлять профессора школьнице). Правила представления, так же как и

многие другие нормы этикета, не носят абсолютного характера, они исторически изменчивы, зависят от смены социальных, национальных и социально-психологических условий и традиций. Так, по утверждению чехословацкого автора Хорвата, мужчины при знакомстве не произносят фразу «Очень приятно» или «Чрезвычайно рад» и т. п., а, по мнению К. Смолки, наоборот, этих слов даже недостаточно [8, 25].

На формирование и функционирование этикетных форм влияют и сугубо прагматические (деловые) соображения. В работах по этикету приводят пример о том, что «американка, когда ей представляют мужчину, встает и по ресторану проходит впереди мужчины...» [8, 225] (видимо, для того, чтобы он лучше смог оценить ее фигуру). В книге В. Матвеева и А. Панова «В мире вежливости» рассказывается, в частности, о том, что «...если встреча носит сугубо деловой характер, то тонкости представления могут и не соблюдаться. Англичанка или американка, например, может подойти к вам, протянуть руку и представиться — так заведено в этих странах» [6, 158]. Процесс освобождения этикета, принятого в современных западных странах, от строго ритуализированных форм особенно заметен в молодежных кругах. Однако утверждать, что общество может обходиться без этикета, было бы неверно, так как отрицание одних этикетных форм означает, по сути, признание других.

### «Ты» и «вы»: обращение как оценка

Формы обращения имеют огромное множество вариаций: на «вы», на «ты», «товарищ», «гражданин», по имени, по отчеству, по кличке и т. д. (это, конечно же, могло бы быть предметом особой работы). Выбор форм обращения отражает и меру знакомства, и меру доверия, и меру уважения и во многих случаях оценку личности партнера по общению. В данном случае хотелось бы прежде всего отметить, что, хотя выбор форм этих обращений сложно регламентировать «на все случаи жизни», но в любом случае учет обстоятельств и личности вашего партнера по общению очень важен. Так, например, если к коллеге по работе вы обычно обращаетесь на «ты», то с трибуны собрания все-таки правильнее обращаться к нему на «вы» и по

имени-отчеству. Ваша личная культура должна помочь вам выбрать соответствующую ситуации форму обращения. Иной, если нужно, от привычной формы. В любом случае следует предварительно сориентироваться, особенно если вы находитесь в непривычной ситуации с незнакомыми людьми. Если вы не уверены в правильности выбранной формы, то лучше постарайтесь тактично проверить свои сомнения и спросите: «Простите, я не знаю как к вам обращаться», «Ничего, если я буду к вам обращаться на «ты»?», «Можно я буду вас звать просто по имени?» и т. п.

Культура общения, ориентированная на гуманистические ценности, включает в себя способность выбора таких форм обращения, которые бы возвышали человека как в глазах окружающих, так и в его собственных глазах. Так, например, вполне нормальным будет обращение к коллегам по работе при обсуждении производственных вопросов на «вы», а в личной беседе на «ты». Такая модификация форм обращения имеет определенное социально-психологическое значение, так как создает атмосферу равенства и ответственности всех в решении производственных задач (личные отношения как бы переносятся на задний план). Возможен и другой вариант можно быть с коллегой по работе на «ты», но обращаться к нему по имени и отчеству. Это создает особый морально-психологический климат создается определенная профилактика фамильярности и подчеркивается товарищеский характер отношений (нередко такая форма обращения встречается в обращении ветеранов к молодым сотрудникам).

Если вам не нравится обращение вашего коллеги или товарища, можно самому предложить: «Зови меня просто по имени» или «Мне не хочется, чтобы ты называл меня так». Конечно, реальная жизнь дает множество ситуаций, которые вы не встретите ни в одной книге. Находить выход из них важно так, чтобы не обидеть окружающих. Если вас зовут неприятной для вас кличкой вместо того, чтобы звать по имени, оставайтесь тактичны и старайтесь не проявлять своего недовольства, дайте понять в корректной форме, что вам не нравится такое обращение. Вы спросите почему в корректной? Дело в том, что часто окружающие, называя человека не по имени, искренне считают, что и ему это должно нравиться (например, невинное «лапуля», «ки-

суля», «сергунчик» и т. п.). И если с вашей стороны будет бурная реакция, которая порой несет потки неуважения и недоверия, то возможна эскалация конфликтной ситуации. Постарайтесь, чтобы к вам обращались так, как вы этого желаете, без неуместных конфликтов.

### Бойтесь фамильярности

Какую бы форму обращения к человеку вы ни выбрали, помните, что она (хотите вы того или нет) несет определенную оценочную нагрузку, является немаловажной предпосылкой дальнейшего общения. Не страшно, если эта оценка будет носить несколько завышенный характер: как утверждают психологи, человек начинает тянуться за этой оценкой которая объективно в настоящий момент может и не соответствовать его качествам, но которую он стремится оправдать. Фамильярное обращение к молодым со стороны старших часто обижает молодого человека (который, как правило, хочет, чтобы его считали взрослым и относились к нему, как к взрослому). Обращение учителя к ученику на «вы» очень возвышает чувство собственного достоинства ученика. Интересно, что «во Франции к детям обращаются на «вы», даже когда они школьники» [8, 225]. А у нас порой молодые учителя «тыкают» даже старшим школьникам, естественно требуя при этом, чтобы их звали на «вы» и по имени и отчеству. Хотя в одном московском ПТУ я слышал, как ученики обращались к преподавательнице «тетя Маша»! А может, это была ответная реакция на обращение к ним на «ты»?

Формы обращения полифункциональны: они являются проявлением уважения, ценности личности, они позволяют регулировать «дистанцию общения», выступают показателем уровня и типа отношений субъектов общения, могут сигнализировать об иерархии отношений. Важно стараться находить пути, которые вывели бы нас из бескультурности форм обращения. На это, несомненно требуется немалое время. Но чтобы заново не изобретать велосипед, может быть, целесообразно обратиться к опыту других стран и народов? «В Австрии, к примеру, обращение «господин доктор» применяется по отношению к медикам, докторам наук, к актерам, музыкантам. В США и Англии любого преподавателя

могут называть профессором. Женщины могут называть по званию мужа («фрау профессор», если у нее муж профессор)» [6, 168].

«Техника общения» не ограничивается только этикетными нормами. Рассматривая культуру общения дифференцированно, можно говорить о неэтикетных правилах и нормах вербального (словесного) и невербального (бессловесного) общения.

### Общение без слов

Бессловесное, или «немое», общение — это язык мимики, жестов, движений, взглядов и т. д. Как известно, основные человеческие чувства, оценки, потребности, мотивы поступков могут быть выражены этим «общечеловеческим языком». Разумеется, понимание этого языка самым тесным образом связано с умением правильно интерпретировать (истолковывать) знаки этого языка. Любой контакт людей предполагает произвольное восприятие мимики, взглядов, жестов, поз, дистанций, движений и т. п. Но залогом правильного понимания бессловесного языка является культура чувств человека. А здесь важно чувствовать меру: длительный взгляд может выражать и любовь, и недоверие, и стремление понять человека, и многое-многое другое. Конечно, огромную роль имеет личный опыт человека, его наблюдательность, эмоциональная память и т. д. Иствуд Атватер, например, пишет, что «...улыбка, сопровождаемая приподнятыми бровями, выражает, как правило, готовность подчиниться, в то время как улыбка с опущенными бровями выражает превосходство» [1, 68]. Даже неосознанно брошенный взгляд, жест невнимания, пренебрежения невозможно скрыть. Они без слов говорят об отношениях людей и говорят лучше чем самые виртуозные речи.

Бессловесное общение самым тесным образом связано и с голосом. прежде всего его тоном, силой, размеренностью, четкостью и т. п. Как известно, человеку скрывать значительно легче свои идеи, чем чувства, эмоции. Они заставляют человека ошибаться в речи, неосознанно выбирать определенные позы, совершать динамические движения (жестикულიровать, передвигаться и т. п.). Каждому человеку, если он хочет достичь определенных успехов в искусстве

общения, требуется овладение хотя бы азами анализа бессловесного слоя общения. Например, от того, как стоит к вам человек в процессе разговора — боком, лицом или вполоборота, — можно предположить определенные отношения между вами. Так, «женщины часто предпочитают разговаривать, несколько склоняясь в сторону собеседника или стоя с ним рядом, особенно если они хорошо знают друг друга», а «мужчины предпочитают положение лицом друг к другу, кроме ситуаций соперничества», — утверждает И. Атватер [1, 71—72]. Заметное место в любой беседе занимает кивок головы, который, если он используется в меру, является распространенным средством доброжелательного общения. Значимость бессловесных знаков в процессе общения меняется и порой приобретает другие смыслы в зависимости от изменения их сочетаний. Если общение протекает на большом расстоянии, то жесты приобретают важное положительное значение, если же люди разговаривают, например, на расстоянии 1—2 метров друг от друга, то эти жесты воспринимаются совершенно иначе, порой негативно.

### Общение в разговоре

Однако «человеческое общение на три четверти состоит из общения речевого (речь и слушание)» [1, 18]. Речевые нормы общения требуют бережного и внимательного отношения, так как нарушение этих норм может иметь самые негативные последствия, поскольку даже случайно не к месту сказанное слово может привести к конфликту. Речь должна отличаться ясностью, отчетливостью, доступным темпом. Кстати, психологи утверждают, что усиление темпа речи экономит время весьма незначительно, но приносит непоправимый вред разборчивости и усвояемости речи. Не секрет, что в любой беседе важно обращать внимание не только на то, что сказать, но и на то, как это сказать. Об этом часто, особенно в нервной обстановке, забывают. На самом деле, интонация речи несет немалую психологическую и этическую нагрузку или, лучше сказать, информацию о личности. Бернард Шоу отмечал, что есть только один способ написать слова «да» и «нет», но существует пятьдесят способов их произнести. Это высказывание очень верно характеризует огромное значение интонации в разговоре. Мно-

гое зависит и от словарного запаса, от умения выбрать выразительное слово (старайтесь не употреблять канцелярские штампы, пусть даже и с хорошей интонацией), от шутки (желательно, однако, чтобы юмор направлялся не на партнера, а на нейтральные объекты и был, конечно же, в меру)

### Слушать — тоже общение

Залогом успешного разговора может быть умение слушать, поэтому прежде чем самому выступать, постарайтесь послушать того, с кем вам придется говорить. Д. Карнеги весьма основательно утверждал, что «если вы стремитесь стать хорошим собеседником, станьте прежде всего хорошим слушателем». И если вы на собственном опыте еще не убедились в этом, то, значит, вам это еще предстоит.

Весьма интересно говорит об умении слушать И. Атватер. Он выделяет активное (рефлексивное) и пассивное (перифлексивное) слушание. Пассивное слушание полезно в тех случаях, когда собеседник активно проявляет свои чувства, очень хочет высказать свою точку зрения, но не имеет возможности этого сделать (например, когда специалист представляет производственную задачу или профессор разъясняет студентам сложную проблему на лекции или дает задание). Пассивное слушание характеризуется невмешательством в разговор, «минимизацией ответов» (оно может ограничиваться словами «да!», «понимаю вас», «это интересно», «можно подробнее» и т. п.). Однако такое умение молчать и пассивно слушать бывает не всегда эффективно. Важно уметь адекватно оценивать ситуацию так, например, если ваш собеседник расстроен и у него нет сил говорить, если он ищет поддержку своим желаниям и мнениям, то ваше молчание он может принять за согласие со своими высказываниями.

К активному слушанию Атватер относит. «уточнение» или «выяснение» («Вы хотите сказать, что...», «Что вы имеете в виду...», «Объясните мне, пожалуйста, это», «Не понятно...» и др.), «перефразирование» («Как я понял вас...», «Вы говорите...», «По Вашему мнению...», «Вы думаете...», «Если я не ошибаюсь», «Другими словами...», «Иначе...»), «отражение чувств» («Ох...», «Да...», «Ой...», «Мне кажется, что я вас стесняю», «Вероятно, вы чувствуете...»), «резюмирова-

ние» («Итак...», «Ваша основная идея следующая...», «Если подвести итог...»). Владеть искусством активного слушания очень нужно. Ведь не секрет, еще встречаются такие собеседники, которые совершенно забываются в разговоре и, если их вовремя не перебить, то они не дадут вам, как говорится, и слова вставить. Что же делать в таких случаях? Трудно дать готовый рецепт на все подобные случаи, но можно все-таки попробовать очень тактично дать понять вашему собеседнику, что вам тоже хочется высказать свое мнение по вопросу. Если это не помогает, то попробуйте применить метод активного слушания: просите уточнить, резюмировать, задавайте свои вопросы и т. д., начинайте высказывать свою точку зрения. Если ваш собеседник и тогда не отреагирует и будет продолжать свой монолог, несмотря на все ваши знаки, то просто спросите: «Можно я скажу?» (При этом можно использовать соответствующие жесты.) Если и это не помогает, то тогда, наверное, можно и перебить монолог партнера. Но если продолжения разговора вам в принципе не нужно, то вежливо попросите извинения и постарайтесь уйти (желательно под благовидным предлогом, так как такого «оратора» вы вряд ли перевоспитаєте, но можете положить начало ненужному конфликту).

### Не лезть в душу

Интимный доверительный разговор может быть только на добровольных и равноправных началах. Его можно тактично предложить только в том случае, если вы чувствуете, что он вам нужен и собеседник также в нем заинтересован. Поэтому начинайте разговор, если, конечно, позволяет обстановка, нейтрально, стараясь не затрагивать интимных для вашего собеседника тем (это может вызвать непредсказуемую реакцию), если, естественно, он сам не попросит об этом. Конечно, данное правило не означает, что не нужно вообще говорить с человеком о его жизни, о том, что его волнует. Наоборот, как писал Дейл Карнеги, «существует только один способ в подлунном мире оказать влияние на другого человека: это говорить с ним о том, что является предметом его желаний, и показать ему, как этого можно достичь» [4, 55].

Действительно, человек очень любит, когда интересуют-

ся его персоной, успехами, заслугами, желаниями, и очень не любит, когда говорят о неприятных для него делах, условиях, обстоятельствах, событиях и т. п. Вы спросите а как же узнать, о чем можно говорить в данный момент с человеком, что его волнует? Безусловно, задача не из легких. В таких случаях, разумеется, важно уметь сориентироваться в окружающих обстоятельствах, оценить состояние человека. В жизни, бесспорно, сделать это очень-очень сложно, но сам ход разговора дает возможность почувствовать, понять состояние, настроение, даже мировоззрение человека. Конечно, вряд ли стоит делать скоропалительные оценки (они могут помешать дальнейшему общению); наверное, не нужно бояться посомневаться, а иногда и спросить. «Может я ошибаюсь, но мне кажется, что вы хотите мне что-то рассказать?», «Вы не обидетесь, если я спрошу?..».

### Тема разговора

Как уже отмечалось, Карнеги выдвигал правило говорить с человеком об интересном для него, т. е. «в круге интересов» партнера. Продолжим эту мысль. Говорить нужно о таком интересном, которое не могло бы ущемить честь и достоинство собеседника, и делать это нужно там и тогда, где и когда позволяют окружающие условия. Так, например если в переполненном автобусе вы начнете говорить со своим коллегой или товарищем о его бывшей жене, громко обсуждая причины развода и личность ее нового мужа, то, невзирая на интерес вашего собеседника (будь вы вдвоем, он, видимо, стал бы об этом говорить), в таких условиях разговор непременно затронет его честь и достоинство, может доставить ему большое неудобство, даже огорчение.

Выбрать тему для разговора или, вернее, начать разговор весьма нелегко. Важно, чтобы эта тема была, во-первых, интересна и приятна для вашего собеседника и, во-вторых, желательна и для вас самих. В противном случае для вас такой разговор будет обузой. Сложно найти общую тему для разговора, но не менее сложно найти общий язык. Известно, что за обеденным столом не следует говорить о желудочных заболеваниях, в самолете сообщать об авиакатастрофах (хотя и молчать с видом обреченного не стоит), на поминках вести разговор, например, о концерте Хазанова,

ва, «старой деве» не нужно назойливо желать поскорее выйти замуж и т. п. Наверное, каждый знает, что женщине нельзя напоминать о ее возрасте, и желательно вообще не заводить с ней разговора о возрасте, совершенно недопустимо говорить при всех о недостатках ее туалета и т. п.

### Общение не безымянно

Как показывает практика межличностных отношений (об этом свидетельствуют и данные психологов), этика речевого общения самым тесным образом связана с общими ценностями, принципами и нормами общения. Поэтому во время разговора по возможности реже употребляйте личные местоимения и особенно личное местоимение «Я»: это весьма неблагоприятно сказывается на общей атмосфере разговора.

Карнеги советует чаще называть человека по имени: «...средний человек гораздо более привязан к своему собственному имени, чем ко всем прочим именам на земле, вместе взятым. Только запомните это имя и, обращаясь к нему, произнесите его непринужденно, и вы уже сделали ему приятный и производящий выгодное впечатление комплимент». Хотя это утверждение несколько категорично, все-таки старайтесь знать имена людей, с которыми вы вступаете в общение. Кроме всего прочего, такое знание значительно облегчает общение. Даже по телефону целесообразно спросить: «Скажите, пожалуйста, с кем я разговариваю?», или «Простите, я не знаю, кто меня спрашивает?» и т. д.

### Что создает атмосферу общения

Для того чтобы вы были удовлетворены общением с окружающими, очень важно создать условия, т. е. атмосферу общения, которая зависит от целого ряда как эмоциональных, так и рациональных факторов. Положительная атмосфера общения не только связана с такими качествами личности, как доброжелательность, милосердие, бескорыстие, внимательность, скромность, благородство, деликатность, тактичность, но и помогает им активно развиваться. Эта атмосфера характеризуется взаимным доверием, «эмоциональным комфортом», терпеливостью, которые проявляются в каждом

жесте, взгляде, высказывании. Искренность чувств имеет огромное обаяние, в психологии есть даже такой термин «фасцинация» (в переводе с английского — «заоражива-ние»). Известно, что заораживают прямой, открытый взгляд, богатый тембровыми модуляциями голос, музыкаль-ность речи, живость чувств, здравый искрометный рассудок и глубокий философский ум. Наряду с этими качествами прямо обворожительное значение имеет умение слушать со-беседника. Несомненно, эти качества (или, может быть, не-которые из них) есть у вас в той или иной степени. Это позволит вам создать нужную атмосферу.

Вы спросите: а какие же конкретные нормы и правила нужно исполнять, чтобы поддерживать доброжелательное «приятное во всех отношениях» общение? Здесь, наверное, вам помогут широко известные правила Дейла Карнеги, с помощью которых можно располагать людей к себе, под-держивать здоровую атмосферу общения.

«Правило 1: Проявляйте искренний интерес к другим людям.

Правило 2: Улыбайтесь!

Правило 3: Помните, что для человека звук его имени является самым сладким и самым важным звуком челове-ческой речи.

Правило 4 Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других рассказывать вам о себе.

Правило 5. Ведите разговор в круге интересов вашего собеседника.

Правило 6. Давайте людям почувствовать их значитель-ность и делайте это искренне» [4, 127]

### Кратко о самом главном

Обобщая то, что было сказано выше, хотелось бы также предложить, в свою очередь, ряд правил-советов, выполнение которых позволит вам более продуктивно решать ваши проб-лемы.

1. Все средства, формы, нормы, способы, правила обще-ния должны выражать безусловное уважение достоинства партнера по общению в целом. Это обычно выражается в вежливости.

2. Постоянно, даже в мелочах, проявляйте максимум за-боты и стремитесь к взаимопониманию.

3. Относитесь к другому по возможности с искренним сочувствием.

4. Собеседник должен постоянно чувствовать понимание и доверие, которые, кстати, не дают права на то, чтобы «без спросу лезть в душу», обвинять или оправдывать.

5. Нравственное общение как высший уровень общения отличается полным добровольным взаимоуважением, равен-ством и справедливостью.

6. Важно дать вашему партнеру по общению уверен-ность в вашей надежности, он не должен сомневаться, что его личные тайны вы будете хранить лучше, чем свои.

7. Относитесь терпимо к особенностям характера дру-гого, даже в том случае, если эти особенности не очень для вас приятны (или вовсе неприятны). Старайтесь видеть те качества характера, которые вам импонируют, и акцентируй-те на них ваше внимание.

8. Зовите всех своих знакомых, даже в их отсутствие и даже если у вас к ним неприязнь, по именам, которые ста-райтесь не жалея времени запоминать.

9. Критика, как и лекарство, должна быть вовремя и в меру. Не допускайте поучений и моралистических назида-ний, критикуя, высказывайте конструктивные предложения, задавайте меньше навязчивых вопросов.

10. Уважение человека не должно носить сугубо абст-рактного характера: оно проявляется в уважении его труда, мнений, планов, прав, друзей, качеств и достоинств, одежды, вещей и т. д. Цените (если это, конечно, возможно) все то, что ценит он (или хотя бы не глумитесь над тем, что ему дорого).

11. Старайтесь как можно меньше беспокоить окружаю-щих своими проблемами, проявляйте больше внимания к де-лам и проблемам ближних.

12. Старайтесь не быть категоричными в суждениях и не давать необоснованных «общеутверждающих» или «обще-отрицающих» оценок по поводу частных событий и единич-ных действий.



## КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ В ТЕОРИИ И В ЖИЗНИ

### «Закон» культуры общения

Выше мы уже рассмотрели ценностный, антропологический и нормативный срезы культуры общения по отдельности. Сейчас пришло время сказать, что они существуют в неразрывной связи, зависят друг от друга. Более того, я думаю, можно было бы предложить своеобразный методологический принцип или «закон соответствия» всех сторон (срезов, слоев) культуры общения. Уровень культуры общения определяется не только совершенством отдельных сторон или аспектов общения, он зависит и от гармоничного сочетания и развитости этих элементов культуры общения. Можно ли говорить о высокой культуре общения, если в ней отсутствует или слабо развит какой-либо ее элемент? Нет. Если общение, например, ориентировано на гуманистические ценности и цели, но нормы и правила этого общения несовершенны, то говорить о высокой культуре такого общения, наверное, нет смысла. Нельзя говорить о культурном общении и тогда, когда не принимаются во внимание особенности индивидуальности субъектов общения, их потребности, интересы, привычки и т. п.

Безусловно, предложенный «закон соответствия» ни в коем случае нельзя трактовать упрощенно и однозначно: он только в первом приближении может быть принят как способ моделирования реального общения.

### «Золотое правило» общения

Однажды я спросил одного знакомого преподавателя математики МГУ, как он умудряется запоминать такое огромное множество самых разнообразных формул. Он ответил, что все и не запоминает, так как в любое время он может их вывести! Есть нечто похожее и в этике общения: невозможно запомнить все правила этикета, формы обращений, правила общения и т. п. И даже если, допустим, человек их будет знать, то этого еще недостаточно, так как еще сложнее их использовать в реальном общении. А в неповторимых ситуациях человек весьма часто волнуется, теряется и даже забывает и то, что знал раньше. Но, как

показывает практика, человек тем более волнуется, чем менее правил и норм он знает, чем менее умеет их реализовать.

Перенеся золотое правило нравственности на сферу общения, Я. Камычек справедливо утверждает: «В любой жизненной ситуации ведите себя так, как вам хотелось бы, чтобы другие вели себя по отношению к вам» [3, 4]. Однако думается, что хотя это правило, безусловно, может служить важной основой культуры общения, оно не может быть окончательным и исчерпывающим. Это правило может считаться только первым этапом. На втором этапе желательно, если позволяет ситуация, понять, чем отличается ваш характер, ценности, потребности, привычки, вкусы и т. п. от ценностей, потребностей, интересов, привычек, вкусов вашего партнера. Так, например, если вы не любите, чтобы на вас обращали внимание и приставали с расспросами, то это совсем не значит, что так же считает ваш партнер по общению, особенно если этот партнер женщина, которая, наоборот, даже может обидеться, если на нее обращают недостаточно внимания. Если же вы, к примеру, считаете, что беспокоить человека по домашнему телефону по мелким вопросам не культурно, то не сомневайтесь, что найдутся люди, для которых просто необходимо звонить по поводу и без повода, а если вы не отвечаете им тем же, то они могут «смертельно» обидеться.

Третьим этапом является стремление проверить ваши оценки относительно намерений и потребностей вашего собеседника (так как мы часто выдаем желаемое за действительное). Для этого постарайтесь уловить настроение и интересы, желательно, конечно, не прямым вопросом, а путем создания такой ситуации, в которой эта информация будет получена произвольно. Если же это не удалось, то, конечно, можно деликатно поинтересоваться интересующим вас вопросом у собеседника.

Теоретически «золотое правило» общения может помочь при общении с человеком, которого вы хорошо знаете. Но в жизни все значительно сложнее, чем в теории. Вряд ли каждый читатель сможет сразу сказать, как и какую выбрать форму общения, например, с ребенком, который вас не слушается, продолжает играть и не идет обедать, когда его зовут. Несомненно, многие скажут: «Смотри какой ребенок».

И они, наверное, будут правы. А может, лучше предложить ему новую игру, например «в столовую». Вообще уважение достоинства любого человека должно оставаться неизменным, но его выражение, хотим мы этого или нет, зависит от биосоциальных характеристик данного человека. Общение, например, с плохо слышащим человеком должно также основываться на уважении его достоинства, обижаться на его глухоту или обвинять его за этот недостаток глупо (он и сам, наверное, переживает не меньше), поэтому постарайтесь выразить ваше к нему уважение в повышенном внимании, деликатности, доброжелательности (чаще переспрашивайте, понял ли он вашу мысль или лучше повторите ее еще раз другими словами, чтобы не акцентировать внимание на его недуге и т. п.).

#### «Рецепты» выпишывает жизнь

Несомненно, давать какие-либо советы по поводу общения чрезвычайно сложно, так как каждая ситуация неповторима. В общении, конечно, встречаются и стереотипные моменты, но они не могут повторить всех особенностей и нюансов ситуаций, встречающихся в общении (это, конечно, не означает, что не существует общих закономерностей культуры общения, а значит, что они чрезвычайно завуалированы). Нередко заранее подготовленные рецепты могут привести только лишь к какому-либо казусу (если не учитывается вся совокупность факторов). Общение человека сродни творчеству художника, который, имея в распоряжении всего семь цветов радуги, создает неповторимые художественные образы. У человека арсенал средств общения также ограничен, но не ограничена возможность их сочетаний. Поэтому в общении человек создает нечто неповторимое, качественно новое, своеобразное. Но творить человеку приходится, как говорится, наобло. Писатель, композитор, художник имеют возможность переделать свое произведение, в общении такая возможность, как правило, отсутствует. Наличие в общении «обратной связи» сводит на нет все «заранее подготовленные» экспромты.

#### Приключения этикета

Знание этикета не освобождает от поисков адекватных форм, средств, норм и правил общения. Если в средневековом или в дипломатическом этикете многое зависит от знания этих форм и правил, то современные демократические этикетные формы, стихийно освобождаемые массовым сознанием от мелочной регламентации, дают широкий простор для самостоятельного выбора приемлемых способов общения. Более того, в современных работах, посвященных рассмотрению вопросов этикета, можно встретить немало противоречивых рекомендаций. Даже в такой, казалось бы, обычной ситуации, как приветствие, правила этикета могут не совпадать. Так, например, Ян Камычек утверждает, что «в лифте, как и в любом другом месте, здороваемся с теми, кого приветствуем всегда. Лифт — это такая же «общественная территория», как улица или лестница, здесь можно не снимать головной убор» [3, 112]. В другом руководстве написано: «Шляпу и шапку надо снимать во всех помещениях, в том числе фойе и коридорах общественных учреждений, а также в лифтах, особенно в присутствии женщин» [6, 62].

Противоречивость требований этикета совсем, конечно, не свидетельствует о том, что не нужно следовать его нормам. Нет, следовать нужно, но не формально, а осознанно. Педантичное следование правилам этикета не делает культурным ваше общение. Даже в банальных ситуациях порой не помогают эти правила, и только внутренняя культура, интеллигентность человека могут «подсказать» человеку, как правильно поступать. Именно интеллигентность является показателем внутренней культуры человека. В нестандартных, да и в стандартных, пожалуй, тоже, ситуациях этика общения выражается в чувстве меры и такта.

Какое место предоставить женщине, если она идет по улице с двумя мужчинами? Конечно, в центре, так как это самое почетное место в данной ситуации. Но как быть мужчине, если он идет по улице с двумя женщинами? Я. Камычек утверждает, что в центре в таком случае должен быть мужчина, чтобы уделять равное внимание обеим женщинам. Хорват утверждает, что в центре должна быть более пожилая женщина. А авторы работы «В мире вежливости» ут-

верждают, что «мужчине следует занимать крайнее место, предпочтительнее с левой стороны» [6, 46]. Место справа, как более почетное, предоставляется женщинам. Наверное, в каждом из этих утверждений содержится «доля истины», а какое из них правильное, сказать невозможно, пусть «правильный» вариант вам подскажет ваше сердце.

Проявления культуры общения в каждой конкретной ситуации неповторимы. Культура общения — это и такт, и уважение, и вежливость. Но вежливость — это не только бесконечное повторение «спасибо», «пожалуйста», «здравствуйте», «до свидания» и др. Чтобы эти слова не теряли своего значения, особенно в быту, важно бережно использовать их: поблагодарить можно и интонацией, и жестом, и взглядом. Прав ли Хорват, утверждая, что «формулы вежливости, такие, как «приятного аппетита» перед едой или во время еды, «будьте здоровы», когда кто-нибудь чихнет, сейчас не считаются обязательными. Нет ничего невежливого в том, если этих слов не скажешь» [10, 17]. Отчасти, ибо однозначно ставить и тем более решать этот вопрос, наверное, не стоит, так как много зависит от ситуации, от партнеров (если например, не сказать таких слов пожилому человеку, то он может отреагировать весьма болезненно, так как привык к ним, и т. п.). Если вы не знаете, как лучше поприветствовать коллегу по работе, знакомую женщину на улице, старого товарища (которого, допустим, не видели 20 лет) и т. д., то, во-первых, старайтесь поздороваться первым, во-вторых, в той форме, которая не могла бы обидеть фамильярностью. Попробуйте выбрать форму приветствия, соответствующую близости ваших личных отношений, общепринятым нормам и сложившейся ситуации. Если, входя в комнату, вы здороваетесь за руку с одним человеком, которого вы давно знаете, а другим не подаете руки, то это выглядит неэтично. Когда нет возможности пожать руку каждому находящемуся в комнате или в аудитории, со всеми следует поздороваться одинаково и никому не делать исключения. Следует избегать различного рода жаргонных слов, кличек в обращениях и приветствиях (например, «рыжий, чао-какао» как форма прощания была однажды услышана мною на улице в разговоре подростков).

Этика общения предполагает не слепое исполнение этических норм, а осознанное, основанное на «принципах спра-

ведливости и благородства» отношение к людям. Человечность взаимоотношений должна быть выше всяких условностей ситуационного и ритуального характера. Речь в данном случае идет о том, что безусловная категоричность в определении норм общения и поведения может и не соответствовать гуманистическим ценностям. Всем известна, считает Камычек, норма: «женщина не уступает места мужчине даже намного старше себя» [3, 21]. Однако если слепо следовать этому правилу, то можно сделать много ошибок (а если мужчина инвалид? Если ему стало плохо? И т. п.).

### Слушайте совесть! Слушайте разум!

Процесс общения, как отмечалось, необратим, поэтому возрастает значение ошибки: искренний экспромт может привести к конфликту. Даже в анонимном общении (т. е. в общении, где субъекты незнакомы друг другу) механическое выполнение этикетных норм приводит порой к разного рода казусам. Однажды мне удалось наблюдать такой случай в автобусе. Все места были заняты, когда в салон вошел мужчина и женщина (их возраст приблизительно около сорока лет). Они весело обсуждали какую-то историю. Сидящий рядом юноша встал и вежливо предложил женщине свое место. Это ее очень озадачило и, видимо, даже расстроило. Во всяком случае она перестала улыбаться, делала жесты, чтобы юноша продолжал сидеть. Но молодой человек снова предложил женщине место. Она отказалась, и на лице у нее появилась краска смущения. Видимо, этот случай напомнил ей, что она уже не так молода, как хотелось бы, а в присутствии мужчины ей это было особенно неприятно. Настроение у нее и у ее спутника сильно испортилось, хотя они старались не показывать этого и продолжали как-то неискренне улыбаться. А молодой человек вышел на следующей остановке (наверное, он и уступил место потому, что выходил). Этот юноша формально выполнил требование уступить место старшим по возрасту и женщинам, и сам, наверное, был доволен, что совершил такой «рыцарский» поступок (ведь ему еще совершенно непонятны проблемы возраста). А более правильно в такой ситуации было просто без слов встать и приготовиться к выходу. Поэтому важно не только знать правила этикета, но и уметь их так использо-

вать в каждой конкретной ситуации, чтобы не ущемлять при этом чувства и достоинства окружающих. Сделать наше общение более человечным — вот главная задача изучения проблем культуры общения. Поэтому не сомневайтесь в своей правоте, если вы, нарушая правила этикета, впустите человека в дверь магазина, а потом сами выйдете на улицу, где начинается дождь и т. п. Критерием выбора правил общения должна быть одна установка — признание в любой ситуации самоценности человеческой личности в целом, а не каких-то отдельных его качеств.

Американские психологи провели эксперимент двадцать любящих молодых пар на месяц были изолированы от внешнего окружения. Они жили в благоустроенных квартирах, однако, не могли принимать гостей, смотреть телевизор, звонить по телефону. Через месяц больше половины пар распались! [2, 444]. Думаю, что наряду с другими факторами этика общения сыграла в сохранении (или распаде) семейных отношений немаловажную роль.

Человек, как робот, произносящий этикетные фразы, человек, не понимающий психического состояния окружающих, является, как правило, потенциальной причиной многих конфликтов в семье, в быту, на производстве. Но часто люди, не чувствуя неуместность той или иной фразы, жеста, действия в конкретной ситуации, и не виноваты. Просто они не знают, как надо поступать, чтобы установилась гармония в отношениях с окружающими. Нередко можно встретить образованных, скромных людей, которые не только не владеют искусством общения, но и не предпринимают никаких шагов для того, чтобы научиться выражать свою доброжелательность, уважение к другим. А ведь всем известно, что даже человеку с абсолютным музыкальным слухом необходимо учиться играть на том или ином музыкальном инструменте, знать нотную грамоту, сольфеджио и т. д. Но в общении знания и умения важны не менее, а может, и более, чем в музыке.

### Общение как искусство

Избирательный, вариативный подход к выбору норм и правил, конечно же, не означает, что можно вообще игнорировать общечеловеческие ценности общения и вести себя

неуправляемо, цинично, бесперемежно. Нет и еще раз нет! В то же время общение не должно быть лишено самобытности и творческой новизны. В нем вполне допустимы элементы игры и актерства, но при одном условии: они ни в коем случае не должны становиться средствами манипулирования человеком и лишать его чувства своей значительности. Игра как возможность самовыражения не должна носить безразличный характер, она должна стимулировать лучшие чувства и качества человека, способствовать реализации возможностей человека.

### «Кризис общения»

Современная жизнь очень динамична, что не может не сказываться на формах и средствах общения. С одной стороны, преодолевается мелочная регламентация этикетных норм, а с другой — все чаще появляются уродливые формы манипуляционного общения (индивид как объект, вещь для реализации интересов и амбиций другого), что пагубно воздействует на психику человека, приводит к самым различным стрессам и патологиям. Средства массовой информации, особенно телевидение, видео, фото- и кинолюбительство, дискотеки вроде бы облегчают общение, создают безграничные возможности для его расширения. Но количественный (если можно так сказать) рост общения, к сожалению, не ведет автоматически к положительным качественным изменениям, особенно духовным, скорее наоборот. Люди стали общаться «на бегу», поверхностно. Переписка все чаще заменяется «телефонным» общением даже поздравить с праздником, днем рождения все стараются по телефону (хотя по телефону принято поздравлять самых близких друзей и родственников). Подобное изменение качества общения приводит, как считают многие, к «кризису общения», падению уровня культуры, нравственной в особенности. А низкий уровень культуры общения — это почва для возникновения конфликтов.

### АНАТОМИЯ КОНФЛИКТА

Столкновение различных характеров, несовместимых ценностей, вкусов, привычек, мнений является основой для раз-

вита противоречий между людьми. Искусство и культура общения заключаются, в частности, в том, чтобы научиться не допускать развития противоречий до уровня конфликта. А в жизни, к сожалению, получается наоборот: вместо того чтобы снять противоречие, не доводить его до конфликта, мы пытаемся всеми способами «доказать свою правоту», «наказать виновника», «показать ему, где раки зимуют», «научить уважать старших», получая, как правило, не те результаты, которых ожидали.

### Почему бывают конфликты?

Для того чтобы успешно «бороться» с конфликтами, в первую очередь важно постараться понять их причины, так как без этого все меры по их преодолению могут быть недостаточно эффективны. Таких причин, конечно же, может быть немало (даже в рамках одного конфликта). Очень часто такой причиной является несоответствие уровней культуры, особенно нравственной, субъектов общения. Когда, например, порядочный человек попадает в аморальную группу, то независимо от обстоятельств возникает как минимум потенциальная возможность конфликта.

Конфликты возникают, во-первых, из-за ценностей и целевой несовместимости участников общения; во-вторых, из-за дисгармонии потребностей, психических и моральных качеств, антипатии, непонимания индивидуальных особенностей партнеров по общению и, в-третьих, из-за несоответствия стиля, этики общения. Вследствие разного воспитания у людей формируются несовместимые стереотипы и нормы поведения, которые рано или поздно могут привести к конфликтной ситуации. Так, в некоторых семьях воспитывается с детства вежливость к близким (принято ежедневно говорить «доброе утро», «спокойной ночи», целовать родителей при прощании и т. п.). Если, например, дочь из подобной семьи попадает в семью мужа, где такие формы обхождения считаются «телячьими нежностями», «излишней роскошью», то она не сможет долго терпеть этого стиля общения, хотя люди, у которых принят «холодный» стиль общения, могут и не быть такими уж «плохими» людьми. Переучиться в таком возрасте многие уже не могут (а скорее, не хотят).

### Пойми и не унижай!

Наиболее «универсальной» причиной конфликтного общения является заниженная оценка достоинства человека. К конфликту может привести и общение со взрослым как с ребенком и, наоборот, отношение к ребенку как к взрослому (некоторые родители и учителя требуют от ребенка такого поведения, которое в силу его возраста и, в частности, нравственного развития им еще не осознано и, следовательно, не принято как норма общения). Ребенок при гостях может сказать: «Какая некрасивая, толстая тетя», «Смотри! Она как старая, страшная Баба-Яга» и т. п. Можно ли винить ребенка и его родителей за это? Отчасти, наверное, да, ибо ребенка необходимо научить, что можно говорить, что нельзя. Однако его пока еще нельзя научить этике общения.

Однажды мне довелось наблюдать очень печальное зрелище: горел деревянный дом, пожарные приехали поздно и, по сути, ничего уже сделать не могли. Вокруг пожарища бегали ребята, и было видно, что это зрелище доставляет им необыкновенное удовольствие. «Здорово горит!» — услышал я возглас. Понимали ли ребята, что случилась огромная беда, что в доме могут быть люди, дети, что пропали труд, имущество людей и нужно плакать, а не радоваться? Может быть, и поняли бы, если бы ранее в спокойной обстановке им как следует объяснили, какое несчастье приносит пожар. Однако эмоции, вызванные грандиозным видом пожара, захлестнули все остальное, и успокоить их было не так-то легко. Некоторые посчитают, что надо было бы их как следует выпороть. Но помогла бы разве такая мера? Уверен, нет. Скажу больше, такая реакция взрослых могла бы стать серьезным поводом к конфликту между детьми и их родителями. Чтобы избежать конфликта, нужно вовремя осознать все обстоятельства и не принимать скоропалительных решений.

### Какие бывают конфликты?

Видов конфликтов больше, чем вызывающих их причин, так как одна и та же причина может вызвать разные формы и виды конфликтов. Конфликты можно классифицировать не только по вызывающим их причинам, но и по фор-

мам проявления, по последствиям, которые они вызывают. Формы протекания конфликта также неоднородны: взрывные, медленные, скачкообразные (временно затухающие) и т. д. Конфликты, связанные с сознательным ущемлением достоинства личности. Очень часто приводит к подобного рода конфликтам так называемое общение «сверху». Если, например, человек помогает другому только ради того, чтобы показать свой авторитет и подчеркнуть «ничтожество» того, кто по недомыслию или по необходимости принимает эту помощь, то можно считать, что подобного рода «общение» потенциально конфликтно. Бывают конфликты, связанные с неосознанным (часто случайным) ущемлением достоинства и чести личности. Для того чтобы разобраться в таком конфликте, требуется терпимость, выдержка, хладнокровие, так как обиженный человек, как правило, пытается отомстить, идет сразу же в атаку. Человеку порой бывает трудно объяснить, что его обидели ненарочно, что все произошло случайно. Так, например, в переполненном автобусе вас могут толкнуть, наступить на ногу, зацепить сумкой. Но не думайте, что вам специально наступили на ногу, не поднимайте сразу же крик и не начинайте скандал. Бывают, конечно, и хамы, которых нужно умело ставить на место. Если есть возможность, тактично скажите человеку, что он причинил вам неудобство: воспитанный человек должен сразу же извиниться.

Самые же сложные конфликты те, которые связаны с морально-психологической непереносимостью характеров субъектов общения, с разного рода национальными, религиозными, партийными предрассудками. Хотя эти предпосылки конфликта носят чаще всего иллюзорный характер, преодоление их занимает много сил и времени (нередко без всякого положительного результата). Безусловно, крайне сложно преодолеть межличностную антипатию, потому в таком случае важно найти в себе силы стать выше этого и оставаться культурным, интеллигентным человеком.

### Как же разрешать эти конфликты?

Несмотря на огромное разнообразие человеческих конфликтов, есть в них много общего, что и позволяет рассмотреть вопросы, связанные с принципами и правилами их пре-

дупреждения и разрешения. Выбор способа разрешения конфликтов зависит от причин, условий, особенностей формирования противоречий. Способы, средства ликвидации конфликтов подразделяются на три вида: вербальные (речевые), невербальные (неречевые), смешанные.

К невербальным способам ликвидации конфликтов можно отнести те действия субъектов общения (или «третьих» лиц), которые могут способствовать задачам урегулирования конфликта: пространственная изоляция (пока не «остынут»), временная изоляция (добиться того, чтобы конфликтующие временно не встречались в том случае, если конфликт очень острый), так как известно, что время в таких случаях целебно. Невербальные способы ликвидации конфликта могут быть связаны и с организацией определенных действий, направленных на примирение враждующих сторон. Так, мне рассказывали случай, когда разведенные супруги после двух лет разлуки сошлись снова после того, как бывший муж решил поздравить свою бывшую жену с днем рождения и заказал букет ее любимых цветов с доставкой на дом. И что вы думаете? Похоже на сказку, но вечером она позвонила ему, и на следующий день они встретились вновь!

Словесное искусство ликвидации конфликтов требует большого умения. Оно предполагает культуру взаимопонимания и культуру речи, знание этикетных норм и умение творчески воплощать их в жизнь.

### Барьеры общения

Слово лечит, но слово и очень сильно ранит. Поэтому важно изымать из своей речи такие речевые формы, которые могли бы внести раздоры или даже совсем незаметное недоверие в наши отношения с окружающими. Какие же барьеры общения существуют в речи? Иствуд Атватер отмечает следующие приказы, указания, команды, предубеждения, угрозы, обещания, поучения, советы, нравоучения, логическая аргументация, осуждение, критика, несогласие, обвинения, похвала и согласие «сверху», брань, унижение, необоснованные обобщения, интерпретация, анализ, диагностика сказанного, успокаивание, сочувствие, поддержка, утешение «сверху», выяснение, допрос, увод от проблем, отвлечение внимания, шутка. К перечисленным можно отнести так-

же и повышенную категоричность высказываний, дезинформацию, морализаторство, отрицательные оценки партнера по общению, перебивание во время разговора, другие элементы превосходства.

### Ищите общее

Если конфликт возникает из-за противоречий ценностных ориентаций субъектов общения, то наиболее эффективное или «самое верное» средство ликвидировать конфликт состоит в том, чтобы найти все-таки те общие ценности, которые принимали бы оба партнера. При этом важно уметь избегать насильного навязывания своих ценностей. Так, например, если соседи по комнате в общежитии являются представителями разного музыкального вкуса: один любит рок-музыку, а другой — классическую, то это может стать предпосылкой конфликта. Наверное, самым оптимальным выходом из этого положения может быть договор слушать свою музыку в отсутствие другого, а в то время, когда оба одновременно находятся в комнате, слушать те произведения, которые были бы приемлемы для обоих (джаз, песни Высоцкого и т. д.).

### Стремитесь к взаимопониманию

Важнейшим средством профилактики и разрешения конфликтов является достижение взаимопонимания. Оно требует и умения поставить себя на место «другого», и знания его характера, и владения коммуникативной этикой. Однако, как показывает анализ множества «кровных обид», конфликтующие стороны не проявляли никаких усилий для того, чтобы понять мотивы и интересы «другого», при этом упорно скрывали свои. А на самом деле ни наши намерения, ни мотивы оппонентов не так уж и плохи. Нередко из-за недостатка информации мы склонны объяснять весьма доброжелательные мотивы партнеров их высокомерными амбициями, переоценивая при этом свои возможности понимания «другого» и забывая, что нет ничего более обманчивого, чем мнимая очевидность. Поэтому любое действие, которое вы расцениваете как конфликт, нужно постараться всесторонне осмыслить и для полной верности «умудриться»

всеми возможными (конечно, благородными) способами выяснить, в чем же все-таки дело, сохраняя при этом хладнокровие и стараясь не выражать поспешно свои негативные эмоции.

В жизненной суете нужно стараться самому почаще показывать знаки, по которым окружающие могли бы понять ваши намерения. Вот одна история. В час пик в метро молодой человек с сумкой в руке, как и многие другие, ждал своей очереди, чтобы подняться на эскалаторе. Лицо его было беспокойно, вдруг он совсем занервничал и стал усиленно пробиваться сквозь толпу, расталкивая окружающих, которые, конечно, стали высказывать свое недовольство, возмущаться. Возник конфликт. В конце концов молодой человек сказал, что он опаздывает на поезд, но это уже не успокоило пострадавших. Я думаю, в такой ситуации без соответствующих сигналов обойтись было нельзя. А молодой человек, видимо, думал, что все почему-то и так знают, что он опаздывает на поезд, но поскольку добровольно дорогу ему не уступали, он решил пробивать ее силой. Возможно, он растерялся в экстремальной ситуации и не смог взять себя в руки. В результате настроил всех против себя, уже никто не захотел посочувствовать, и пришлось ему терять драгоценное время на то, чтобы оправдаться и успокоить справедливый гнев тех, кого он расталкивал. Вот так: некультурное поведение, невыдержанность этого молодого человека привели к конфликту, без которого можно было бы и обойтись.

Даже в конфликтной ситуации, прежде чем принимать «решительные меры», попытайтесь не только понять конкретное состояние человека, но и найти средства, чтобы разрядить обстановку. Да, скажут многие, это в теории все хорошо, а в жизни значительно сложнее и запутаннее. Потому-то и необходимо, чтобы быстрее распутывать трудные ситуации, начинать с вежливых, тактичных вопросов: «Мне хотелось бы узнать, что вы хотите?», «Прошу прощения, но я не могу понять, почему вы на меня обиделись?», «Мне кажется, что я не могу вас понять» и т. п.

## В общении нет мелочей

Нередко конфликты рождаются и «добродушной» бесцеремонностью в обращении с родными, близкими, знакомыми, даже совершенно незнакомыми людьми. Так, если вы редко ходите в гости и нечасто приглашаете к себе, если ваша семья постепенно превращается в «замкнутую психологическую группу», будьте особенно внимательны к своим близким, ибо в таких условиях простые «мелочи жизни» воспринимаются в несколько преувеличенном виде и могут разгореться в конфликт. Мы иногда склонны уделять больше внимания коллегам по работе, друзьям, чем своим близким, считая, что здесь все и так само собой разумеется. Нет, именно здесь прежде всего важны внимание и забота и больнее ранит их отсутствие, бесцеремонность. Обращайте внимание на взгляды, жесты, позы, мимику, казалось бы, знакомого до конца родного человека, определите самые важные признаки внешнего облика, движений, которые наиболее точно выражают его состояние, ведите себя в соответствии с этими знаками.

## Не танце в себе обиды

Бывают случаи, когда люди не показывают своей обиды: конфликт приобретает скрытый характер. Человек озлобился, но упорно молчит (может молчать годами). Подобное состояние неизбежно приводит к конфликтным ситуациям, к стойкому отчуждению между людьми. Если вы почувствовали такое отчуждение, то не откладывайте в долгий ящик беседу, которая помогла бы выяснить все неясности отношений. Если человек неразговорчив, постарайтесь тактично вывести его из состояния напряженного молчания, поговорите с ним на заранее обдуманную тему, постарайтесь выяснить те подводные камни, которые мешают доверительному, открытому общению.

Конечно же, давать рекомендации, как разрешать конфликты общения — это на первый взгляд самое неблагоприятное занятие, ибо разнообразие ситуаций вряд ли позволяет дать четкий рецепт по их ликвидации. Но я вижу смысл своей работы в том, чтобы читатель сам нашел в себе силы для поиска решения и выхода из трудной ситуации. Именно

творческий подход в конечном счете является гарантом того, что возможно найти путь, который был бы максимально продуктивным и безболезненным для участников общения. Выбор конкретных форм и средств предупреждения конфликтов связан также с выдержкой, самообладанием, в определенной степени с интуицией, так как «неповторимость» конфликтов требует и особой нервной энергии.

Конфликтные вопросы решаются весьма просто: бывают случаи, когда они исчерпывают себя без явной угрозы возрождения, но нередко конфликт приобретает затяжной или хронический характер. К сожалению, решать «застарелый» конфликт бывает чрезвычайно сложно и порой практически невозможно. Нужно своевременно выяснить истинные причины конфликта, а не стараться его косметически замаскировать. Так как же, спросите вы, решать вопросы профилактики конфликтов?

## Слово лечит, но и ранит

Одним из важных профилактических принципов бесконфликтного общения является принцип максимальной безоценочности. Этот принцип означает устранение из общения оценок, которые могли бы хоть как-то ущемить достоинство партнеров. И речь идет не только об отрицательных оценках, но и о положительных оценках «сверху». Этот принцип означает также изъятие всяческих «знаков превосходства» (пусть даже они имеют под собой основания). Несомненно, многие могут возразить: общение без оценок и «знаков отличия», по сути, невозможно. Отчасти они, конечно же, правы, так как полностью освободиться от оценок в общении невозможно. Так, например, если человек всегда вежливо обращается к вам, но при этом... часто не замечает вашего присутствия, всегда первым проходит в дверь, берет со стола «лучший кусочек», может позволить себе вернуть с опозданием вашу книгу, позвонить в то время, когда вы уже спите (зная об этом), то можете считать, что база для возникновения конфликта уже существует.

Конечно, достичь абсолютной безоценочности (даже приблизиться к ней) практически невозможно. Но, понимая это, старайтесь делать больше положительных оценок. Пусть



принцип максимальной безоценочности служит в первую очередь постоянным напоминанием о том, чтобы избегать отрицательных оценок (японцы, например, избегают в своей речи слов «нет» и «не»). Помните, наше сознание принимает и «любит» положительные оценки, которые вырастают в комплименты. Если это необходимо, давайте оценки как можно более частного характера, не обобщайте без нужды, не выносите «оценочное поле» в будущее или прошлое. Оценки по возможности должны быть тактичными, касаться нейтральных предметов, ценность которых не могла бы быть перенесена на личность партнеров по общению. Так, однажды я был очень обижен своим соседом, который, узнав, что я получил в магазине подписку на собрание сочинений Платона, весьма неуважительно отнесся к ней.

Даже если вам что-либо не нравится, старайтесь не спешить с выводами, свои оценки, противоположные тем, которых придерживается ваш партнер, высказывать не сразу, а выбрав подходящий момент, подготовив человека и если это необходимо, то в корректной форме начать «разговор о неприятном». Доверительное, доброжелательное общение лучше всего начинать с положительных оценок. В формировании межличностных отношений огромную роль играют первые впечатления, первые встречи, первые оценки. Именно они могут стать скрытой, подсознательной причиной многих конфликтов. По законам психологического реагирования человек, порой совершенно непроизвольно, испытывает удовлетворение от положительных оценок в его адрес. Дейл Карнеги, к примеру, пишет, что «французских юношей высших классов учат выражать свое восхищение женским платьем или шляпой, причем не раз, а много раз за вечер. Не могут же миллионы французов ошибаться!» [4, 250].

### Знай меру!

Оценки, выражающие ваше восхищение, на мой взгляд, все-таки должны употребляться в меру, иначе они могут вызвать недоверие, сомнение в искренности их автора, а иногда и сильное раздражение. Конфликт может возникнуть также и в том случае, если ваша оценка, пусть даже положительная, не совпадает с самооценкой вашего партнера по общению (человек иногда слишком критически относится к

себе и ваша положительная оценка может лишь вызвать у него сомнение, не лицемерите ли вы). Вот потому-то не стоит спешить с оценками, иначе подобная дисгармония оценок может разрушить все то позитивное, что уже сложилось в отношениях. При этом важно также учитывать и социально-психологический фактор: взрослый человек с огромным трудом может изменить свою собственную самооценку, даже в том случае, если она совершенно неадекватна. Прежде чем давать свои категорические оценки, особенно при долговременном контакте, старайтесь изучить ценности, оценки и самооценки человека и, если это возможно, старайтесь чаще проявлять знаки признания этих ценностей (конечно, при условии, что они не могут ущемить вашего достоинства).

### Договор дороже денег

В том случае, когда вы не можете принять те ценности и нормы, которыми руководствуется ваш постоянный партнер по общению, можно предложить такое испытанное средство, как «межличностный договор». Суть его состоит в том, что двое добровольно договариваются о своих обязательствах не ущемлять достоинство и привычки друг друга в своих контактах. Так, например, не секрет, что вкусы и привычки даже близких людей часто совершенно не совпадают: один предпочитает кино, другой — театр, кому-то нравится приглашать гостей, а кто-то не может этого терпеть, кто-то любит читать книги, кто-то — ездить на дачу и т. д.

Переделать, перевоспитать ваших близких в таком случае вряд ли возможно, да совершенно и не нужно (эта затея заранее обречена на провал). Если близким не нравятся гости, то договоритесь встретиться в кафе или совершите совместный поход на природу, условьтесь, что, когда будут гости, основную работу по их приему возьмете на себя (тогда наверняка ваши родные изменят отношение к гостям). Если, например, ваш муж не хочет ехать в это воскресенье на дачу, чтобы срочно посадить рассаду, а намеревается дочитать интересный детектив, то проявите достаточно такта, чтобы показать важность этого дела, и договоритесь, что вы поможете, например, ему достать почитать еще более интересную книгу, если он пойдет вам навстречу в общих делах. В том случае, если у вас очень критичная жена и

не может вслух не отмечать все ваши недостатки, постарайтесь хотя бы договориться не делать друг другу замечаний в кино, в театре, в присутствии третьих лиц, во время обеда. Безусловно, культура межличностного договора еще весьма слабо разработана, но ваша общая культура поможет справиться с этой задачей.

Важно развивать культуру межличностного договора также и в общении кратковременном, формальном (официальном). Так, например, в том случае, если к вам обращается человек с просьбой его выслушать, принять по личному вопросу, а вы должны через 10 минут ехать на совещание, то дело вашей чести договориться с посетителем, чтобы он уложился в 10 минут или пришел в другой раз. В том же случае, когда вы начали выслушивать собеседника и не поставили перед ним данного условия, а стараетесь, чтобы он закончил поскорее, подгоняете его или даже перебиваете, торопите, а когда разговор уже в самом разгаре, спешно убегаете, знайте: эта ситуация не может не вести к конфликту или как минимум к напряженности в межличностных отношениях.

### Не умеешь спорить — учись!

Отрицательные оценки носят, как правило, критический характер, поэтому-то важно стараться их избегать. Вне зависимости от того, касаются ли эти оценки вашей внешности, поступков, взглядов, целей, ценностей. Обратимся еще раз к Карнеги, который утверждает: «Критика бесполезна, ибо она ставит человека в позицию обороняющегося и побуждает искать для себя оправдания. Критика опасна, ибо она ранит драгоценное для человека чувство собственного достоинства, наносит удар по его представлению о собственной значимости и возбуждает в нем чувство обиды и негодования» [4, 34]. Несомненно, в этом утверждении есть большая доля истины, но в целом согласится с тем, что критика опасна, можно только отчасти: опасно только пустое, необоснованное критиканство, отрицание ценностей только на том основании, что они не соответствуют чьим-то вкусам. Опасна критика, перерастающая в бессмысленные споры, в перебранку. Доброжелательная, тактичная, конструктивная, заинтересованная критика, напротив, помогает достаточно эффективно решать возникающие противоречия.

Древняя мудрость гласит: когда двое ссорятся, то, как правило, оба неправы. И действительно, если мы попробуем проанализировать любой конфликт, то увидим, что в конфликтной ситуации редко кому удается сохранить спокойствие, достоинство, встать выше своего обидчика. Обороняясь (защищаясь), человек начинает «горячиться», и сам как это ни печально, начинает совершать обидные ошибки, а в порыве спора или ссоры, конечно же, их не замечает (здесь, видимо, срабатывают механизмы психологической защиты) и наконец сам начинает оскорблять, хотя бы и неявно, своего партнера. Карнеги резко отрицательно относится к спорам и ссорам, так как, по его мнению, они лишены всяких разумных оснований, целесообразности и пользы. Поэтому он призывает: «Избегайте споров, подобно тому как вы избегаете гремучих змей и землетрясений... В девяти случаях из десяти по окончании спора каждый из его участников становится убежден более твердо, чем когда-либо раньше, в своей абсолютной правоте» [4, 130].

### Милые бранятся...

Семейные конфликты принципиально не отличаются от других конфликтов, но, конечно, имеют свою специфику. В семейной жизни, как известно, конфликтную ситуацию в общении могут провоцировать порой беззлобно высказанные сравнения внешнего вида, поведения, успехов вашего супруга (супруги), например, с мужем (женой) друга или подруги: «А вот мужу Светы уже давно прибавили зарплату». Или: «Как это удастся жене Коли всегда так хорошо выглядеть?» Подобные сравнения способствуют возникновению той «ржавчины», которая незаметно разъединяет и хорошие, доверительные отношения между супругами, иногда способствует возникновению и необоснованной ревности, которая может окончательно разрушить семью. В семейной жизни важно уметь щедро отпускать комплименты только (или в первую очередь) своей жене и делами доказывать ей свою любовь и уважение.

Для того чтобы предупредить конфликты в семейной жизни, считает Карнеги, никогда нельзя забывать о комплиментах, о доброжелательной внимательности, о нежности, о цветах, о годовщине свадьбы и дне рождения. Важно также

уметь не проявлять «своего недовольства даже тогда, когда хлеб подгорел, а биштекс напоминает подошву». Кстати, Карнеги делает одно очень интересное замечание: «Хвалить или не хвалить женщину до женитьбы — это дело вашего желания. Но хвалить ее после женитьбы — это уже необходимость и даже, если хотите, вопрос личного благополучия. Супружеский кров — не место для прямолинейности, это поле для дипломатии» [4, 126].

Несомненно, одни только приятные слова не могут быть единственной основой сохранения благоприятной обстановки в семье: важно также принимать участие в делах семьи (в том числе хозяйственных), в культурных интересах своего супруга (супруги), которые иногда годами «забывают» приглашать свою жену в кино, театр, на выставку. Как уже говорилось, конфликты могут возникать из-за недооценки ценностей партнера по общению, в семейном же общении эта закономерность не меняется, однако приобретает некоторые нюансы: если, например, муж проявляет знаки внимания и уважения или даже восхищения и благоговения к своей жене, но не обращает внимания на ее родственников и друзей, на их успехи, достижения, заботы, то это снижает вопреки желанию мужа и ценность его уважения к самой жене. Иногда жена склонна простить мужу недостаток внимания к ней, если он не только не проявляет пренебрежения к ее родственникам, а помогает им, хотя бы иногда, по хозяйству. Он делает для нее нечто большее, чем просто помощь по дому, так как данное поведение мужа возвышает ее в глазах собственных родственников и поэтому приносит ей особое удовлетворение и радостное настроение.

Благожелательная атмосфера общения является надежным гарантом отсутствия конфликтов. Если вам не удалось добиться всего комплекса факторов, определяющих такую атмосферу, то можно смело сказать — кризисы в будущем неизбежны. Тогда прислушайтесь к советам Дейла Карнеги. Он предлагает семь правил, чтобы сделать семейную жизнь счастливее:

«Правило 1 — ни в коем случае не придирайтесь!!!

Правило 2 — не пытайтесь переделывать своего партнера.

Правило 3 — не критикуйте.

Правило 4 — будьте искренне признательны.

Правило 5 — проявляйте чуточку внимания.

Правило 6 — будьте вежливы.

Правило 7 — прочитайте хорошую книгу о сексуальной стороне брака» [4, 260].

Конечно же, здесь, видимо, целесообразно вспомнить и призывы чаще улыбаться, уметь держать себя всегда в руках, управлять самооценкой и оценками окружающих, иногда уметь посмеяться над ситуацией (но ни в коем случае не над партнером). Действительно, в процессе создания хорошей нравственно-психологической атмосферы общения улыбка и смех чрезвычайно важны, и их сложно недооценить: кто умеет улыбнуться в трудную минуту над ситуацией и над собой, не только получает определенное облегчение, но и становится поистине неуязвимым в сложной конфликтной обстановке. Постарайтесь при возможности отделаться шуткой, расскажите смешную историю или анекдот. Если же вы видите, что атмосфера накаляется, если ситуация уже трудно управляема, то не постесняйтесь отбросить свою упрямую гордость (в то время как ваш собеседник выходит из себя) и предложите отложить решение данного вопроса, поговорить попозже и т. п. Потом, когда появится возможность установить нормальную атмосферу, предложите вновь вернуться к конфликтному разговору. Но прежде чем его продолжать, постарайтесь предпринять меры, чтобы снять внутреннюю напряженность. В самом начале разговора попробуйте взять долю вины и на себя (это наверняка не будет противоречить действительности), покажите то, что зависит и от объективных обстоятельств. В разрешении конфликта хорошо действует и перевод разговора на более мелкие, незначительные аспекты, на частные детали основного противоречия.

### Смех лечит

Вспомните Демокрита, этого «смеющегося» философа, который говорил, что «все человеческие дела достойны смеха». Если у человека, с которым вы общаетесь, плохо, как говорится с чувством юмора, то и ему и вам можно только посочувствовать, так как рано или поздно этот недостаток все равно может проявиться (хотя и на этот недостаток можно найти противоядие). Совсем безнадежных людей в этом

отношении, наверное, найти очень-очень сложно. Попробуйте поискать те трудные тропы, которые выведут вас к тайнам чувства юмора конкретного человека. Гегель говорил, что юмор есть «светящееся противоречие», поэтому старайтесь разбудить в каждом «дух противоречия», способность видеть контрасты. Юмор ведь питается этим стремлением увидеть, понять и посмеяться над несуразными несоответствиями.

Важно при этом не забывать, чтобы юмор по возможности направлялся на нейтральные объекты: шутки над партнером по общению (особенно в том случае, если это женщина) могут привести к необратимым последствиям, связанным с установлением межличностного недоверия, а нередко и к конфликту. Сложно найти человека, которому бы нравилось, чтобы над ним смеялись и, обращаясь к личному опыту, вы, наверное, можете это подтвердить. Данное правило весьма справедливо по отношению как к близким, так и к дальним, даже к незнакомым. Кстати, шутить с незнакомым человеком нужно весьма осторожно, так как вы не знакомы с его «личностным рисунком», с его взглядами, ценностями, поэтому существует большая вероятность того, что вы заденете его самолюбие или тщеславие. Известно, что направлять юмор на то, что дорого вашему партнеру, недопустимо. И совершенно недопустимо в том случае, конечно, если вы желаете сохранить доброжелательную атмосферу, использовать в качестве объекта для юмора отдельные недостатки вашего партнера. Необходимо отказаться также от шуток по поводу маленького роста, возраста, национальности, образования, цвета волос, прошлых неудач, скрытых физических недостатков и т. п. Подобный юмор уже граничит с личным оскорблением тот факт, что оно не осознано вашим партнером или совершено по неосторожности, не умаляет его негативного смысла.

### Высокомерие некультурно

В формировании позитивного климата общения важное место занимает проблема преодоления знаков превосходства в контактах любого уровня. Старайтесь, например, не замечать социальный статус человека, особенно если он ниже вашего, или по крайней мере старайтесь не придавать

этому факту решающего значения. «Великий человек обнаруживает свое величие, — писал Карлейль, — тем, как он обращается с маленькими людьми» Пусть эта фраза поможет и вам убедиться в том, что благородство человека не может выражаться в снобизме и чрезмерных притязаниях на особое положение и привилегии. Безусловно, в зависимости от типа общения изменяются и знаки уважения, почтения, субординации, но я в данном случае имею в виду прежде всего нравственное и неофициальное общение.

И наконец о норме общения, которая является порою самой неприятной, но, к сожалению, и самой неизбежной. Каждый человек должен уметь взаимодействовать не с такими людьми, с которыми хотелось бы, а с такими, каковы они есть. По этому поводу Карнеги писал весьма категорично и эмоционально: «Будем помнить при общении с людьми, что мы общаемся с нелогичными созданиями, с созданиями эмоциональными, обросшими колючими предрассудками и движимыми гордостью и тщеславием. Критика — это опасная игра, которая может стать причиной в похороновом погребении гордости» [4, 42]. И в самом деле, несмотря на бесконечное многообразие человеческих характеров, есть в них много общего и не только общего эгоистического, но много скрыто и доброго альтруистического. К сожалению, не у всех хватает усердия найти это доброе начало, которое есть в каждом человеке. Некоторым эта способность дается, что называется, прямо от рождения, другие должны много поработать, чтобы сформировать в себе философа, этика, психолога общения. Но сверхзадача всех — стать своего рода виртуозами общения, научиться понимать людей, знать правила и нормы взаимоотношений и, что наиболее важно, уметь использовать их в нашей динамичной, сложной, противоречивой действительности.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Атватер И. Я вас слушаю. — М. Экономика, 1984.
2. Грановская Р. М. Элементы практической психологии. — Л. Изд-во ЛГУ, 1988.
3. Камычек Я. Вежливость на каждый день. — М.: Знание, 1981.
4. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. — Вильнюс, 1976.

- 5 Краткий психологический словарь.—М. Политиздат, 1985
- 6 Матвеев В. М., Панов А. Н. В мире вежливости.—М. Молодая гвардия, 1983
- 7 Монтень М. Опыты.—Кн. III.—М. Наука, 1979
- 8 Смолка К. Правила хорошего тона.—М. Прогресс, 1980
- 9 Стошкус К. Этикет в развитии общества // Этическая мысль.—М. Политиздат, 1988
- 10 Хорват Ф., Орлик Ю. Вежливость на каждый день.—М. Молодая гвардия, 1981

## ПРИЛОЖЕНИЕ

Овладение этикой общения, основанной на уважении достоинства человека — задача весьма не простая и достаточно трудоемкая. В ее решении есть как теоретические, так и практические аспекты. Изучение теоретических проблем этики общения — необходимое, но недостаточное условие для осознания личных проблем взаимоотношений с окружающими, для совершенствования практических навыков общения.

Предлагаем читателям тест-опросники, которые помогут разобраться в особенностях своего стиля общения, дадут определенные рекомендации, послужат стимулом для самостоятельной работы по овладению культурой общения.

Данные тесты весьма неоднородны по уровню научности, поэтому их не следует ни переоценивать, ни недооценивать (а иногда можно отнестись с юмором).

### Общительный ли Вы человек? \*

Этот любительский тест позволяет определить свойственный человеку уровень коммуникабельности.

1. Если Вас пригласил в гости человек, которому Вы не симпатизируете, примете ли Вы это приглашение?

- а) Да;
- б) только в исключительном случае;
- в) нет.

2. Представьте, что в гостях Вы вынуждены сидеть около человека, которого считаете своим врагом. Как Вы себя поведете?

\* См.: Ковалев С. В. Подготовка старшеклассников к семейной жизни: тесты, опросники, ролевые игры.—М., 1991.—С. 75.

- а) Не буду обращать на него внимания,
  - б) буду отвечать только на его вопросы,
  - в) попытаюсь завязать с ним непринужденный разговор
3. Вы только что собрались зайти в одну квартиру, но внезапно слышите, что там возник семейный спор. Что Вы сделаете?

- а) Все-таки позвоню
- б) подожду, пока спор прекратится,
- в) уйду

4. Что Вы сделаете, если Вам в гостях предложат не-любимое блюдо?

- а) Несмотря на отвращение съем его,
  - б) скажу хозяевам, что не могу его есть,
  - в) пожалуюсь на отсутствие аппетита.
5. Какой бутерброд Вы обычно выбираете?

- а) Самый лучший;
- б) самый маленький;
- в) ближайший ко мне.

6. Что Вы предпримете в том случае, если в компании внезапно наступил перерыв в разговоре?

а) Подожду, пока кто-нибудь не начнет разговор на новую тему;

- б) сам найду какую-нибудь тему.

7. Представьте себе, что Вы на работе или где-либо еще попали в неприятное положение. Расскажите ли Вы об этом своим знакомым?

- а) Обязательно;
- б) только друзьям;
- в) не скажу ни одному человеку.

8. Добавляете ли Вы что-либо от себя в рассказы, которые слышали от других?

- а) Да;
- б) с очень незначительными «улучшениями»;
- в) почти нет.

9. Носите ли Вы с собой фотографию своей возлюбленной и показываете ли ее окружающим?

- а) Да;
- б) иногда;
- в) никогда.

10. Что Вы делаете, если, будучи в обществе, не понимаете рассказанной шутки?

- а) Смеюсь вместе со всеми;  
 б) остаюсь серьезным;  
 в) прошу, чтобы кто-нибудь объяснил суть шутки.
11. Что Вы предпринимаете, если, будучи в компании, начинаете ощущать резкую головную боль?  
 а) Тихо терплю,  
 б) прошу таблетку от головной боли,  
 в) иду домой.
12. Что Вы делаете, если, находясь в гостях, узнаете, что по телевизору должны начать программу, которая интересует только Вас?  
 а) Прошу, чтобы хозяин включил телевизор;  
 б) смотрю ее в соседней комнате, чтобы не мешать остальным гостям;  
 в) отказываюсь от просмотра передачи.
13. Вы находитесь в гостях. Когда Вы чувствуете себя лучше?  
 а) Когда развлекаю гостей;  
 в) когда меня развлекают другие.
14. Обладаете ли Вы привычкой заранее решать, как долго сможете оставаться в гостях?  
 а) Нет;  
 б) иногда;  
 в) да.
15. Корреспондент газеты взял у Вас интервью. Вы...  
 а) Доволен, если это интервью напечатают;  
 б) хотел бы, чтобы это было уже в прошлом;  
 в) мне это совершенно безразлично.
16. Смогли бы Вы беспристрастно отнестись к людям, которых не можете терпеть?  
 а) Безусловно;  
 б) только в виде исключения;  
 в) не задумывался над этим вопросом.
17. Соглашаетесь ли Вы с мнением других людей, если оно справедливо, но для Вас неблагоприятно?  
 а) Не всегда;  
 б) если только оно подтверждает мое мнение;  
 в) а зачем это, собственно говоря, делать?
18. Когда Вы прекращаете спорить?  
 а) Чем скорее, тем лучше;

- б) когда этот спор не имеет никакого смысла;  
 в) после того, как я убедил оппонента.
19. Если Вы знаете наизусть стихи, то будете ли читать их в обществе?  
 а) С удовольствием,  
 б) если об этом попросят;  
 в) ни в коем случае.
20. Представьте себе, что Вы живете во времена графа Монте-Кристо, сидите в подземной тюрьме и внезапно узнаете, что в соседней камере заключен Ваш злейший враг. Когда Вы начнете с ним перестукиваться?  
 а) Как можно скорее;  
 б) когда не смогу больше терпеть одиночества;  
 в) никогда.
21. Есть ли у Вас обыкновение встречать Новый год на главной площади города?  
 а) Да;  
 б) нет;  
 в) под Новый год я обычно сплю.

#### Ключ к тесту

Вопрос	Ответ баллы		
	а	б	в
1	20	5	0
2	0	5	25
3	5	10	0
4	10	0	5
5	0	5	10
6	5	15	—
7	30	5	0
8	15	5	0
9	0	5	10
10	0	5	10

Вопрос	Ответ. баллы		
	а	б	в
11	5	10	0
12	0	5	10
13	20	5	2
14	0	5	15
15	10	0	5
16	15	5	0
17	25	5	0
18	0	5	10
19	0	5	10
20	20	5	0
21	5	0	10

Интерпретация результатов. В результате подсчета баллов Вы можете отнести себя к одной из следующих групп.

280—300 баллов. Возникает подозрение, что Вы не всегда внимательно читали поставленные вопросы или не всегда искренне на них отвечали. Проверьте-ка себя еще раз.

200—280 баллов. Вы можете быть довольны собой — по крайней мере, в том, что касается Ваших общественных способностей. Вы охотно проводите свободное время среди людей и в любом обществе являетесь желанным участником. Вы обладаете живым умом, впечатлительны, хороший слушатель и рассказчик. Это и некоторые другие способности часто делают Вас душой компании.

100—200 баллов. Ваше отношение к общественной жизни нелегко определить. С одной стороны, Вы обладаете свойствами и наклонностями, которые делают Вас приятным членом общества, с другой — прочие качества Вашего характера как бы тормозят первые. В целом Вы можете в обществе чувствовать себя вполне удовлетворительно, хотя Вам не всегда легко удается приспособиться к окружению. Однако в окружении людей, которым симпатизируете, Вы часто проводите очень приятные часы.

50—100 баллов. Вам нужно признаться в том, что, как правило, Вы любите одиночество и в узком семейном или дружеском кругу чувствуете себя значительно лучше, чем в большой компании. Что ж, многие вошедшие в историю знаменитые люди нередко принадлежали к этой категории людей.

0—50 баллов. Вы слишком замкнуты и живете, избегая общества других людей. Советуем Вам быть пообщительнее: это необходимо для Вас самого.

#### Тест В. Ряховского

Отвечать на вопросы следует, используя три варианта ответов — «да», «иногда» и «нет»

1. Вам предстоит ordinaria или деловая встреча. Вы биваете ли Вас ее ожидание из колен?

2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?

3. Вызывает ли у Вас смещение или неудовольствие поручение выступать с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании?

4. Вам предстоит выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обращается к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-нибудь вопрос)?

7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?

9. В кафе или столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения, нежели встать в хвост и томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтной ситуации?

13. У Вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений Вы не принимаете. Это так?

14. Услышав где-либо в «кулуарах» явно ошибочную точку зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином сложном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Ключ к тесту. Ответы «да» — 2 очка; «иногда» — 1 очко; «нет» — 0 очков.

Интерпретация результатов. 30—32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и это Ваша беда, так как страдаете от этого больше всего Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко! На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25—29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и потому у Вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством; в Вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает так, что при какой-нибудь сильной увлеченности Вы «вдруг» приобретаете полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19—24 очка. Вы в известной степени общительны и в знакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают и все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки устраняйте.

14—18 очков. У Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без запальчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9—13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми, никому не отказываете в просьбе, хотя не всегда можете ее выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы сможете заставить себя не отступать.

4—8 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех

дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнением. Задумайтесь над этими фактами!

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения, беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вам необходимо заняться самовоспитанием.

### Умеете ли Вы контролировать себя

Подчеркните «да», если Вы согласны с утверждением, и «нет», если не согласны.

1. Мне кажется трудным подражать другим людям. Да, нет.

2. Я бы, пожалуй, мог при случае свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих. Да, нет.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер. Да, нет.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле. Да, нет.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания. Да, нет.

6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному. Да, нет.

7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден. Да, нет.

8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают увидеть. Да, нет.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу. Да, нет.

10. Я всегда такой, каким кажусь. Да, нет.



Начислите себе по одному баллу за ответ «нет» на 1-й, 5-й и 7-й вопросы и за ответ «да» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если Вы отвечали искренне, то о Вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0—3 балла — у Вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и Вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают Вас «неудобным» в общении по причине Вашей прямолинейности.

4—6 баллов — у Вас средний коммуникативный контроль. Вы искренний, но сдержанный в своих эмоциональных проявлениях. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими.

7—10 баллов — у Вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое Вы произведете на окружающих.

#### Научно-популярное издание

САФЬЯНОВ Владимир Иннокентьевич

#### ЭТИКА ОБЩЕНИЯ

Редактор О. И. Проценко. Мл. редактор И. В. Яковлева.  
Худож. редактор М. А. Бабичева. Техн. редактор Н. В. Клецкая.  
Корректор Н. Д. Мелешкина.

ИБ № 11810

Сдано в набор 02.09.91. Подписано к печати 31.10.91. Формат бумаги 70×108<sup>1/2</sup>. Бумага тип. № 2. Гарнитура обыкновенная. Печать высокая. Усл. печ. л. 2,80. Усл. кр.-отт. 2,89. Уч.-изд. л. 3,39. Тираж 64 469 экз. Заказ 1202. Цена 25 коп. Издательство «Знание», 101635, ГСП, Москва, Центр, проезд Серова, д. 4. Индекс заказа 911211. Типография Всесоюзного общества «Знание». Москва, Центр, Новая ул., д. 3/4.