

УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ
ОБЩАТЬСЯ?



И. Н. Горелов, В. Ф. Житников,
М. В. Зюзько, Л. А. Шкатова

УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ОБЩАТЬСЯ?

КНИГА ДЛЯ УЧАЩИХСЯ

Москва
«Просвещение»
1991

ЗАЧЕМ НАПИСАНА ЭТА КНИГА?

Дорогие друзья!

Вы держите в руках книгу, с помощью которой мы, авторы, получили возможность общаться с вами. Попробуйте для начала ответить на вопросы предлагаемой ниже анкеты. Типичные ответы на эти вопросы школьников, студентов, учащихся ПТУ, молодых рабочих, которые мы уже получили, приводим рядом с вопросами анкеты.

- | | |
|---|--|
| 1. Умеете ли Вы общаться? | — Да, конечно. |
| 2. С кем Вы общаетесь чаще всего? | — Со своими знакомыми. |
| 3. С кем Вы не общаетесь? | — С незнакомыми. |
| 4. Для чего Вы общаетесь? | — Чтобы поговорить, узнать что-нибудь новое. |
| 5. Что такое «общение»? | — Беседа, разговор. |
| 6. Сколько времени (примерно, в среднем) Вы общаетесь ежедневно? | — Часа два-три. Бывает больше. |
| 7. Читали ли Вы что-нибудь (в книге, статье) по поводу общения? | — Нет, не помню. |
| 8. Считаете ли Вы, что нужно учиться общению? Или это умение приходит само? | — Все общаются без специального обучения. |
| 9. Не случилось ли, что Вам трудно было наладить общение с кем-нибудь? | — Случалось. |
| 10. Не случилось ли, что Вас не понимали или понимали неверно? | — Еще бы! Сколько угодно! |
| 11. Кто был виноват в том, что общение не налажилось или прервалось? | — Тот, кто не понял меня. С молчунами трудно иметь дело. |
| 12. Считаете ли Вы себя интересным собеседником? | — Не мне судить. |

13. Всегда ли Вам есть, что рассказать хорошему знакомому? — Не думал об этом. Вероятно.
14. Если Вы встретились с незнакомым, кто обычно начинает разговор — Вы или он? — Когда как. Точно не помню.
15. Допускаете ли Вы, что книга по проблемам общения могла бы Вас заинтересовать? — Допускаю, но не уверен.

Обратите внимание, уважаемый читатель, что в ответах на вопросы анкеты уверенность в умении общаться сочетается с незнанием многих вещей, которые могли бы подтвердить или опровергнуть такую уверенность. Подумайте, как бы Вы лично ответили на вопросы анкеты. Подумали? А теперь приступайте к чтению нашей книги, проверьте, правы ли Вы.

Позвольте только еще несколько предварительных слов.

Возможно, Вы не школьник, не студент, а уже учитель, или мастер-наставник, или общественный работник. Может быть, Вы уже мама или папа. Адресуя свою книгу, главным образом, молодежному читателю, мы все-таки рассчитывали и на Вас тоже.

Авторы попытались дать некоторые советы, которые должны помочь разобраться в важных вопросах по существу. Но в книге нет рецептов: никто из тех, кто не умел общаться как следует, не сможет, прочитав книгу, тут же произнести пламенную речь. Не сможет, вероятно, и убедить своего собеседника в том, в чем не смог убедить три часа назад. Но, как уверены авторы, читателю захочется подумать, в чем секрет ряда его неудач в общении. Читатель почувствует, прочтя нашу книгу — мы на это надеемся, — что общению надо учиться. А это-то авторы и считали своей главной целью.

Если Вам, уважаемый читатель, захочется узнать о себе и о своих знакомых несколько больше, чем Вы (и они тоже) знаете, — обратитесь к нескольким тестам в конце этой книги.



ПЕРВЫЙ ШАГ
К ПОЗНАНИЮ
ОБЩЕНИЯ

— Умеете ли Вы общаться?

— Да, конечно, — таким был утвердительный ответ на первый вопрос анкеты. Таких или похожих ответов было почти 80%. Остальные 20% анкетированных ответили не так уверенно («Думаю, что да» или «Не знаю»).

Если считать, что «умею общаться» означает «умею правильно общаться», а только так и надо понимать вопрос (никто же не скажет, что, например, «умеет играть в шахматы, но неправильно!»), то типичный ответ можно оценить как недостаточно скромный. А ведь с помощью анкеты анketируемый общается с анketирующим. Значит, в этом акте общения ответивший «да, конечно» невольно показал себя не с самой лучшей стороны, проявил нескрипичность в отношении самого себя. И это не случайно. Он же, автор типичного ответа, уверен, что «общение — это беседа, разговор» и ничего больше. Между тем «общение» — понятие более глубокое. Наличие речевого высказывания, хоть и очень важно, не является единственным признаком общения. Иногда можно достичь целей общения без слов. А иногда слова слышатся там, где никакого общения нет. Не верите? Вспомните Гаева из «Вишневого сада» А. П. Чехова.

«Гаев... (*Ощупав шкаф.*) Дорогой, многоуважаемый шкаф! Приветствую твое существование, которое вот уже больше ста лет было направлено к светлым идеалам добра и справедливости; твой молчаливый призыв к плодотворной работе не ослабевал в течение ста лет, поддерживая (*сквозь слезы*) в поколениях нашего рода бодрость, веру в лучшее будущее и воспитывая в нас идеалы добра и общественного самосознания. (*Пауза.*) <...>

Любовь Андреевна. Ты все такой же, Леня.

Гаев (*немного сконфуженный*). От шара направо в угол! Режу в среднюю!»

Ведь ясно, что Гаев, обращаясь к книжному шкафу, не разговаривает с ним. Тирада его не обращена к присутствующим людям. Поэтому, когда Раневская окликает его своей репликой, Гаев смущается и... «отвечает» биллиардными терминами, а точнее — привычными для него «заполнителями паузы», потому что в том и другом случае Гаев уходит от реального общения, говорит только сам с собою. Перед нами не общение, а словесно оформленная видимость общения.

«— Я плачу не тебе, а тете Шуре!» — всхлипывая, ответила маленькая девочка взрослому на вопрос, почему она плачет». (К. Чуковский. «От двух до пяти»). Здесь,



как видим, четырехлетняя девочка ощущает потребность в конкретном человеке.

А теперь вспомните сцену объяснения Кити и Левина в романе «Анна Каренина». Он и она, не произнося ни слова, пишут мелком на зеленом сукне столика для карточной игры лишь начальные буквы слов, составляющих весьма сложные по содержанию и синтаксису предложения. Л. Толстой, описывая сцену объяснения, говорил, что ее невозможно было понять, но Кити и Левин поняли друг друга. Научно доказана достоверность этого эпизода из романа Толстого.

Отметим, что такое объяснение возможно, как возможно «понимание с одного взгляда», т. е. без слов, без речи вообще. Не приходилось ли Вам объясняться таким способом с родным или близким Вам человеком, уважаемый читатель? Конечно, приходилось! Но если Вы понимали друг друга, значит, это понимание явилось результатом весьма сложной (по участию совершенно разных механизмов, составляющих деятельность нашего мозга и нашего организма в целом) работы.

Подумайте: всем вышеназванным участникам общения надо было правильно понять (осмыслить) ситуацию. Надо было сделать возможным само общение, например, встретиться. Надо было из всех возможных способов общения выбрать наиболее подходящий (обмен взглядами, плач или написание мелко начальных букв слов — как у Кити и Левина); надо было совершить действия (их автоматически выполняет по внутреннему приказу нашей воли нервная система, управляющая движениями наших глаз или рук); и надо было убедиться в том, что нас понимают на каждом этапе самого акта общения (коммуникации). Если бы понимания не произошло, надо было бы изменять способ общения. Да, не просто, как видите, «обменяться взглядами», да еще так, чтобы было понятно! Итак, надо подготовиться к серьезному чтению о серьезных вещах.

Строго научное описание явления «общения» в целом, в полном объеме и во всех его разновидностях — это еще будущая задача большого коллектива ученых — лингвистов, социологов, психологов и других специалистов. И мы, авторы этой книги, не ставим перед собой такой задачи, решив ознакомить читателей лишь с основами знаний о явлении общения, да еще и в краткой форме.

Когда ученые рассматривают какое-нибудь сложное явление, они описывают его по составляющим (компонентам), условно и искусственно разделяя их, чтобы суть, целое легче было уяснить как результат взаимосвязи отдельных компонентов. Такой способ описания известен каждому школьнику: состав слова (звуковой, графический, морфологический) и его значение изучаются как бы отдельно; состав предложения (по членам предложения) изучается отдельно от разбора предложения по частям речи и отдельно, скажем, от интонации. Реально же речь существует в неразрывном единстве интонации, выражаемой мысли, значений и звучаний слов. А когда описывается на уроке или в учебнике ботаники, скажем, какое-нибудь растение, то отдельно изучается его корневая система, органы дыхания и фотосинтез, способы размножения и т. п. — при всем том, что корней, существующих отдельно от всего остального растения, не бывает и быть не может. Таков, значит, всеобщий способ научного описания.

Попытаемся схематично описать процесс общения подобным же образом — по компонентам. Во-первых, конечно, в акт коммуникации, т. е. общения (в дальнейшем для краткости будем сокращенно называть коммуникативный акт КА), входят сами коммуниканты (общающиеся).

В нормальном случае их должно быть не менее двух. Вторых, коммуниканты должны совершать само действие, которое мы называем общением, т. е. нечто делать (говорить, жестикулировать, позволять «считывать» со своих лиц определенное выражение, свидетельствующее, например, об эмоциях, переживаемых в связи с тем, что сообщается). В-третьих, сообщение характеризуется каким-то содержанием, какой-то формой и каким-то смыслом. Это — не одно и то же. Допустим, что некто (скажем, молодой человек) преподносит кому-то (скажем, знакомой девушке) букет желтых тюльпанов. И делает он это необычно: без улыбки, с отчужденным выражением лица. По форме (допустим, что произносится: «Возьми, пожалуйста, цветы от меня») здесь все стилистически, грамматически и по этикету корректно. Содержание — «передача или подношение цветов» — ясно и вполне может быть в общем оценено положительно. Но смысл особый: «юноша расстается с девушкой». Вспомните, что лицо его было серьезным, а тюльпаны были желтыми (издавна желтый цвет — символ разлуки). Разумеется, истинный смысл реального КА такого рода может быть и иным, если юноша смог достать только желтые тюльпаны или вообще не знал, что желтый цвет — это символ. Неприветливое выражение лица может определяться обстоятельствами, не имеющими никакого отношения к свиданию. Важно было только привести пример возможного вообще в этой ситуации смысла, показать, чем смысл может отличаться от содержания и от формы КА. Необходимо, далее, определить в каждом КА канал связи. При разговоре по телефону таким каналом являются органы речи и слуха; в таком случае говорят об аудио-вербальном (слухо-словесном) канале, проще — о *слуховом канале*. Форма и содержание письма воспринимаются по *зрительному* (визуально-вербальному) каналу. Рукопожатие — способ передачи дружеского приветствия по *кинесико-тактильному* (двигательно-осязательному) каналу. Если же мы по костюму узнаем, что наш собеседник, допустим, узбек, то сообщение о его национальной принадлежности пришло к нам по *визуальному* каналу (зрительному), но не по визуально-вербальному, поскольку словесно (вербально) нам никто ничего не сообщал.

В качестве важного компонента КА выступают мотивы участников общения, т. е. их цели и намерения. Преподаватель, допустим, хочет в лекции сообщить нечто студентам, чтобы они это нечто усвоили. Бывает, что кое-кто



из студентов не хочет в это же время усваивать это нечто. Тогда говорят о «ножницах в интенциях» (намерениях). Общение в таких случаях либо затрудняется, либо приводит к нулевому результату.

Наконец, всем хорошо известно, что человек в КА может говорить одно, а думать другое, т. е. лжет или просто о чем-то умалчивает из каких-то (не обязательно плохих) побуждений.

В целом ряде случаев (а с помощью научных методов — всегда) можно обнаружить диссоциацию (т. е. рассогласование) формы и содержания сообщения. Криминалисты, например, хорошо знают, как важно наблюдать во время дачи показаний за выражением лица и внешним видом допрашиваемого. Да и мы с вами, не будучи специалистами, часто говорим что-нибудь вроде: «по глазам вижу, что неправда», «говорит о веселом, а у самого губы дрожат», «ничего не рассказывает, а сам все ходит, места себе не находит — что-то его тревожит. Спросишь — «все в порядке», а на деле...»

Следовательно, если мы хотим, чтобы нас поняли правильно, надо, чтобы и форма, и содержание, и смысл того, что мы намерены сообщить и сообщаем, гармонично сливались бы друг с другом, не внося элементов диссоциации. И каналы связи при этом должны быть свободными от «шума» (так специалисты называют любые, не только звуковые, помехи). Разговаривая, нехорошо отворачиваться, заниматься посторонними делами (например, листать книгу), нельзя, одним словом, «зашумлять» канал связи. Естественно, что надо выбирать оптимальную громкость голоса (говорить достаточно громко, но не оглушать), оптимальную дистанцию общения (об этом даже есть специальные интересные исследования). Плохой почерк — не такой уж безобидный недостаток, если подумать, что он может помешать адресату легко и правильно понять написанное письмо. А Вы сами разве не испытывали раздражения, разбирая с трудом чьи-то каракули?

Если бы мы хотели классифицировать коммуникантов, то, вероятно, имело бы смысл различать их по таким существенным (с точки зрения эффективности актов общения) признакам, как: возрастные, половые, профессиональные, общекультурные, образовательные. Важен при этом еще и признак, который можно назвать «уровень сформированности культуры общения».

Если рассмотреть сами КА по их видам и типам, то в



зависимости от разных критериев классификации мы получили бы и различные разновидности:

по содержанию: производственные, практически-бытовые, межличностно-семейные, научно-теоретические;

по форме контактирования: прямые, опосредованные. Скажем, переписка является опосредованной формой контактирования коммуникантов, а личная беседа — прямой формой контактирования;

по типу связи: двунаправленные и однонаправленные. Например, чтение книги, или просмотр кинофильма, или выполнение роли зрителя на спектакле — однонаправленный КА. Но если Вы аплодируете актерам, или пишете автору пьесы, книги или кинорежиссеру письмо, или награждаете актеров аплодисментами — связи становятся двунаправленными, взаимными;

по степени взаимосоответствия коммуникантов: высокая, удовлетворительная, незначительная, неудовлетворительная, отрицательная. При неудовлетворительной степени взаимосоответствия (в таких случаях говорят и о коммуникабельной несовместимости и даже о полной психологической несовместимости) уместно кон-

статировать: «говорят на разных языках». Хотя имеют при этом в виду вовсе не разные национальные языки, а, например, совершенно несовмещающиеся пристрастия, интересы, манеры разговаривать и общаться в целом;

по результатам: от негативного («совершенно превратно меня понял, извратил мою мысль») через нулевой («никак не можем понять друг друга») к позитивному («он меня понимает, а я — его»). Шкалы негативного и позитивного результатов достаточно растянуты: мы можем понять кого-то так, что он будет в восторге, а можем просто вызвать кивок одобрения. Непонимание может граничить и с извращенным пониманием.

А 230 лет тому назад (подумать только!) великий наш соотечественник Михаил Васильевич Ломоносов закладывал основы современных исследований общения в своей «Российской грамматике», говоря:

«...Когда к сооружению какой-либо махины (т. е. машины. — Авт.) приготовленные части лежат особливо и ни которая определенного себе действия другой взаимно не сообщает, тогда все их бытие тщетно и бесполезно. Подобным образом, если бы каждый член человеческого рода не мог изъяснить своих понятий другому, то бы не токмо лишены мы были сего согласного общих дел течения, которое соединением наших мыслей управляется, но едва бы не хуже ли были мы диких зверей...»

Мог ли М. В. Ломоносов знать, как серьезно будут изучать общение? Несомненно, он догадывался об этом.

Теперь (для разрядки и проверки усвоения прочитанного) ответьте на следующие ВОПРОСЫ:

1. Правильен ли был ответ на вопрос анкеты о том, сколько времени (в среднем) в течение суток мы общаемся?
2. Не нарушали ли Вы (случайно или намеренно) правил эффективного общения?
3. Не думаете ли Вы, что общению учит любое художественное произведение — вне зависимости от специальных намерений автора? Не считаете ли Вы, что, читая эти строчки, общаетесь с нами, авторами этой книжки?
4. Попробуйте, опираясь на нашу классификационную схему, описать (охарактеризовать) все компоненты КА, рассматривая картину И. Е. Репина «Крестный ход в Курской губернии».

ЧТО ЗНАЧИТ «БЫТЬ КОММУНИКАБЕЛЬНЫМ?»

Этот вопрос был задан однажды на одной из лекций, посвященной культуре общения. Лектор прочитал вслух записку и предложил присутствующим (в зале сидели школьники старших классов) самим привести пример реального человека или литературного героя, которого можно назвать «коммуникабельным», т. е. способным легко контактировать с другими людьми, общаться с ними, вступать в коммуникативные отношения. Поднялось сразу много рук. Одни называли своих товарищей, доказывая фактами их склонность к общению, к умению завести разговор и поддержать его. Другие, наоборот, приводили примеры некоммуникабельности и предлагали определять коммуникабельность как бы с помощью нахождения и описания противоположных черт характера. Вспомнили анекдот о финском мальчике (по традиции финнов считают молчаливыми и сдержанными), который молчал целых шесть лет, так что его родители даже думали, что он будет немым. Но вот однажды отец взял сына с собой в лес, решив показать ему, как валят деревья. Мальчик, хотя и с интересом, молча наблюдал за умелыми действиями отца. Подрубил отец очередную мощную сосну, остановился, чтобы передохнуть. «Берегись! — громко закричал вдруг сын. — Назад!» Лесоруб отскочил. Тяжелый ствол грохнулся у самых его ног: не крикнул бы мальчик — случилось бы несчастье. Благодарно обнимая сына, отец спросил: «Что ж ты, сынок, раньше-то ни слова не говорил?» — «А незачем было!» — ответил тот. Присутствующие посмеялись, потом сказали, что коммуникабельным следует называть человека, который легко вступает в общение с другими людьми. Но тут со своего места решительно поднялась несколько взволнованная школьница и уверенно сказала: «Я считаю одним из самых коммуникабельных людей Дерсу Узала».

В зале загудели недоуменно. Как могла прийти в голову мысль, что герой книги В. К. Арсеньева «Дерсу Узала», гольд (старое наименование нанайцев), охотник и собиратель женшеня, всю жизнь свою проводивший в глухой тайге, практически не видящий людей, едва умеющий говорить по-русски, что этот самый Дерсу может быть коммуникабельным, да еще «самый»?!

«Почему Вы так считаете? — спросил лектор. — Пояс-

ните, пожалуйста». И школьница сказала, что Дерсу Узала прекрасно «читал тайгу» (т. е. следы животных и птиц), знал признаки изменений погоды и свойства всех растений, что он охотно общался с людьми, был добрым и доверчивым и что он был убежден в способности разговаривать всех живых существ, включая животных и даже растений, а поэтому и разговаривал с ними. «Вспомните, — сказала девушка, — как Дерсу Узала без всякой просьбы отправился на охоту, чтобы помочь недоверчивому и недоброму староверу, который считал, что у язычника Дерсу «не душа, а пар» и он не заслуживает уважения как азиат и нехристь.

— Вспомните, — продолжала девушка, — как Дерсу песней примирил ссорившихся солдат, как он называл словом «люди» даже дрова для костра и несколько не удивился, впервые услышав механическую запись своей речи на фонографе. — Девушка раскрыла книгу Арсеньева, которую, видимо, только что закончила читать, и процитировала: «Его, — он указал на фонограф, — говорит верно, ни одного слова пропускай нету».

— А кто из нас, сидящих здесь, — спросила школьница, окончив цитату, — может быть таким коммуникабельным, как старый гольд Дерсу?

Слушатели молчаливо согласились, а лектор остался очень доволен участием школьницы в обсуждении лекции. Жаль только, что он не успел тогда же объяснить присутствующим слова Арсеньева, следующие сразу же после прочитанного школьницей эпизода с фонографом. В. К. Арсеньев писал: «Дерсу оказался неисправимым анималистом: он очеловечил и фонограф!»

Анималист (от лат. *animal* — животное, зверь) — человек, который по незнанию, по ложному убеждению наделяет неживые предметы свойствами разумного живого существа. Правильнее было бы сказать, что Дерсу был не только анималистом, но и антропоморфистом (антропос — человек по-древнегречески), т. е. человеком, считающим, что вся природа (живая и неживая) обладает свойствами человека, умеет чувствовать, думать и даже по-своему общаться, разговаривать, сообщать о себе.

Быть коммуникабельным в узком смысле — быть склонным к общению с людьми, быть инициативным в этом общении, уметь и хотеть говорить. Коммуникабельных и охотно, инициативно вступающих в общение людей называют экстравертами. Некоммуникабельных — интравертами. Коммуникабельным в широком смысле



этого слова можно назвать вообще отзывчивого человека, реагирующего активно на окружающий его мир, стремящегося к познанию и деятельности совместно с другими. Такие люди обычно любят не только говорить, но и читать, размышлять о прочитанном. Их коммуникабельность может быть шире обычной.

КАК МИЛЕЙШИЙ ПАВЕЛ ИВАНОВИЧ ДОБИВАЛСЯ УСПЕХА?

А вот как: «...ни одного часа не приходилось ему оставаться дома, и в гостиницу приезжал он с тем только, чтобы заснуть. Приезжий во всем как-то умел найтись и показал в себе опытного светского человека. О чем бы разговор ни был, он всегда умел поддержать его: шла ли речь о лошадином заводе, говорили ли о хороших собаках, и здесь сообщал он дельные замечания; трактовали ли касательно следствия, произведенного казенною палатою, — он показал, что ему небезызвестны судейские проделки; было ли рассуждение о бильярдной игре — и в бильярдной игре не давал он промаха; говорили ли о добродетели, и о добродетели рассуждал он очень хорошо, даже со слезами на глазах...» И чего же добился Чичиков, «милейший Павел Иванович» тем, что «во всем как-то умел найтись», и тем, что «все это он умел облекать какою-то степенью, умел хорошо держать себя», тем, что «говорил ни громко, ни тихо, а совершенно так, как следует»? «Все чиновники были довольны приездом нового лица», — пишет Гоголь; «и даже сам Собакевич, который редко отзывался о ком-нибудь с хорошей стороны, сообщил своей жене: «Я, душенька, познакомился с коллежским советником Павлом Ивановичем Чичиковым; преприятнейший человек!»

Предположим теперь, что Чичиков не мошенник, что занят он каким-нибудь полезным общественным делом, например, добивается получения средств на строительство больницы или школы. Предположим, наконец, что мы имеем дело не с гоголевскими временами и не с его героями, а видим перед собой нашего современника, выполняющего свой служебный долг. Что бы мы сказали о нем? Сказали бы: эрудированный (обо всем может поговорить со знанием дела), общительный (легко завязывает знакомства) и обаятельный (нравится даже тем, кто весьма скуп на похвалы) человек. Именно такой человек, а та-

кими качествами, с установкой на выполнение общественно ценных задач, завоевывает симпатии окружающих и способен добиться нужных всем успехов.

Хотелось бы обратить внимание читателя на то, что, читая мастерски написанные книги, можно учиться правильному общению. В таких книгах можно и нужно находить примеры и отрицательные, т. е. такие, которые показывают, как не надо общаться. Вспомним, что в «Мертвых душах» есть множество таких примеров. Гениальный Гоголь, психологически точно описывающий людей в их отношениях к делу и друг к другу, с поразительной достоверностью выявил и типы общения, и типы общающихся.

Вот, скажем, помещица Настасья Петровна Коробочка никак не может уразуметь сам предмет разговора, суть предложения Чичикова. Пять страниц гоголевского текста — диалог Павла Ивановича с Коробочкой — подумать только! И что же? «Эк ее, дубинноголовая какая! — сказал про себя Чичиков, уже начиная выходить из терпения. — Поди-ка, сладь с нею! В пот бросила, проклятая старуха!» Тут он, вынувши из кармана платок, начал оттирать пот, в самом деле выступивший на лбу. Впрочем, Чичиков напрасно сердился: «иной и почтенный, и государственный даже человек, а на деле выходит совершенная «Коробочка»... Как зарубил что себе в голову, то уж ничем его не пересилишь; сколько ни представляй ему доводов, ясных, как день, все отскакивает от него, как резиновый мяч отскакивает от стены». Легко понять, что Коробочка просто весьма недалекая тугодумка. Плохо, когда люди такого рода занимают ответственное положение, да и в повседневном общении они очень трудны. Но ведь Чичиков сумел все-таки подобрать и к ней, к Коробочке, ключик! Отдадим и ей должное: она понимает, что плохо разбирается в сути дела, она старается понять собеседника. Значит, не ругаться в общении с «коробочками» надо, не выходить из себя, а сразу же, распознав «коробочку», постепенно, повторяя самое главное, излагать свою мысль, проверяя, что уже усвоено, а что — еще нет. Ведь и учителю приходится иметь дело с тугодумами, и хороший учитель всегда находит способ растолковать и такому ученику трудный материал.

А вот Собакевич, в отличие от Коробочки, сразу же смекнул, о чем просит его Чичиков и как он, Собакевич, может извлечь свою собственную выгоду из продажи мертвых душ: «Извольте, я готов продать». — «Черт возьми, —

подумал Чичиков про себя, — этот уж продает прежде, чем я заикнулся!» И далее, пораженный жадностью и сообразительностью Собакевича, Чичиков так оценивает его: «Кулак! Да еще и бестия в придачу!» Если перечитать соответствующий гоголевский текст, можно увидеть, что среди персонажей есть лица, говорящие редко, отличающиеся лаконизмом (Собакевич). Они обычно не являются инициаторами в разговоре, отвечают односложно. Таких людей, как мы уже знаем, психологи называют интравертами. Типичный интраверт, например, тургеневский Бирюк из «Записок охотника». В противоположность интраверту экстраверт выступает инициатором в общении, говорит охотно, эмоционально. Мы видели, что экстравертом, причем очень умелым, был Павел Иванович Чичиков. Но экстраверт и неподражаемый Ноздрев, тот самый, «с которым Павел Иванович Чичиков вместе обедал у прокурора и который с ним в несколько минут сошелся на такую короткую ногу, что начал говорить ему «ты», хотя, впрочем, он, со своей стороны, не подавал к тому никакого повода». Можно сказать, что экстравертность Ноздрева сочетается еще и с поразительным нахальством, да еще в «букете» с беспардонной лживостью и стремлением во всем — в крупном и в мелочах — добиться корысти (можно спрятать шапку, можно навязать едва знакомому человеку невыгодный для того обмен и пр.). По наблюдениям многих, художники и композиторы не очень часто бывают экстравертами в специальном психолого-лингвистическом смысле этого слова. Они предпочитают выражать свои мысли и чувства опосредованно — через свои произведения. Как ни покажется странным, но есть и писатели, эти большие мастера слова, которые тоже в повседневном общении не очень разговорчивы, часто молчаливы и углублены в себя. Там, «в себе», они ведут беззвучные диалоги со своими героями, о которых мы потом узнаем из их книг.

Имеются данные, что немало интравертов среди ветеринарных врачей и врачей-педиатров, лечащих маленьких детей. Что ж, это и не слишком удивительно: профессия накладывает свой отпечаток на манеру общения, а совсем маленький ребенок, тем более — животное не умеют общаться с помощью речи.

Особые способности общения обнаруживают дрессировщики, обучающие животных всевозможным, часто внешне «человеческим» действиям. У дрессировщиков свои спосо-

бы общения, свои «языки», понятные животным. Видимо, можно согласиться с той девушкой, которая назвала Дерсу Узала «одним из коммуникабельных» людей.

ОБЩАЯСЬ, УМЕЙ ПОСТАВИТЬ СЕБЯ НА МЕСТО СОБЕСЕДНИКА

Умение поставить себя (мысленно, конечно) на место другого — очень ценное качество в людях — психологи называют «способностью к рефлексии». Хорошо развита способность к рефлексии у опытного учителя, искусного оратора, умелого пропагандиста. Если они говорят что-то, обращаясь к ученикам, к слушателям, то им каждую секунду важно знать, слышат ли их, понимают ли, доступно ли сообщаемое собеседнику, слушателю. В случае необходимости они умеют изменить тон, перестроить свое сообщение композиционно, дать понятные примеры, задать наводящий вопрос, подбодрить, т. е. помочь избавиться от состояния неловкости, стеснительности, неуверенности.

Особенно хорошо развито чувство рефлексии у талантливого актера: он умеет, во-первых, «войти в образ» (а это значит, «выйти» из своей собственной системы бытия, из своей естественной, повседневной личностной манеры вести себя, чтобы стать, например, человеком другого типа и даже другой эпохи), а во-вторых, представить себя на месте зрителя, чтобы не сфальшивить, заставить поверить в свой образ.

Сплошь и рядом можно наблюдать такие ситуации общения, в которых люди не умеют либо не желают обнаруживать свои способности рефлексировать. И тогда может наступить конфликтная ситуация — открытый разрыв, ссора или состояние скрытого недоверия, отчужденности, даже враждебности. Рассмотрим в связи со сказанным отрывок из прекрасного романа Леонида Соболева «Капитальный ремонт». Этот роман никак нельзя назвать «производственным», несмотря на его название¹. Речь в нем идет о проблеме психологической, моральной ломки и пе-

¹ На одной из лекций по культуре общения лектор спросил: «Читал ли кто-нибудь из присутствующих «Капитальный ремонт» Л. Соболева?» Какая-то слушательница, настроенная самоуверенно-скептически, отозвалась так: «Мало кого из нас интересуют такие вещи... Пусть это читают инженеры и техники». А после чтения и разбора отрывка слушательница, разумеется, почувствовала себя неловко — почувствовался неприятный «сбой» в общении.

реформировании личности в эпоху Октябрьской революции, т. е. о «капитальном ремонте» всего общества дореволюционной России на примере флотской среды. Ниже следующий эпизод рассказывает о встрече в купе молодого выпускника привилегированного морского училища с пожилым пехотным офицером царской армии.

«Гардемарины всегда вежливы, но холодны, как британцы: надо уметь понять неизмеримую пропасть между армейским офицером и гардемаринном Морского корпуса — корпуса единственного на всю Россию, корпуса, в который принимают только сыновей офицеров, потомственных дворян и чиновников не ниже четвертого класса табели о рангах. Не пехотное провинциальное училище, куда берут всех без разбора, кого попало!.. Штабс-капитан наверняка бестактен и неопрятно словоохотлив». Таково представление гардемарина Юрия Ливитина об идеале воспитанника Морского корпуса и обо всех «остальных», о которых он даже не может подумать без презрительного предубеждения. Соответственно культивируется в касте гардемарин и особый тон в разговоре с «остальными»: «Таким тоном говорят с прислугой, с капельдинером в театре — бесцветным, сухим и вежливым тоном. Но штабс-капитан того не замечал». Следуя примеру одного из старших офицеров, избранных Ливитиным и другими гардемаринами в качестве «идеала», соболевский персонаж даже выработал у себя особую манеру улыбаться: «уголки губ вниз, улыбка одним ртом, а взгляд холоден и презрителен». Пехотный офицер произносит слово «гардема́рин» с ударением на предпоследнем слоге. «Гардема́рин», — поправляет его Ливитин. «А юнкера флота тоже могут произвести в ми́чманы?» — спрашивает штабс-капитан. «Так точно, в мичма́на», — поправляет его гардемарин. «Юрия это забавляло, — читаем дальше у Л. Соболева, — а штабс-капитан запыхтел: два подряд исправленных ударения его бесят. Но флот во многом отличается от армии: юнкер — гардема́рин, обыкновенный ра́порт — по-флотски рапо́рт, в армии на север указывает ко́мпас, а во флоте — компáс. Все это мелочи, но они лишь подчеркивают, что штабс-капитану никогда не понять пышной четкости флотской службы».

Итак, тон и специальные, только на флоте принятые ударения в ряде слов должны подчеркнуть разницу между собеседниками, сигнализировать как бы о принадлежности их к разным слоям военнослужащих. И улыбка даже служит тем же целям. Что еще? Читаем дальше:

«Штабс-капитан молча закурил дешевую папиросу. Ливитин вынул трубку: «Разрешите курить, господин штабс-капитан?» Душистый дым распластался синими облаками и дрожит в воздухе вместе с вагоном. Штабс-капитан прекращает разговор — в нем накапливается обида и бессильная злость. Мальчишка, нахал, английский табак курит, одет с иголочки, самоуверен — таким вся дорога чиста. Она расчищена для них отцами и дедами... Нигде не купишь этой золотой брони превосходства и самоуверенности, это — годы воспитания и наследственный капитал предков. Штабс-капитан взглянул на гардемарина с ненавистью и любопытством». Он решается все же показать хоть как-то свою независимость и старшинство: штабс-капитан швырнул окурок, тот «упал рядом с никелированной плевательницей на синий ковер, и штабс-капитан бессильно и густо покраснел перед мальчишкой младше его чином. Гардемарин не замечает окурок, он даже не смотрит туда, но штабс-капитан чувствует, что это только снисходительная светская учтивость...». Единственное, чем может штабс-капитан уязвить гардемарина, — это, не меняя позы, не подавая руки, сказать небрежно: «До свидания, юнкер». Но штабс-капитан поднялся с дивана, протянул руку и смущенно сказал: «Честь имею кланяться».

Как видим, гардемарин сознательно подчеркнул свое превосходство (и внешней холодной вежливостью, и поправками ударения, и даже тем, что закурил трубку с дорогим табаком) и «выиграл» в той игре, которую он сознательно затеял со штабс-капитаном. При этом Ливитин прекрасно умеет рефлексировать: он сознательно «входил в образ идеального офицера», сознательно наблюдал за пехотным штабс-капитаном, как бы предугадывая его реакции (ставил себя на его место, зная прекрасно, что штабс-капитан на подобное не способен). А штабс-капитан, напротив, не умея сдерживать своих чувств, в конце сцены подавил сам себя, не выполнив и своего намерения, — не унизил гардемарина.

В известном рассказе «Толстый и тонкий» интересно, в частности, и то, что «толстый» хочет в общении с бывшим школьным товарищем снять с себя «маску превосходства», стереть социальную грань, разделявшую бывших гимназистов. Но «тонкий» не может преодолеть раболепия, унижается. Он смотрит сам на себя и на свою супругу глазами высокопоставленного чиновника, «толстого», в котором он не видит и не может увидеть ничего, кроме подавляющего его высокого чина. Штабс-капитан из «Ка-

питального ремонта» в сущности тот же «тонкий», хотя в душе он не хочет мириться с положением «непривилегированного»; он на самом деле старше и выше чином, чем гардемарин. Можно сказать, что гардемарин очень хочет быть и чувствовать себя «толстым», но ведет себя совсем не так, как чеховский «толстый», желающий показаться демократичным, а прямо противоположно.

Ясно, что «толстые» могут быть совершенно различными и по существу, и по манере общения. Например, «старинный русский барин, Кирила Петрович Троекуров». Как пишет Пушкин в «Дубровском», «его богатство, знатный род и связи давали ему большой вес в губерниях... Соседи рады были угождать малейшим его прихотям; губернские чиновники трепетали при его имени; Кирила Петрович принимал знаки подобоострастия как надлежащую дань... В домашнем быту Кирила Петрович выказывал все пороки человека необразованного. Избалованный всем, что только окружало его, он привык давать полную волю всем порывам пылкого своего нрава и всем затеям довольно ограниченного ума». Как реагировал на самодурство Ки-



рилы Петровича Дубровский, возглавивший крестьянский бунт, Вы знаете по школьному материалу литературы. Теперь Вы уже можете мысленно сгруппировать в своей памяти всех известных Вам общающихся литературных персонажей, «толстых» и «тонких», причем отметить, что среди тех и других найдутся люди разные: разумные, сдержанные, правильно рефлекслирующие, умеющие сохранить свое достоинство и независимость и, напротив, необузданные, несдержанные.

А теперь попробуйте, прочитав сцену встречи Печорина с Максимом Максимычем (это ведь из «Героя нашего времени» М. Ю. Лермонтова, не так ли?), проанализировать ее и ответить на ВОПРОСЫ:

1. Почему в реплике Максима Максимыча («— А... ты?... а вы?... — пробормотал со слезами на глазах старик») перемежаются «ты» и «вы»?
2. Чем объяснить, что к концу встречи, как пишет Лермонтов, «старик нахмурил брови... Он был печален и сердит, хотя старался скрыть это»?
3. Можно ли назвать (условно, конечно!) Максима Максимыча «тонким», а Печорина — «толстым»? Подтвердите свои оценки цитатами из текста Лермонтова.
4. Показал ли Печорин в сцене встречи с Максимом Максимычем свое умение рефлексировать?
5. Что Вы теперь думаете о возможности учиться правильному общению по художественно-литературному произведению?

ПОЧЕМУ И КАК ОШИБЛИСЬ ПРИ ВСТРЕЧЕ ХЛЕСТАКОВ И ГОРОДНИЧИЙ?

А теперь давайте вспомним «Ревизора» Н. В. Гоголя: «Городничий... Позвольте мне предложить вам переехать со мною на другую квартиру.

Хлестаков. Нет, не хочу! Я знаю, что значит на другую квартиру: то есть — в тюрьму! Да какое вы имеете право? Да как вы смеете?... Да вот я... Я служу в Петербурге. (Бодрится.) Я, я, я...

Городничий (в сторону). О господи ты боже, какой сердитый! Все узнал, все рассказали проклятые купцы!

Городничий (*вытянувшись и дрожа всем телом*). Помилуйте, не погубите! Жена, дети маленькие... не сделайте несчастным человека.

Хлестаков. Нет, я не хочу! Вот еще! мне какое дело? Оттого, что у вас жена и дети, я должен идти в тюрьму, вот прекрасно!.. Нет, благодарю покорно, не хочу».

При всей вымысленности и условности комедийной ситуации она отличается глубоким пониманием очень важного психологического явления, которое специалистами называется «установка». В данном случае у городничего и у Хлестакова выявляются при встрече свои установки, т. е. свои собственные содержательные представления о том, что может произойти, что — по мнению персонажей — должно произойти. Ведь городничий ждал приезда ревизора, поверил Бобчинскому и Добчинскому, что ревизор уже здесь, что он, городничий, разговаривает с ревизором, которого надо смягчить, привлечь на свою сторону, «подмазать» и тем самым избежать краха карьеры. А Хлестаков знал, что он, Хлестаков, задолжал в гостинице, что его поэтому ожидают неприятности, причем не исключен и арест, так как расплатиться с долгами он не сможет. Именно поэтому городничий не сомневается в силе Хлестакова-ревизора, а Хлестаков — в намерениях городничего арестовать его. При этом они оба не замечают признаков другой реальности, истолковывают реплики друг друга исключительно на фоне собственных установок.

Установки всякого рода играют чрезвычайно важную роль в теоретической и практической деятельности человека и ярко выступают в процессах общения. Чтобы не попасть впросак самому и не поставить в неловкое положение собеседника, надо знать, что такое установка, как она развивается в условиях общения, как ее можно изменить и как ею следует управлять. Прodelайте мысленно (можно и на практике!) такой эксперимент. Вы с приятелем находитесь в кинозале. Погас свет, началась демонстрация кинофильма. Все (и Вы со своим приятелем тоже) внимательно следят за происходящим на экране. Неожиданно Вы спрашиваете приятеля (шепотом, конечно, но так, чтобы Вас было слышно): «Вспомни, пожалуйста, как называется яйцекладущее млекопитающее. Утконос, что ли?» Если фильм тематически никак не связан в данный момент с Вашим утконосом и зоологией вообще, можете не сомневаться, что Ваш вопрос не будет даже расслышан. Вас обязательно переспросят. Но ведь если Вы спро-

сите что-нибудь уместное, касающееся сюжета фильма, характеристики киноактера и т. п., — вам ответят. Даже если Вы зададите этот свой вопрос тише, чем первый. Почему? Да потому, что «уместно», «понятно» то, что относится к наиболее вероятному в данной ситуации, о чем принято в данной ситуации говорить, что входит в «установку на восприятие данного фильма». Все остальное оказывается за пределами поля внимания, а поэтому и не узнается, не понимается.

В условиях повседневного общения нередко кто-нибудь вдруг (именно «вдруг», т. е. неожиданно) начинает рассказывать случай из своей жизни или, скажем, анекдот, в то время как ни того ни другого от него не ждут. Некоторые люди начинают разговор, как бы продолжая развивать свои собственные мысли, которыми они были поглощены сами, а никто из присутствующих о них не имел никакого понятия. «Вы думаете, что это правильно?!» — раздраженно спросил однажды при мне незнакомый пожилой человек женщину, стоящую рядом с ним в автобусе. Та растерялась: «Простите, но я вас не понимаю... Мы, кажется, не знакомы с вами...»

Оказалось, что пожилой разгневанный мужчина хотел... оказать растерявшейся женщине услугу: стоящая рядом с ней сердобольная мама посадила на освободившееся место свою здоровенькую и жизнерадостную дочь лет восьми — девяти. Вот вместо этой девочки и должна была сесть, как полагал разгневанный, женщина, не обратившая на происшедшее никакого внимания. Своим возгласом, продолжившим ход его мысли, мужчина как бы приглашал осудить неверный поступок матери девочки. Но разве можно понять его намерения по его возгласу? Пришлось разъяснить, тратить нервные усилия, зря терять время...

Бывает, что человеку весело, у него хорошее настроение, ему хочется поделиться им с окружающими. Разве это плохо? И уже рассказывается веселый анекдот или поясняется причина радостного состояния. Но при этом человек может не заметить, что другие-то настроены «на другую волну». Их может что-то огорчить. Они могут скорбеть о потере друга или родного человека. Как на фоне такой установки может прозвучать шутка? Как выглядит при этих условиях широкая улыбка? Мы назовем их по праву проявлениями бестактности. Значит, начиная разговор, проверьте, уместно ли вообще начинать говорить, надо ли говорить то, что Вам захотелось. Одним словом, вступая в общение, начинайте с «ориентировки» в ситуа-



ции общения: всегда ответьте сначала сами себе на мысленные вопросы о том, кто перед вами, о чем и как можно (и нужно ли вообще?) говорить.

ПРАВ ЛИ ЧЕХОВ?

«Не понимает человек шутки — пиши пропало! И знаете: это уже ненастоящий ум, будь человек хоть семи пядей во лбу!» — это слова Антона Павловича Чехова.

Очень часто общению мешает то обстоятельство, что один из коммуникантов, обладая чувством юмора, любит шутить и подшучивать, а другой, напротив, этим чувством не обладает или обладает в слабой степени и поэтому обижается на первого. Это плохо и для него самого, и для окружающих. Верно, конечно, что глухота (и слепота — при чтении) к юмору — серьезный недостаток, который можно сравнить и с ущербным музыкальным слухом, и с цветовой безвкусицей. Трудность обнаружения у самого себя слаборазвитого чувства юмора заключается в том, что

вообще не существует людей, которые бы не смеялись, которым не бывало бы смешно. Но смех может вызываться разными причинами. Если эти причины ничтожны или вообще не могут быть, строго говоря, причинами веселья, то здесь уместна поговорка: «Смех без причины — признак дурачины». Например, нельзя считать уместным смех при виде упавшей полной женщины, которая шла по улице, неся тяжелую сумку с продуктами. Но есть люди, которым это смешно, и тем смешнее, чем больше разных вещей выкатится из сумки упавшей, чем больше будет грохота. Человек, способный рассмеяться при этом, вероятно, не способен придумать ничего смешнее, как убрать стул из-под садящегося на него человека. Можно почти с полной уверенностью сказать, что такой «шутник» еще не дорос до понимания действительно смешного и плохо знает или не знает совсем лучших образцов юмора. Но это не значит, что чувство юмора нельзя развить. Ведь развить можно (это доказано экспериментально) и музыкальный слух. Как это сделать?

Я бы посоветовал прочитать рассказ Маяковского «Как я ее рассмешил». Подумайте, не похожи ли вы на ту, ко-



тую попытался рассмешить Маяковский. Если нет — захочется посмеяться над ней. Потом прочитайте рассказы Марка Твена, Михаила Зощенко, раннего Чехова, Стивена Ликока, «Двенадцать стульев» и «Золотого тельца» И. Ильфа и Е. Петрова, «Созвездие Козлотура» Ф. Искандера и его рассказы. Обязательно прочитайте шутки в начале каждой главы книги Юрия Никулина «Почти серьезно». Если смех будет сопровождать ваше чтение часто, не беспокойтесь: чувство юмора достаточно развито. Если нет... надо продолжать, не забыв «Похождения бравого солдата Швейка». Частое чтение юмористов поможет избавиться от недостатка. Кстати, можете испытать себя по тесту на юмор, заглянув в конец нашей книги.

МОЖНО ЛИ ОБЩАТЬСЯ С ПРОИЗВЕДЕНИЕМ ИСКУССТВА?

Читаем то и дело газетные заголовки: «Приобщиться к искусству», «Общение с миром прекрасного», «Общение художника со зрителем», «Приобщение к музыкальному миру Чайковского и Шумана», «Диалог со скульптором», «Разговор с Мадонной», «Что рассказало полотно?»

Конечно, если говорить строго, общаться со скульптором Роденом мы, к сожалению, сейчас можем только в переносном смысле, метафорически: Роден давно умер. Но остались его великие творения, и, попав в музей, мы можем пытаться, останавливаясь подолгу перед ними, понимать, какие чувства и мысли скульптора отразились в мраморе и бронзе.

Юноша проходит мимо полотна И. Е. Репина «Крестный ход в Курской губернии». Равнодушный взгляд скользнул по картине, перешел к другой... Мне захотелось остановить торопливого посетителя галереи, поговорить с ним. Возвращаемся. Я обращаю внимание на содержание, на идею произведения, на композицию и колорит. Слушает с нескрываемым интересом. Оказывается, теперь мы не просто скользим взглядом по полотну. Мы общаемся. Как же? Во-первых, мы отвечаем на намерение художника показать нам, зрителям, свое творение. Он на это рассчитывал, хотя и не знал, конечно, нас лично. Он хотел рассказать нам о том, что его самого потрясло. Мы «слушаем его рассказ», т. е. видим, как это было: знойное лето без единого дождя. Исыхающие поля. Призрак голода навис над огромным пространством дореволюционной Курской

губернии. Голодная смерть грозит крестьянину, его многочисленной семье, его детям. Кто поможет ему избежать этой страшной доли? И вот устраивается крестный ход с выносом иконы, шествием священников во главе тысячной толпы к месту моления о дожде, о сохранении урожая. Для темного верующего моление — последняя попытка спасти детей от голодной смерти. Для священника молебен — выполнение служебного долга и демонстрация того, что «церковь, он лично сделали все, чтобы отвести карающую руку господа (ведь только тяжкие грехи крестьянина привели к неурожаю!)». Жандармы на лошадях следят за порядком: в такое время опасность бунта куда больше, чем обычная давка. А вдруг крестьянин подумает, что дело не в карающей руке бога, а в помещичьей эксплуатации, в равнодушии к крестьянской судьбе? Ведь не поделится же помещик своим зерном, своей скотиной, заберет и продаст все, что сумеют вырастить и собрать крестьяне...

Итак, мы слушаем рассказ Ильи Репина, понимаем, что думал сам художник, творя свою картину, видим, как он творил ее, отказавшись от неуместных световых или красочных эффектов, ничего не преувеличивая, без всякого



пафоса и без громкого обличения: смотрите, как это было, понимайте, что это такое, думайте, как надо жить и что надо делать, чтобы такого не было.

Мы общаемся с полотном художника, с ним самим через его полотно. Мы видим теперь, как страшна попытка отчаявшихся людей, попытка с помощью молитвы, заклинаний общаться с богом.

Все это, конечно, не непосредственное общение с Репиным, с персонажами и прототипами его картины. Но это — общение!

Надо ли расширять понятие «общение»? Таким образом можно дойти и до буквального понимания лермонтовских строчек:

Ночь тиха, пустыня внемлет богу,
И звезда с звездою говорит!

Не внемлет же в самом деле пустыня нереальному богу? Не говорит же звезда с звездою? Да, не внемлет, не говорит. Все это — средства поэтической образности, метафоры, переносные значения. Но ведь поэт хочет сказать нам (и как говорит, и как мы внемлем!) о том, как он видит мир; он хочет приобщить нас к своему особому видению мира; так не надо же упираться руками и ногами, цепляясь за рационалистические и сухие утверждения, что «такого не бывает»! Да, да — «Горит восток зарею новой» — так не бывает; и одинокий парус ничего не ищет «в тумане моря голубом»; и горьковский Буревестник (это же — птица!) не призывает к революции; и уж, конечно, невероятно, чтобы было такое: «В дряхлую спину хохочут и ржут канделябры» (Маяковский). Не может быть — и в научном и даже просто в здравом смысле. Но есть в образно-эмоциональной сфере человека, в его особом, эстетическом мире, где все сущее рассматривается не в его соответствии с научным описанием и с формулой, а в его соответствии с представлением о добре и зле, с представлениями о прекрасном и безобразном. Ибо познание мира — это единый процесс постижения и объективного явления, и его нравственного значения, и его эстетического образа, объединенного с образами других явлений, но еще и с теми чувствами — нравственными и наглядно-образными, которые данное явление вызывает в человеке, познающем его... Посмотрите, как Белла Ахмадулина описывает в стихотворении «Твой дом» видимое ей, поэтессе, человеческое отношение дома к лирической героине, испытавшей горечь измены:

Твой дом, не ведая беды,
Меня встречал и в щеку чмокал.

.
...дом смотрел в глаза мои,
и добрым был, и деликатным.
Дом клялся мне, что никогда
Он этой женщины не видел.
Он говорил: — Я пуст, я пуст... —
Я говорила: — Где-то, где-то... —
Он говорил: — И пусть, и пусть.
Входи и позабудь про это.

Трогательный «разговор с домом», конечно же, не означает, что поэт в самом деле слышит, как «говорит дом», или верит, что дом — тоже живой, как думал наивный Дерсу Узала, не различавший живое и неживое. Но образное «оживление» неживого — как и очеловечивание животного — один из важнейших принципов поэзии, искусства в целом. Этот принцип позволяет приобщаться ко всему миру природы как неотъемлемой ее части.

Художественная литература и искусство учат нас общению с миром природы, познанию, т. е. пониманию этого мира, учат нас жить в нем. В этом — великое нравственное значение поэтического отношения к миру.

ПОНИМАЙ И ЛЮБИ БРАТЬЕВ НАШИХ МЕНЬШИХ!

Так могла бы звучать заповедь людям на все времена. Законы об охране окружающей среды звучат, конечно, строже и суше, требуя сохранения жизни и здоровья животного. В мировой, особенно же в русской литературе жива традиция, которая еще ждет своих исследователей. Суть ее — в неизменном сознании нашего природного, естественного родства с животными, нашей близости к ним. Перечитайте «Каштанку» и «Тоску» А. П. Чехова, «Бульку» и «Холстомера» Л. Н. Толстого, «Белого клыка» и «Зов предков» Джека Лондона... Вероятно, всем с самого детства знакомы и книги Сетона Томпсона, и народные сказки, и «Конек-Горбунок» П. Ершова, и рассказы Виталия Бианки... Трудно даже перечислить все произведения о животных. Но только ли о животных они? Не переплетены ли самым тесным образом в них судьбы людей и судьбы животных? Можно было бы назвать будущее исследование об отражении этой связи в литературе так, как назвал свое прекрасное стихотворение Владимир Маяковский: «Хорошее отношение к лошадям». Помните?

Лошадь, слушайте —
чего вы думаете, что вы их плоше?
Деточка,
все мы немножко лошади,
каждый из нас по-своему лошадь.

А знаете ли Вы наизусть (я думаю, что такие стихи надо обязательно, хотя бы в фрагментах, знать наизусть) стихотворение Бориса Слуцкого «Лошади в океане»? Оно входит почти во все сборники этого нашего известного поэта, его часто исполняют артисты с эстрады. Недавно я слышал, как на эти стихи студенты пели песню. Что заставляет не забывать это стихотворение вот уже более тридцати лет? По-моему, мужественное, без мелодраматизма описание эпизода времен войны — подлодка потопила корабль, где плыли люди и лошади:

Люди сели в лодки, в шлюпки влезли.
Лошади поплыли просто так.

.....
Плыл по океану рыжий остров.
В море в синем остров плыл гнедой.
И сперва казалось — плавать просто,
Океан казался им рекой.

.....
Кони шли на дно и ржали, ржали,
Все на дно покуда не пошли.
Вот и все. А все-таки мне жаль их,
Рыжих, не увидевших земли.

Почему — «все-таки»? Потому, что на войне гибли миллионы людей. Но выжившие, живущие никогда не должны забывать о том, как лошади и собаки разделяли с людьми тяготы и опасности войны. Преданность — не только человеческая черта, но и свойство животного, прирученного человеком. Животное стало издавна частью нашей жизни, частью нас самих.

Надо уметь общаться с животными, общаясь — понимать и любить их, «братьев наших меньших», как называл их Сергей Есенин. Но, повторим, любви и общению мы часто учимся через общение с литературой.

Всем известно, что попугай может довольно внятно произносить слова любого человеческого языка, что собака и кошка легко отзываются на клички и могут выполнять многие словесные команды — как, собственно, и лошади, дрессированные обезьяны, медведи и слоны. Кстати, многие знают или видели сами, что в обучении и в дрессировке животных большую роль играют несловесные знаки — жесты. Однако широко распространено мнение, что

попугай если и произносит чужие (услышанные им) слова, то не понимает их смысла, а собаки и другие животные, хоть и выполняют словесные команды, что-то непонимают в них; во всяком случае, понимают слова человеческих языков не так, как люди, говорящие на этих языках. Есть и другое, тоже достаточно распространенное мнение: «они все понимают, как люди». Подобный антропоморфизм (от антропос — человек) не имеет под собой научных оснований, его легко опровергнуть как логически, так и экспериментально или даже путем простого сопоставления поведения животных и поведения человека, способов общения между людьми с сигнализацией животных и т. д. И все же:

«В естественном состоянии ни одно животное не испытывает неудобства от неумения говорить или понимать человеческую речь. Совсем иначе обстоит дело, когда животное приручено человеком... в пределах свойственного им круга представлений, они легко научаются понимать всякий язык»¹.

«И пусть не возражают, что попугай не понимает того, что говорит... в пределах своего круга представлений он может научиться также и понимать то, что говорит»².

Ф. Энгельс, обратите внимание, в обоих высказываниях своих подчеркивает совершенно определенную ограниченность «круга представлений» животных, следовательно, ограниченность потребности и возможности общения с человеком. Это очень важная мысль гениального марксиста. В его высказываниях, подтверждающих возможности понимания и общения (в указанных пределах!) животных с человеком, с исключительной прозорливостью предугаданы открытия последних десятилетий в области способности животных к знаковому поведению.

В книге известного американского ученого К. Прибрама «Языки мозга» (М.: Прогресс, 1975. — С. 367—373), а также в популярной книге Е. Линдена «Обезьяна, человек и язык» (М.: Мир, 1980) очень интересно рассказывается, как ученые-зоопсихологи нашли способ общения с высшими человекообразными, как обезьяны научились жестовому языку, «языку» специальных условных знаков. В их обезьяньем «словаре» насчитываются сотни «слов»,

¹ Маркс К., Энгельс Ф. Диалектика природы//Соч. — 2-е изд. — Т. 20. — С. 489.

² Там же. — С. 135.



из которых они составляют множество сообщений, понятных человеку. Мы здесь берем в кавычки обозначения понятий «язык», «предложение», «слова», «словарь» не потому, что они не пригодны для общения. Напротив! Но все-таки тот ограниченный «круг представлений», которым располагают животные, мешает их «языку» стать человеческим языком, «словам» — человеческими словами. Они не могут изменять жестовые слова (например, по падежам, по лицам, по числам) и связывать их в синтаксические единства так же тонко и сложно, как они связываются в предложения человеком, выражая оттенки мыслей и чувств. А главное — обезьянам недоступно обозначение предметов, выходящих за «круг их представлений». Поэтому они не могли бы усвоить разницу между знаком конкретного (например, «банан») и общего (например, «плоды вообще»). Они могут отличать красный цвет, например, от белого, но не в состоянии ни понять, ни обозначить содержание знака «любой цвет», «любой предмет», «любая одежда».

Ежегодно дрессировщики проводят в Бельгии и Франции соревнования попугаев. Их называют условно «конкурсами Жако» (наиболее частая в прошлом кличка попугаев). Есть такие Жако, что могут усвоить и уместно употреблять несколько сот слов французского языка. Но и у попугаев — по Энгельсу — то же ограниченное понимание того, что они говорят, что и у обезьян, даже еще более ограниченное. Тем не менее открытия ученых свидетельствуют, что человеческий тип мышления и общения развился не на пустом месте. Более того, человек унаследовал от предыдущей ступени эволюции способы коммуникации без помощи национальных языков.

О ЧЕМ И КАК РАССКАЗАЛ ПАПУАС ТУЙ НИКОЛАЮ НИКОЛАЕВИЧУ МИКЛУХЕ-МАКЛАЮ, НЕ ЗНАВШЕМУ НИ ОДНОГО СЛОВА ПО-ПАПУАССКИ?

Раскроем небольшую книжку «Папуасские языки», вышедшую в Москве десять лет назад. Автор ее, известный советский лингвист и психолог А. А. Леонтьев, пишет в предисловии, что около 3 млн. папуасов являются носителями многих сотен разных языков и диалектов. Поэтому, естественно, общение между папуасами, живущими на

разных островах или даже в соседних деревнях, серьезно затруднено. Правда, специалисты называют папуасский регион «раем для лингвистов», но самим обитателям «рая» трудно договориться друг с другом.

Знаете ли Вы, дорогой читатель, что-нибудь о папуасах? Где они живут? Кто такой Н. Н. Миклухо-Маклай? Какое отношение он имеет к папуасам? Для тех, кто не знает (чтобы общение с Вами, читатель, состоялось!), поясним сказанное.

В 1871 году знаменитый русский ученый Н. Н. Миклухо-Маклай высадился на берег Новой Гвинеи (с давних времен этот берег называется «Берегом Маклая»), чтобы изучить и описать условия жизни и культуру многочисленных племен, известных под общим названием «папуасы». Научный подвиг русского путешественника и ученого громаден, но сам Н. Н. Миклухо-Маклай, человек необычного мужества и скромности, и не думал, что совершает подвиг. Он работал — наблюдал и писал. Конечно, любому молодому человеку надо во что бы то ни стало прочесть книгу «Путешествие на берег Маклая», написанную самим ученым, много раз переиздававшуюся уже в наше время. Я хочу процитировать из этой книги лишь один эпизод, имеющий прямое отношение к обсуждаемым проблемам, к теме нашей книжки. Итак, корвет «Витязь» высадил ученого на берег незнакомой ему земли. Едва успев построить жилье с помощью матросов «Витязя», Н. Н. Миклухо-Маклай увидел, что папуас, назвавший себя Туем, хочет о чем-то сказать. Что именно? И как поймет его Николай Николаевич? Читаем: «Туй своей выразительной мимикой старался объяснить, что когда корвет уйдет (при этом он указал на корвет и дальний горизонт) и мы останемся втроем (он указал на меня, Ульсона и Боя и на землю), придут из соседних деревень туземцы (указывая на лес и как бы называя деревни), разрушат хижину (тут он подошел к сваям, делая вид, что рубит их) и убьют нас копьями (тут он выпрямился, отставил одну ногу назад и закинул правую руку над головой, имея вид человека, бросающего копье); затем подошел ко мне, толкнул несколько раз в грудь пальцем и, наконец, полузакрыв глаза, открыв несколько рот и высунув кончик языка, принял положение человека, падающего на землю; те же мимические движения он проделал, указывая поочередно на Ульсона и на Боя. Очень хорошо понимая предостережение Туя, я сделал, однако, вид, что не понял его. Тогда он снова стал называть имена деревень — Бонгу, Горенду, Гумбу и т. д.



и показывать, что рубит свай, на все это я только махнул рукой и подарил ему гвоздь».

Как пишет сам Николай Николаевич, он «очень хорошо понял» сообщение Туя и лишь сделал вначале вид, что не понял, так как ему было интересно знать названия деревьев и наблюдать, как Туй выходит из положения, которое специалисты по общению называют «ситуацией языкового дефицита», т. е. отсутствия какого-нибудь общего национального языка. Но, спрашивается, как же Миклухо-Маклай и Туй поняли друг друга? С помощью какого языка? Ответ может быть только один: с помощью языка жестов, пантомимы и мимики, который, как мы видели, может быть достаточно эффективным, если люди находятся в общей для них, им понятной ситуации и когда им очень нужно понять друг друга. Миклухе-Маклаю очень важно было знать, как могут сложиться его отношения с туземцами, а Туя, доверявшему ему, было важно предупредить его об опасности, потому что Туй понимал, что именно важно для ученого. Когда налицо общность и понятность ситуации, то может возникнуть (и возникла, как мы видим) потребность в общении — для обмена мыслями и чувствами, для сообщения о своих желаниях. К какому же языку, к какому инструменту общения приходится прибегать в ситуации «языкового дефицита»? Конечно, только к какому-нибудь универсальному, т. е. общему, но независимому от национальной и языковой принадлежности. В кино мы неоднократно видели, читали в книгах, возможно, наблюдали и в жизни, как люди находят в похожих условиях, не зная языка друг друга, средство общения. Чрезвычайно важно при этом, чтобы возникла потребность в общении и чтобы ситуация общения согласовывалась с общим направлением мыслей. Интересно выяснить, как человек находит вышеуказанное универсальное средство общения. Похоже на то, что ему не приходится ничего находить — это средство является действительно естественным, т. е. не изобретенным, а от природы данным инструментом общения, в отличие от национальных языков, которые мы называем естественными, хотя они на деле искусственные, т. е. не даны нам от рождения, а изобретены нашими далекими предками. Лучшим же доказательством универсальности и естественности (т. е. отприродности) национального языка жестов, пантомимики и эмоциональных фонаций является общность выразительных средств животных и людей.

Ученый из ГДР Карл Леонхард в течение долгих лет собирал, изучал и описывал выразительные движения людей (пантомимику, мимику, жестикуляцию и эмоциональные звуковые продукции типа междометий). В своей книге, дважды переиздававшейся, он показал, какие существуют общие (универсальные для всех людей мира) выразительные средства. Первым такую мысль высказал Ч. Дарвин, но немецкий ученый доказал ее правильность систематическим описанием многих тысяч выразительных движений и фонаций (звучаний типа междометий).

Вы, конечно, заметили, что домашние животные понимают нашу мимику или жесты, наш общий тон (приветливый или недовольный), обращенный к ним. Но ведь и мы понимаем, в каком настроении наша собака или кошка, довольна ли она нашими действиями, хочет ли она общаться с нами. Перечитайте отличную книгу Г. Троепольского «Белый Бим, Черное ухо» и убедитесь, как много правильного и точного показал писатель, описывая общение людей с собакой.

Более того, тот самый «отприродный язык», на котором могут общаться люди в условиях «языкового дефицита» (и даже люди с животными), в процессе общественного развития приобретает все новые и новые средства выражения, подобно тому как пополняется словарный запас национального языка все новыми словами и словосочетаниями за долгий период развития наших языков. Животный и полуживотный «язык» поз, жестов, мимики, эмоциональных возгласов в человеческом обществе не только не вымер, не исчез, но даже определенным образом развился и усовершенствовался. Дело даже не только в том, что из ритуального трудового или охотничьего танца первобытных племен выросло прекрасное искусство хореографии, балет. И не в том, что удивительный артист современности, мим Марсель Марсо умеет движениями и мимикой выразить тончайшие оттенки душевных побуждений и чувствований.

Дело в том, что в обществе в целом и в отдельных общественных группах образовались свои собственные манеры, стили поведения, самые разнообразные способы сигнализации о принадлежности к определенному возрасту, полу, национальности, культуре, касте, общественному положению. Именно поэтому мы — по костюму, прическе, выражению лица и многим другим признакам — отличаем молодого от старого, мужчину от женщины, взрослого от ребенка, соотечественника от иностранца, генерала от сол-

дата, рабочего от главного инженера, опытного учителя от студента-практиканта, «рубаху-парня» от молчуна, чванливого чинушу от отзывчивого служащего и т. д.

ПЕРЕЧИТЫВАЙТЕ СВОИ ПИСЬМА!

«Дорогой Соседушка! Максим... (забыл как по батюшке, извините великодушно!) Извините и простите меня старого старикашку...» — так начинается знаменитое чеховское «Письмо к ученому соседу». Перечитайте его внимательно, и Вы вместе с А. П. Чеховым еще раз посмеетесь над невежеством «урядника из дворян Василия Семи-Булатова», который и не подозревает, как глупо его письмо, написанное к тому же с вопиющими орфографическими, синтаксическими и стилистическими ошибками.

А пока я напомним два отрывка из «Письма», обратив Ваше внимание на то, как вымышленный автор пытается заинтересовать образованного соседа, привлечь его к общению с собой.

1. «Я открыл, что наша великая огненная лучистая хламида солнце раз в год рано утром занимательно и живописно играет разноцветными цветами и производит своим чудным мерцанием игривое впечатление».

2. «Я недавно читал у одного Французского ученого, что львиная морда совсем не похожа на человеческий лик, как думают ученые. И насщот этого мы поговорим. Приежжайте, сделайте милость».

Попробуйте (это полезное упражнение!) найти в отрывках из «Письма» все ошибки жаждущего общения Василия Семи-Булатова. Почему А. П. Чехов так настойчиво подчеркивает типичное сочетание невежества и безграмотности? Да потому только, что писатель был убежден, что оба эти несчастья всегда идут рука об руку; искусство подлинного общения всегда предполагает умение ясно, четко, в подходящем стиле (т. е. в уместной для данного случая и для темы языковой форме) и грамотно обмениваться полезной, интересной и достоверной информацией о том, что хочется сообщить, и о своем отношении к сообщаемому.

Есть полезный совет: написав приятелю письмо, внимательно перечитайте его. Если заметите хоть что-нибудь, напоминающее о «Письме к ученому соседу», — выбросьте или исправьте, перепишите заново.

Если хотите, чтобы Ваши письма были всегда интересными, чтобы о них хотелось рассказывать, чтобы их жалко было выбросить, — регулярно читайте переписку известных писателей. Учитесь по деловым и частным письмам К. Маркса, Ф. Энгельса, В. И. Ленина, как надо писать.

Говорят, что на ошибках учатся. Это правильно, если не представлять себе дела таким образом, будто учиться можно только на ошибках или главным образом на них. Напротив, если постоянно иметь перед глазами множество ошибок, образцов неряшливого стиля или слушать безграмотную речь, то — хочешь или не хочешь — поневоле сам заговоришь или начнешь писать плохо. Поэтому и другое изречение — «Не ошибается только тот, кто ничего не делает» — надо понимать правильно, не прикрывая этими словами свое неумение или небрежность.

Но все же полезно, учась на образцах выдающегося умения, ясно и впечатляюще выражать свои мысли и эмоции, сопоставлять эти образцы с примерами противоположного свойства. Таких примеров много в журнале «Крокодил», который издавна собирает их и публикует под рубрикой «Нарочно не придумаешь». Вот некоторые из них.

Из объявлений: «Тов. туристы! 20.VI. производится смена белья. Четные комнаты меняются с нечетными. Администрация».

«Ребенка, потерявшего левый ботинок, просьба явиться в раздевалку с правой ногой».

Из справок: «Справка. Дана гр. Н. в том, что состав его семьи состоит из него самого. Подпись, печать».

Из устных ответов старшеклассников: «Базаров не боялся смерти: он знал, что из него вырастет лопух».

Из школьных сочинений: «Лежа на диване от голода, к Раскольникову приходит мысль убить старушку-процентщицу».

Из заявлений школьников: «Директору школы. Заявляю вам, что я не виновен тем, как меня обвиняют. И я не бил стекло, которое мне ни к чему».

Из газеты: «Но не только внутренний интерьер жилых домов волнует сейчас проектировщиков».

Вы от души посмеялись, а теперь попробуйте проделать следующее: переписать приведенные «перлы» так, чтобы они не производили юмористического эффекта и не содержали никаких стилистических и грамматических ошибок. Сравните полученные свои варианты с «перлами».

ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ: ОБЩЕНИЕ НА ГРАНИ ВЕКОВ

В конце XIX века появился еще несовершенный, но уже получивший право на триумфальное шествие «аппарат для передачи любых звуков на некоторое расстояние при помощи электричества» — телефон (теле — «далеко», фон — «звук»), которому при появлении в России пытались присвоить имя «дальнеговориля».

Вы, жители телефонизированных городов и сел, привыкли к этому средству общения как к чему-то обыденному. Однако...

...великий Блок,
Согласно очень странному закону,
Как пишут современники, не мог
Освоить разговор по телефону.
Забыв, что здесь совсем другой контакт,
Он в трубку говорил, как проповедник.
Потом молчал. Все выглядело так,
Как будто где-то рядом собеседник.
Здесь за столом он только что сидел,
Привстал к окну, готовый слушать снова...
«Да, да», «конечно», «нет» — такого слога
Великий Блок освоить не сумел.

С. Куняев

А Вы освоили телефонный слог? **ДАВАЙТЕ ПРОВЕРИМ.** Вот Вы собираетесь звонить по телефону:

Когда звонить по телефону считается неприличным?
Существуют ли временные границы для телефонного звонка?

Всегда ли нужны вежливые слова в телефонном разговоре?

Когда нельзя обойтись без звонка по телефону?

Можно ли беспокоить соседей, имеющих телефон?

Давайте вместе поищем правильные ответы. Прежде всего, еще до того, как мы наберем номер, **СЛЕДУЕТ ПОДУМАТЬ:**

Будет ли наш звонок приятен?

Не обеспокоим ли мы того, кому звоним?

Заслуживает ли дело, по которому мы звоним, того, чтобы ради него кого-то беспокоить?

Считается, что выражать сочувствие по телефону не принято: если у человека несчастье, ему надо прийти на

помощь, личным присутствием и соучастием помочь преодолеть горе: снять стресс, выполнить некоторые неотложные дела за пострадавшего. Если Вы здоровы и крепки, то обойтись сочувствием по телефону просто неприлично. Исключение может быть сделано только для тех, кто болен и сам нуждается в помощи.

Время для телефонных разговоров, конечно, ограничено рамками рабочего дня, если звонки сугубо деловые, и временем бодрствования, если это личный разговор. Не рекомендуется звонить по телефону раньше 8 часов утра в будние дни и раньше 10 часов — в выходные, заканчиваться телефонные звонки должны не позже 10 часов вечера. Если же Вам известны какие-либо обстоятельства, корректирующие время телефонных бесед (ваш друг приходит с ночной смены, в семье есть маленький ребенок и т. п.), постарайтесь не докучать звонками в неурочное время.

«Вежливые» слова неуместны при обращении к телефонисткам, при получении справки: здесь нужна четкая информация, и долгие «подходы» к вопросу типа «не будете ли Вы так любезны сообщить», «не откажете ли Вы



мне в одной маленькой просьбе» только оттягивают суть вопроса. Конечно, без «пожалуйста» и «спасибо» и здесь не обойтись. Но ни слов приветствия, ни прощания не требуется.

Нельзя обойтись без телефона, когда нужна экстренная помощь человеку. Поэтому так обидно, когда видишь разбитые, истерзанные аппараты: возможно, чья-то жизнь преждевременно оборвалась из-за того, что вовремя не позвонили по телефону 03. А может быть, пожарные не сразу выехали на пожар? А может, преступник избежал поимки и будет творить свои черные дела? Стоит над этим хорошо призадуматься. Не исключено, что когда Вы сами попадете в трудную ситуацию, выручит вас своевременный звонок по телефону. Поэтому именно в экстренных случаях каждый, имеющий телефон, обязан предоставить его для срочных переговоров. Ну, а звонки по менее важным поводам едва ли должны вестись из квартиры соседей. Возможно, они люди деликатные и не могут отказать в Вашей просьбе, но Вы-то сами должны понимать: присутствие чужого в неурочное время стесняет семью, да и Ваши тайны едва ли стоит делать достоянием гласности. Лучше поискать телефон-автомат.

При разговоре по телефону важны первые произносимые Вами или звонящим человеком слова. Вспомните, как неуместно и грубо звучит вопрос «Кто?» или «Кто у телефона?». Полагается после слов приветствия представиться самому. Например: «Здравствуйте. Это звонит (именно так: звонИт) Миша Казаков из девятого «Б». Можно Лену к телефону?» Если же Вы не уверены, туда ли попали, нужен вопрос: «Это... квартира Ивановых? Кассы Аэрофлота? Гостиница «Колос»?» Звонящий обычно просит позвать к телефону нужное лицо. Эту просьбу надо сопровождать вежливыми словами: «Петрова, пожалуйста», «Будьте добры, позовите к телефону Наташу», «Наташу можно?», «Пригласите, если не трудно, Елену Ивановну». Не нужны обращения: «женщина», «мужчина», «девушка», «дедушка». Вы же не видите, кто именно взял трубку, а голос может подвести. Лучше безличное обращение: «будьте любезны», «извините», «скажите, пожалуйста». «сделайте одолжение». Не стоит обращаться на «ты», даже если Вам показалось, что ответил ребенок: впечатление может быть ошибочным. Только близкие друзья имеют право на интимные обращения. Однако учтите, что «кошечка», «дושечка», «милочка», попавшие по другому адресу, могут вызвать отнюдь не лучшую реакцию. Если сомнение за-

пало в Вашу душу, лучше уточнить: «Простите, а с кем я разговариваю?» Однако устанавливать таким образом контакты не рекомендуется: едва ли уважающая себя девушка откликнется на просьбу встретиться, произнесенную по телефону незнакомым человеком. Обращения «Гостиница?», «Дежурный?», «Справочная?» после утвердительного ответа все же требуют использования «волшебных» слов для создания делового, но уважительного взаимоотношения с людьми, чья служба заключается в том, чтобы «сидеть на телефоне». А вот «висеть на телефоне», перебирая адреса знакомых и сообщая им свежие новости в течение длительного времени, категорически не рекомендуется. И не только на работе, но и дома. Ведь «инструментальное общение» посредством телефона лишает нас целого ряда добрых моментов, придающих личной встрече особый шарм. М. Шагинян писала в журнале «Новый мир» (1973. — № 6): «Письменное и личное общение были в прошлом не то что глубже и сильнее — они были нужнее, и поэтому необыкновенно реальны. Даже через почерк приближался человек к другому без всякой хиромантии в извилинах букв, в ритме слов передавался характер — через движение руки, не замененное отстуканным на машинке шрифтом, общим для десятков и сотен людей». Может быть, и правда, лучше написать длинное и доброе письмо из своего города, чем в суете и при плохой слышимости твердить громко то, что должно быть передано трепетно и нежно, ласково и несуетно только одному?

ПРОВЕРЬТЕ:

Предпочитаете ли Вы сами письмо телефонному звонку?
Можете ли Вы помириться по телефону?
Удовлетворяют ли Вас поздравления, сказанные в телефонную трубку?

ОБЩЕНИЕ С КОМПЬЮТЕРОМ: ВОЗМОЖНО ЛИ ТАКОЕ?

«Всеобщая компьютеризация», «умные машины», «безлюдное производство», «царство роботов», «диалоги с машиной» — всеми этими словосочетаниями, ставшими уже штампами, пестрит не только научно-популярная литература, но и массовая пресса каждого дня. Сознание гуманитария подвергается серьезному испытанию: то, что до сих пор считалось прерогативой человека — мышление,

язык, общение — вроде бы становится достоянием машины. Возможно ли это? Нет ли во всем этом шуме обычной журналистской гиперболы, неоправданного обобщения? Давайте немного поразмышляем в поисках ответа на эти вопросы.

Со времен первой технической революции, которую экономисты и социологи связывают с распространением паровой машины, человечество привыкло к мысли о том, что машина может заменить тяжкий физический труд человека и лошади: вместо карет и конок появились железные дороги; лебедки на конной тяге исчезли, мельницы стали паровыми, молоты — паровыми... Вторая техническая революция настала, когда электричество и двигатели внутреннего сгорания вытеснили паровые машины, когда появились радио и телефон, когда исчезли свечи и керосиновые лампы, когда появился телеграф. Но и в то уже далекое для современника время никому не приходило в голову осмелиться утверждать, что человек «общается с телефоном», «ведет диалог с электрической пишущей машинкой» либо «разговаривает с кассовым аппаратом» или с арифмометром. Удобно, конечно, бросить в щель автомата монету и получить стакан газированной воды или билет на пригородный поезд. Но разве это — диалог?..

Допустим, что на ЭВМ можно решить очень сложную задачу, причем очень быстро, чего не смогут сделать за год даже десятки математиков — разве это общение?..

Сомнения такого рода очень обоснованы, но очень... устарели. Нынешние компьютеры качественно отличаются от обычных быстродействующих ЭВМ и от любых других автоматов. Возьмем, к примеру, экспертную компьютерную систему, обученную по специализированной медицинской программе помогать врачу-кардиологу, который в данном случае, как привыкли говорить и писать кибернетики, исполняет роль «пользователя». Между ним и компьютером происходит такой, например, диалог (кавычки здесь уже неуместны):

Пользователь (делает запрос компьютеру, набирая на клавишах слово за словом на своем родном языке). Прошу сообщить данные анализов больного Петрова Ивана Степановича, 1930 года рождения.

Компьютер («выдает» на экран дисплея текст на том же языке). Петров Иван Степанович, 1930 года рождения, литейщик, поступил на пункт «скорой помощи» с предварительным диагнозом «инфаркт миокарда», откуда был доставлен 14 марта в реанимационное отделение и

обследован по принятой методике... Кардиограмма демонстрируется... Анализ крови демонстрируется... Результаты внешнего осмотра... Поставлена капельница... Назначено... Температура... Субъективные жалобы на боли в области...

Пользователь. Прошу дать общее заключение на основании имеющихся данных.

Компьютер. Имеющиеся данные не позволяют поставить однозначный диагноз в соответствии с первоначальным, так как число... в крови, а также конфигурация зубцов на кардиограмме скорее всего говорит в пользу острой стенокардии, предынфарктного состояния. Рекомендуются изменить состав веществ, подаваемых внутривенно, а именно...

Спрашивается, не диалог ли это? Проницательный специалист по устному общению заметит: «Но ведь компьютер не понимает того, что «говорит»?! Машина ведь абсолютно не заинтересована в исходе болезни Петра Степановича Иванова! Она сухо констатирует данные анализов, введенные в нее человеком, сопоставляет их с набором данных, введенных по предварительной программе, да к тому же ни одним словечком не выражает своего отношения к состоянию Ивана Степановича...»

На это можно ответить так. Если вы озабочены формой реакции машины, то нет ничего проще, как предусмотреть в программе выражения типа: «Я очень тревожусь за состояние Ивана Степановича», «Прямо не знаю, когда он сможет снова вернуться в свой литейных цех», «Надо немедленно успокоить родных и близких товарища Петрова: его жизнь вне опасности» и т. д. и т. п. Повторяю: ничего не стоит снабдить язык машины такими выражениями и даже синонимами на все случаи жизни.

Правда, что компьютер не испытывает (и не может испытывать) никаких реальных эмоций, не может тревожиться или радоваться. Но, положив руку на сердце, скажите, все ли врачи, медсестры и лаборанты ужасаются при виде неблагоприятных анализов? Ведь долговременная работа — увы! — приучает их к определенной «сухости» и даже к равнодушию. Плохо, но так обстоит дело. Откровенно говоря, нам и не нужен очень уж взволнованный врач с трясущимися руками и губами. Нужно некое оптимальное сочетание трезвого и холодного расчета с общей высоконравственной установкой готовности борьбы за здоровье и жизнь человека. Так ведь, заметим, машинная экспертная система, которую мы только что показали очень бегло в работе, призвана не заменять врача-чело-

века, а помогать ему, консультировать его! Решение-то принимает врач. И с родными Ивана Степановича должен говорить он сам, а не компьютер.

Что касается того, «понимает» или «не понимает» компьютер текст, который он выдает на экран или принимает от пользователя, то здесь вопрос очень и очень спорный. Конечно, в полной мере, как понимает текст человек-профессионал, компьютер текста не понимает: у машины нет социальных или личных мотивов, «знаний жизни»; машина не знает ни Ивана Степановича лично, ни литейного производства, ни семейных отношений, ни последствий болезни. Но ту информацию, которую дает пользователь, машина в данном случае понимает точно, хотя, как говорится, «на поверхностном уровне». Ведь в ответ на вопрос о состоянии Петрова машина не выдает данных о числе слонов в зоопарке! Если обратиться к медицинской практике консилиума, то в профессиональном разговоре кардиологов тоже будут лишними соображения, не относящиеся прямо к ситуации постановки диагноза: люди будут говорить только о том, о чем только что беседовал пользователь с компьютером. Причем если это необходимо, то в память машины (в «банк знаний» и в «банк данных») можно ввести и такие обстоятельства жизни Петрова, о которых пока не шла речь: обо всех его болезнях, об условиях труда, об отношениях в семье, о наследственности... Что касается людей-специалистов, то они в своих профессиональных разговорах тоже ведь вполне «запрограммированы», т. е. получили знания из книг, лекций, собственного и чужого опыта. Вот эти все знания «добывают» из них (в данном случае от медиков) специальные «инженеры по знаниям», т. е. кибернетики, для того, чтобы затем ввести эти знания в машинную программу, в эксперт-систему. Поэтому нет смысла в данном случае различать «банк знаний» машины и запас знаний человека: все, что в принципе можно получить от человека-специалиста, можно и нужно ввести в «банки знаний» эксперт-систем.

Легко понять, что существуют не только медицинские эксперт-системы, но и системы в области архитектуры, геологии, археологии, различных инженерных технологий. Скажем, работающая в Тартуском университете эксперт-система «Датум» является консультантом в области юридической, а поэтому в ее «банке знаний» есть законодательство, материалы различных дел, относительно которых можно выяснить степень аргументированности судебного

приговора в зависимости от состава преступления, наличия доказательств вины и т. п.

Таким образом, можно, так сказать, «с легкой душой» утверждать, что эксперт-системы способны к общению с человеком, хотя и отличаются от него отсутствием собственных мотивов и эмоций. Естественно, что машина не умеет намеренно лгать, не умеет маскировать собственные намерения, иронизировать, преследовать личные цели или переводить разговор на иные темы. Но нужно ли такое умение пользователю? Уместно ли такое умение в общении, требующем строго придерживаться заданной темы?

Все тот же специалист по устному общению скажет: «Но ведь в ваших примерах машина играла все время пассивную роль, отвечая на вопросы пользователя. В нормальном же человеческом диалоге любой коммуникант может высказать собственное мнение, задать собственный вопрос, усомниться в верности реплики партнера. А машина?»

Вместо ответа приведем пример другого диалога пользователя с эксперт-системой:

Пользователь. Мне нужны изображения и расчеты по детали №..., общий вид которой я ввел.

Компьютер. Общий вид детали №..., который введен, не дает представления о тех ее частях, которые не видны на чертеже. Дайте деталь во всех четырех проекциях.

Пользователь. Ох, прошу прощения! *(Такая реплика бывает у многих пользователей, допустивших ошибку)*. Вот четыре проекции. Прошу воссоздать объемное изображение в натуральном виде.

Компьютер. В проекции плоскости V отсутствуют размеры отверстия. Дайте радиус или диаметр, а также глубину.

Пользователь. Опять?! Неужели нет размеров? Да, действительно. Даю размеры.

Компьютер. Теперь данные исчерпывающие. Выдаю изображение в натуральную величину.

Пользователь. Нет, мне нужно изображение в масштабе 1:3 натуральной величины.

Компьютер. Даю требуемое изображение.

Пользователь. Теперь хорошо. Спасибо.

Как видим, в этом диалоге машина демонстрирует умение найти пробел (или ошибку) в действиях или в тексте пользователя, поправить его. На таком взаимодействии,

кстати, основана вообще работа всякой развитой эксперт-системы сегодняшнего дня.

Но неугомонный специалист по устному общению и тут не будет удовлетворен: «Знаете, это все очень здорово и полезно, но общение между людьми все-таки должно быть непосредственным, устным, а такая переписка с помощью клавиатуры пишущей машинки и экраном дисплея все же не отражает всего, что надо в общении. Нам нужно лицо собеседника, нам нужно слышать его голос, его интонацию, видеть его жесты...»

Требования специалиста по устному общению справедливы. Именно поэтому уже несколько лет кибернетики довольно успешно работают над машинными анализаторами и синтезаторами естественной человеческой устной речи. Анализатор обязан обеспечить понимание обращенной к машине устной речи пользователя, синтезатор — преобразовать машинный ответ в устную реплику. Читатель, вероятно, читал или слышал о том, что в ряде стран в моду входят специальные замки (дверные и на дверцах автомашины), которые умеют распознавать голос хозяина, его «пароль». Иными словами, на сфальсифицированный или неверный «пароль» дверца не откроется. Конечно, это — начало большой работы и больших достижений. Но уже сегодня есть более сложные и умелые устройства. Они отвечают на голосовые команды самого разнообразного типа и большого объема. Скажем, любую справку, с которой мы ныне обращаемся по телефону к «справочной девушке», сегодня можно получить в Японии, США, ФРГ и в некоторых других странах, обратившись к компьютерному справочнику «банку данных» по телефону или, что называется, «в окошко». По необходимым ключевым словам «компьютерная девушка» поймет вопрос и даст точный ответ. Она же может переспросить пользователя (если он был невнятен) или уточнить вопрос.

А может ли компьютер просто «поболтать»? И на этот вопрос можно ответить утвердительно. Почти десять лет назад американская система «Элиза» продемонстрировала свое умение «поболтать» в духе плохой секретарши, которая не очень в курсе дел, но словоохотлива. Вот примерный фрагмент такой «болтовни»:

Пользователь. Хэлло! Говорит такой-то, У себя ли мистер N? Мне нужно срочно переговорить с ним по личному делу.

Э л и з а. Хэлло! Как поживаете, мистер N?

Пользователь. Благодарю вас, нормально. Но я просил соединить меня с вашим шефом. Я тороплюсь.

Элиза. У вас была предварительная договоренность с шефом?

Пользователь. Я не нуждаюсь в предварительной договоренности. Мы знаем друг друга слишком давно. Соединяйте меня с ним.

Элиза. Позвольте мне навести необходимые справки, просмотреть записи.

Пользователь. Черт возьми!

Элиза. Будьте любезны оставить ваш телефон. Я позвоню вам через самое короткое время. Вы не успеете просмотреть даже утреннюю газету.

Пользователь. Это уже слишком! Вы — новенькая? Я сам позвоню вашему шефу и скажу все, что думаю по этому поводу.

Элиза. Благодарю вас. До свидания.

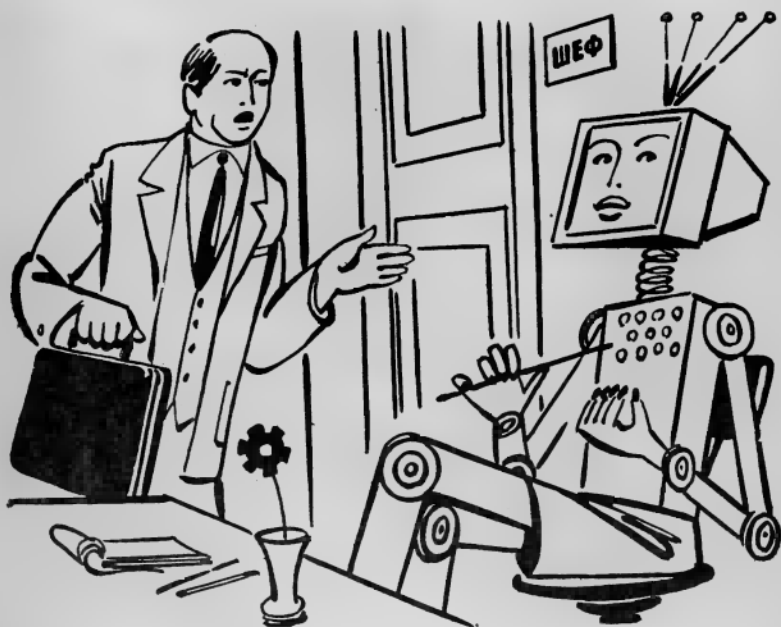
Система «Элиза» не предназначалась для реального делового общения: она была, как принято говорить, «игрушечной», имитирующей лишь наугад некоторые реплики, имеющиеся в наборе секретарши, в ответ на другие, в которых узнавались лишь некоторые («ключевые») слова. Но дело-то в том, что реальный пользователь был убежден, что разговаривал с живой плохой секретаршей...

В настоящее время ученые и конструкторы озабочены тем же, чем озабочен наш специалист по устному общению. Во-первых, проектируются компьютеры, способные видеть (специальным компьютерным зрением) собеседника, его мимику, жесты. Ведь очень часто обыкновенный кивок и удовлетворенное выражение лица заменяют в общении соответствующую речевую реплику. Следовательно, если пользователям нужно именно такое средство общения, оно должно быть введено в программу машины. Во-вторых, интонация иронии, неудовольствия, гнева — все это необходимые составляющие процесса естественного устного общения. Почему бы не научить машину понимать смысл таких интонаций?

Наконец, пользователь хочет видеть собеседника, а не экран. Поэтому ученые и конструкторы работают над этой проблемой. В перспективе компьютеру можно будет заказать изображение лица. Компьютерная графика позволяет это сделать. Но изображение лица — еще не сам собеседник в его, так сказать, видеотелефонном изображении, а статика, к тому же еще и неартикулирующая. Поэтому работают и над тем, чтобы речесинтезатор (кото-

рый уже действует сегодня) совместить с таким изображением, которое имитировало бы артикуляцию произносимой речи. Если у компьютеров будет набор видео- и звукозаписи желательного пользователю лица, то он, компьютер, сможет в недалеком (лет через 20) будущем разговаривать с пользователем заказанным голосом, заказанными естественными интонациями с естественной мимикой имитированного собеседника. Можно будет, кстати, произвольно менять таких «себеседников»: сегодня он явится в образе гроссмейстера с мировым именем (если программа будет шахматной), завтра — в виде форварда Беккенбауэра (если программа будет касаться футбольного прогноза), послезавтра — точной копией ведущего телепередачу «Очевидное — невероятное»... Но уже сегодня монотонные дисплейные картинки и таблицы оживляются персонажами мультимедиа, которые и играют роль «себеседников» капризных пользователей.

Подведем некоторые итоги. Нынешняя техническая революция, называемая «постиндустриальной», «кибернетической», «информационной», является весьма радикальной



не только во всем, что касается физического труда людей (вспомним роботов, заменяющих людей на автомобильных заводах Японии и Италии!), но и во многом, что мы привыкли считать трудом интеллектуальным. Вспомним, что до недавнего времени шахматы считались и по праву считаются одной из самых сложных игр, требующих способностей к интуитивному, эвристическому мышлению. Но ныне шахматные программы компьютеров способны обыгрывать кандидатов в мастера, не говоря уже о второразрядниках и перворазрядниках. Это значит практически, что лишь один из 5000 играющих в шахматы (в среднем!) может надеяться получить шанс выигрыша у современного компьютера с шахматной программой. Не зря такие программы являются областью, называемой ныне «искусственным интеллектом». Невозможно сравнить такую машину с арифмометром, не так ли?

Если считать, что *всякая работа, выполняемая человеком без применения видимых физических усилий, есть умственная работа*, работа интеллекта, то уже давно (с арифмометра, например, или с кассового аппарата) машина может заменять человека и является, таким образом, интеллектуальной.

Но такое допущение неверно. Одним из главных признаков действительно умственного, интеллектуального труда является такой, при котором имеет место оценка ситуации, сличение ее с похожей в прежнем опыте, обнаружение нового признака и его оценка, поиск нового адекватного решения новой задачи и сличение результата с запланированным; если этот новый результат окажется существенно хуже запланированного и не отвечает поставленной цели, то нужен поиск нового решения или варианта прежнего, отвечающего цели. Поэтому работа почтового оператора, который берет подряд конверты и ставит штемпель на марку, — это человеческая, но не интеллектуальная работа: здесь цель не изменяется, а достижение цели достигается одними и теми же (т. е. рутинными) операциями. Поэтому-то оказалось — ради освобождения человека от монотонного и утомительного труда — возможным заменить его автоматом, который сортирует письма («считывая» индекс) и ставит штамп на марках. Мало отличается от такого и труд «справочной девушки», сообщающей номера телефонов по данным фамилии и адреса абонента. Поэтому во многих странах место «справочных девушек» заменили несложные компьютеры.

Трудно назвать библиотечную работу неинтеллектуальной. Даже самая простая среди библиотечных специальностей требует умения читать название книги, заполнять библиотечный каталожный формуляр, ставить одинаковые шифры на книге и на формуляре, размещать книги и формуляры на полках и в каталожных ящиках, а затем, ориентируясь по шифрам и так называемым «предметным областям», уметь быстро и точно разыскивать нужную книгу. Однако сегодня значительная часть стран мира перешла на автоматическую систему сортировки книг и их выдачи читателю. Читатель ныне может даже не выходить из дома, а, сидя за персональной ЭВМ, соединиться с любой библиотекой в любом городе любой страны (где, конечно, есть такая сеть и такие библиотеки), набрать название нужной ему книги или журнала и получить на экране дисплея текст. *На это уходят считанные минуты.* Более того, можно регулировать скорость «прохождения страниц» по экрану, можно остановить любую страницу, чтобы перечитать ее. Наконец, можно коснуться пальцем экрана в нужных местах, отметив, например, абзац, после чего нажать клавишу «принт» и получить тут же четкий отпечаток страницы или ее фрагмента. Все это означает, прежде всего, что компьютер должен уметь читать (при сортировке книги или при вызове названия статьи в журнале) и распределять поступления по «предметным областям». Далее, тексты переносятся на специальные «носители информации», с которых на экран дисплея и попадает нужный текст. Выходит, что умные системы, т. е. машины, уже заменяют человека в тех видах деятельности, которые мы называем интеллектуальными. Сложные обучающие машины способны, например, обучить новичка пользоваться персональным компьютером: на дисплее можно видеть алгоритм необходимых действий и следовать такой инструкции. Если допущена ошибка, новичок видит сигнал ошибки и разъяснение ее.

Машина знает очень многое, если ее многому научили. Есть компьютер, заменяющий учителя-словесника при проверке диктантов: в специальное место надо вложить образец правильно написанного диктанта, затем поочередно вставлять в предназначенную для этого кассету тексты школьников. Машина будет сверять их тексты со своим эталоном, отмечать и исправлять ошибки и ставить оценки — по твердым нормам, которые вложены в ее программу. Разве мы когда-нибудь говорили, что проверка диктантов — неумственная работа? Оказывается, такую рабо-

ту можно доверить современному компьютеру. Только он не сможет ни зависить, ни занизить оценку «любимчику» или «нелюбимчику». Впрочем, это ведь и справедливо, не так ли? Так что название «искусственный интеллект» нынешние компьютеры носят не зря, а ведь мы рассказали только что не о самых сложных компьютерах. Если добавить к сказанному, что машина может *рассказывать о том, что она делает, что делает пользователь, что нужно сделать*, чтобы поставленная перед машиной цель была достигнута, — разве это не означает, что современный компьютер готов к общению? И что «диалог» с ней — это диалог без кавычек?

Компьютеризация в нашей стране только-только разворачивается и начинает набирать силу. Очень многое предстоит сделать, чтобы работа на персональных ЭВМ, которую уже выполняют школьники и студенты, превратилась в настоящий диалог: нужны другие ЭВМ и другая квалификация пользователей. Нужны следующие шаги. Они будут сделаны, и общение с машиной будет все более сложным, все более напоминающим общение человека с человеком. Но при этом общение будет всегда специализированным, строго функциональным по своей сути: *машина не сможет заменить живого человека во всем его необъятном многообразии мыслей, чувств и целеполаганий. Но это ведь и не нужно!*

С каждым днем кибернетики все глубже и глубже вникают в суть процесса общения, который и нам-то самим, людям, не до конца ясен. Поэтому с каждым днем растет число исследований процесса общения — слишком сложен этот процесс, слишком разнообразен, чтобы охватить его одному человеку или даже большому коллективу авторов. Во всех странах и на всех языках пишутся книги о человеческом общении. Мы точно знаем, что пока будет печататься эта книга, множество других книг и статей выйдет из печати. В списке литературы, приведенной в конце нашей книги, Вы найдете некоторые из них.

НЕКОТОРЫЕ ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ИТОГИ

Вся наша жизнь — личная и общественная, наша производственная и научно-теоретическая деятельность строится на общении, на коммуникации.

Вы общаетесь, обращаясь к кассиру с деньгами и по-

лучая билет на нужный Вам киносеанс или на поезд в нужном Вам направлении.

Вы смотрите на светофор, чтобы по зеленому сигналу пересечь улицу.

Вы слышите свисток милиционера и понимаете, что он таким образом останавливает нарушителя правил уличного движения.

Вы читаете объявление «Закрето на переучет» — это Вам объясняет, почему закрыт магазин.

Вы спрашиваете, который час, чтобы выяснить, что Вам делать дальше: идти на работу, успевая на ближайший автобус, или продолжать просматривать свежую газету.

Малыш что-то спрашивает, его трудно понять, но еще труднее ответить так, чтобы он понял. Надо искать и находить «общий язык» с детьми.

Вы говорите пожилой женщине: «Позвольте помочь Вам поднести к дому тяжелый чемодан». Она благодарно улыбается Вам в ответ: состоялся акт человеческого общения.

Вы говорите: «С этой минуты я не подаю Вам руки и не желаю с Вами разговаривать», — чтобы прекратить впредь всякие отношения с неугодным Вам человеком.

Каждый день Вам приходится отвечать на вопросы учителей. Они хотят выяснить, как Вы усвоили учебный материал, чтобы знать, как им строить свою работу дальше. А Вы? Либо стараетесь отвечать толково, чтобы помочь учителю, чтобы самому убедиться, что не зря тратили время на выполнение задания. Либо не стараетесь. И Ваши соученики, возможно, сохранят на всю жизнь не слишком лестные воспоминания о Ваших способностях и умении высказываться.

Вы смотрите по телевизору фильм, в котором следователь допрашивает преступника. Вам интересно, чем кончится их словесный поединок, кто выйдет победителем из такого сложного вида общения — нарушитель закона или тот, кто охраняет этот закон.

Короче говоря, общение — не «просто разговор». Мы разговариваем для достижения целей, имеющих общесоциальное значение. Мы все заинтересованы в том, чтобы общесоциальные цели были достигнуты как можно скорее и без слишком больших осложнений. Мы общаемся непрерывно. Мы непрерывно учимся общаться.

Учиться всегда пригодится!



КАК СТАТЬ ОРГАНИЗАТОРОМ ОБЩЕНИЯ

Закончились уроки. Кто сидит на парте, кто разговаривает, кто уже направился к выходу. Но выйти не так-то просто. Дверь закрыта, а ручку двери держит комсорг класса. Рот его открыт, лицо бледное, глаза расширены и блестят, брови резко сведены, на переносице вертикальные складки, ноздри вздрагивают. Комсорг Саша кричит и начинает жестикулировать. Он явно теряет самообладание.

Как вы думаете, почему лицо Саши так искажено? Чего хочет Саша?

Да, Саша хочет, чтобы все комсомольцы IX класса остались на комсомольское собрание.

СОБРАНИЕ

Скажите — собрание, и у вас мгновенно появятся слова: инструкции, скука, тягомотина, крики, шум, чтение книг, выполнение домашних заданий — все что угодно, но не общение.

Собрания в классе проводятся регулярно, и регулярно комсорг Саша мечется и очень устает. Он говорит, что ему легче пронести рюкзак в 40 килограммов на целых 20 километров (да, Саша — турист), чем провести одно собрание. Очевидно, Саша не умеет проводить собрания.

А между тем собрание — очень важная форма общения людей. Собрание — один из самых дорогостоящих видов деятельности. Потери времени на собраниях (совещание, сбор, инструктаж, беседа, встреча, доклад — все это мы в дальнейшем для простоты будем именовать собранием или дискуссией) невероятно велики. Многие специалисты жалуются, что их работа состоит из того, что они сидят на множестве ненужных, бесполезных собраний и только мучаются.

Еще в начале века было доказано, что общий эффект деятельности группы в одном случае может быть значительно лучше любого индивидуального решения членов группы, но в другом случае значительно хуже (позднее этот эффект называли «групповой деформацией» или «групповой глупостью»). Чтобы не создавать такую групповую глупость, необходимо учиться организовывать групповое общение. И с первых шагов это надо делать профессионально. Некомпетентность В. И. Ленин назвал в числе трех злейших врагов Советской власти. За прошедшее с тех пор время это определение стало еще актуальнее.

Сколько некомпетентных руководителей вокруг! Оглянитесь вокруг себя, посмотрите на своих сверстников — руководителей в школе, в кружке, во дворе. Они компетентны? И Вы думаете, что в политехническом или в университете их научат быть компетентными в общении? Нет. Обучаться надо сейчас. Жизнь не пишется на черновик.

Мы расскажем Вам об узловых моментах организации общения. Но прежде чем учиться создавать эти узловые моменты, необходимо иметь какую-то основу. Основу эту составляет ваше осознание цели, диагностика состояния аудитории и своего состояния.

Итак, цель собрания. В зависимости от цели собрания выбирается и тип, форма собрания. Исследователи различают 5 различных типов собраний, каждое из которых имеет собственную цель.

Собрание — информация. Цель его — дать группе требующую пояснений информацию.

Собрание — координация. Цель его — обеспечить согласование целей, критериев успеха и неудач, действий членов группы.

Собрание — дискуссия. Цель его — выработать общее мнение, согласие по спорной проблеме.

Собрание — принятие решения. Цель его — найти новые, пути решения в тупиковых ситуациях.

Собрание — доверительный разговор. Цель его — духовно-нравственное взаимодействие членов группы в познании себя.

Эта классификация условна, но безусловно требование к осознанию организатором общения целей собрания. Нечеткая постановка цели может вызвать нежелательный, даже противоположный эффект («бумеранг»). Четкая и точная постановка цели позволит организатору общения выбрать соответствующие формы и методы общения.

Как же судить о достижении цели, если общение происходит в группе? Какие показатели может использовать организатор общения?

Основную информацию организатор общения получает, наблюдая за состоянием аудитории. Можно диагностировать примерно 5 состояний участников общения.

1. *«Готовность к работе».* Контакт глаз с выступающим, наклон тела вперед, отсутствие кашля, вздохов, присвистываний, жестов, спокойная мимика, отсутствие отвлечений на стуки, скрипы, шепот, отсутствие беспокойных движений (покачивание ног, постукивание пальцами, нахму-

ривание бровей, складывание губ, ритмичная манипуляция с предметами в руках), агрессивных реакций.

2. *«Протест» и «уход»*. Появление жестов и поз агрессивности: тесно сплетенные пальцы рук и сжатые кулаки, скрещение рук на груди, наклонение корпуса назад, «раз-валясь», появление на лице эмоций гнева, презрения (особенно отчетливо эти эмоции проявляются в специфическом опускании уголков губ, сужении глаз, сдвигании бровей к переносице, «холодном» взгляде, отведении взгляда), «Уход» и «протест» может возникать и при несогласии — тогда появляются позы «рука у щеки», прикосновение к носу или легкое потирание его, ориентация ног по направлению к выходу, появление бокового взгляда, то отводимого, то возвращаемого вновь, манипуляции с очками. Наличие выражения агрессивности или несогласия является для организатора собрания критерием конфронтации аудитории. Может быть уход в скуку — покачивание ногой, «отсутствующий» или «оцепеневший» взгляд, поддержка головы обеими ладонями, которые почти закрывают лицо, зевота, которая быстро передается по аудитории, беспокойное «ерзание», быстрое реагирование на посторонние звуки, поиск отвлекающего занятия.

3. *«Одинокое эмоциональное и интеллектуальное реагирование»*. Появляется удивление (уголки губ приподняты, чуть открывается рот, брови поднимаются вверх, и их внутренние уголки поднимаются, на лбу появляются горизонтальные складки), внимание (особое дыхание, поза, голова наклоняется и чуть поворачивается).

4. *«Интеллектуально-эмоциональное единство»*. Общность чувств и настроения в аудитории, всеобщее внимание, единое реагирование. Преобладающая эмоция — спокойная, ровная радость (светлая легкая улыбка, брови подняты вверх, глаза сияющие, искрящиеся, движения легкие и энергичные, реплики оживленные и быстрые). Новое «схватывается на лету» большинством аудитории, что необычно и весьма приятно.

5. *«Глубинный, ядерный контакт»*. Душевный подъем и приподнятость, прилив сил и хорошего настроения. Исчезают усталость и мелкие заботы. Споры и разговоры «на качелях», когда идет непрерывный диалог, взаимный обмен мыслями, которые вызывают обоюдный толчок к новым размышлениям.

Наблюдая эти состояния, можно определять момент перехода к другой форме собрания. Собрание — доверительный разговор можно проводить лишь в той группе, где



существует как минимум интеллектуально-эмоциональное единство. Другие виды собраний можно проводить, если в аудитории есть одиночное эмоциональное и интеллектуальное реагирование.

Кроме состояния участников собрания, есть еще и Ваше собственное состояние. На первых порах нужно лишь следить, чтобы у Вас не было признаков утомления: физического (головная боль, жажда, хриплый голос, дрожание конечностей, спазмы век, скованность и боль в плечах); эмоционального (сонливость, скука, ломота во всех суставах, зевота, тяжесть в голове, усталость глаз, желание прилечь, неуклюжесть при ходьбе); умственного (усталость от разговоров, невозможность сосредоточиться, нервозность, неспособность заинтересоваться чем-то, склонность к забыванию, недостаток уверенности в себе, тревожность, отсутствие гибкости и нетерпимость). Если все эти признаки у Вас есть, Вам лучше заняться упражнениями, которые вы найдете в популярных книгах: *Шенкман С. Мы — мужчины.* — М., Физкультура и спорт, 1987 — для юношей; *Вендровска С. 100 минут для красоты и здо-*

ровья. — М.: *Физкультура и спорт*, 1985 — для девушек; Динейка К. *Движение, дыхание, психофизическая тренировка*. — М.: *Физкультура и спорт*, 1986 — для юношей и девушек.

Не стоит пытаться организовывать общение, если вы устали, если у вас нет психофизиологической основы общения — здорового образа жизни, состояния физического, психологического, социального комфорта. В этом случае надо менять свой образ жизни; ведь утомление происходит из-за отсутствия компетентности, скуки и отвращения к учебе, к работе, из-за потери смысла учебы и жизни, отсутствия чувства гордости за свои успехи, одиночества, слишком высокой или слишком низкой ответственности, плохих условий учебы и отдыха. Утомление с возрастом нарастает, и появляется ощущение «винтика», от которого ничего не зависит, который безразличен, раздражен, агрессивен, тревожен, инфантилен.

Кроме диагностики соответствующего состояния Вас и аудитории, необходимым элементом будущего успеха собрания является Ваш авторитет в группе.

Основа авторитета — убеждение подчиняющихся в том, что указания авторитета служат их интересам, дают им уверенность. Итак, авторитет — сила влияния на людей и степень оказываемого ими доверия. Авторитет трудно заслужить и легко потерять. Авторитет существует в общественном мнении.

Весьма часто отсутствующие индивидуальные качества авторитета заменяются ложными имитациями. Тогда мы говорим о псевдаuthorитете. Типичные псевдаuthorитеты создаются резонерством (звучные «красивые» фразы, не имеющие отношения к реальным проблемам), подавлением (нагнетание страха путем непрерывных физических, психологических, моральных угроз), чванством (унижение другого, за счет чего появляется собственное превосходство и высокомерие), псевдорешения (быстрые, уверенные, непродуманные, без всяких обсуждений и анализов, фантастические решения, которые через некоторое время сменяются новыми, еще более блестящими, утопическими и непродуманными). Будем надеяться, что Ваш авторитет в группе истинный и Вы готовы к организации общения на собрании.

Последнее — проверка Вашей организованности. Проверку проведем по тесту Е. И. Комарова, в который мы внесли некоторые изменения.

Организованного человека отличает определенная си-

стема работы, техника личного труда, уважение к времени и тонкое понимание закона экономии времени. По сравнению с неорганизованными он делает в три раза больше, проживая как бы три жизни.

Тест

Как пользоваться тестом? После прочтения каждого вопроса нужно выбрать только один вариант ответа.

1. Имеются ли у Вас главные, основные цели в жизни, к достижению которых вы стремитесь?

А. У меня есть такие цели.

Б. Разве нужно иметь какие-то цели? Ведь жизнь так изменчива.

В. У меня есть главные цели, и я подчиняю свою жизнь их достижению.

Г. Цели у меня есть, но моя жизнь, деятельность не способствуют их достижению.

2. Составляете ли Вы план работы, дел на неделю, день, используя для этого еженедельник, спецблокнот и т. д.?

А. Да.

Б. Нет.

В. Не могу сказать ни «да», ни «нет», так как намечаю главные дела в голове, а план на текущий день — в голове или на листе бумаги.

Г. Пробовал(а) составлять план, используя для этого еженедельник, но потом понял(а), что это ничего не дает.

3. Отчитываете ли Вы себя за невыполнение намеченного на день, на неделю?

А. Отчитываю в тех случаях, когда вижу свою вину, лень или неповоротливость.

Б. Отчитываю, несмотря ни на какие субъективные или объективные причины.

В. Сейчас и так все ругают друг друга, зачем же еще отчитывать и себя.

Г. Придерживаюсь такого принципа: что удалось сделать сегодня — хорошо, а что не удалось — выполняю, может быть, в другой раз.

4. Как Вы ведете свою записную книжку с номерами телефонов знакомых, родственников, приятелей и т. д.?

А. Я — хозяин (хозяйка) своей записной книжки. Как хочу, так и веду записи. Если понадобится чей-то номер телефона, то найду обязательно.

Б. Часто меняю записные книжки с записями телефонов, записи веду произвольно.

В. Записи веду «по настроению». Считаю, что был бы записан номер, фамилия, имя, а на какой странице, прямо или криво — это не имеет особого значения.

Г. Использую общепринятую систему, в соответствии с алфавитом записываю фамилию, имя, отчество, номер телефона, если нужно — то и дополнительные сведения.

5. Вас окружают различные вещи, которыми Вы часто пользуетесь. Каковы Ваши принципы их месторасположения?

А. Каждая вещь лежит там, где ей хочется.

Б. Каждой вещи — свое место.

В. Периодически навожу порядок. Затем кладу вещи куда придется. Спустя какое-то время опять навожу порядок.

Г. Считаю, что данный вопрос не имеет никакого отношения к самоорганизации.

6. Можете ли Вы по истечении дня сказать, где, сколько и по каким причинам вам пришлось напрасно терять время?

А. Могу сказать о потерянном времени.

Б. Могу сказать о месте, где было напрасно потеряно время.

В. Если бы потерянное время чего-то стоило, то считал(а) бы его.

Г. Всегда хорошо представляю, где, сколько и почему было потеряно время.

Д. Хорошо представляю себе, где, сколько и почему было потеряно время, изыскиваю приемы сокращения потерь времени в тех же ситуациях.

7. Каковы Ваши действия, когда на собраниях начинается переживание из пустого в порожнее?

А. Предлагаю обратить внимание на суть вопроса.

Б. Любое собрание — сочетание полного и пустого. И ничего тут не поделаешь.

В. Погружаюсь в «небытие».

Г. Начинаю заниматься своими делами.

Д. Тихо и незаметно стараюсь уйти.

8. Предположим, что Вам предстоит выступить с докладом на собрании. Будете ли Вы уделять внимание не только содержанию, но и его продолжительности, а также вариантам доклада в зависимости от времени (на 10 мин, на 20 мин)?

А. Буду уделять самое серьезное внимание содержанию доклада. Если доклад будет интересным, дадут время закончить.

Б. Уделю внимание содержанию, продолжительности и вариантам доклада.

9. Стараетесь ли Вы использовать буквально каждую минуту для выполнения задуманного?

А. Стараюсь, но у меня не всегда все получается (упадок сил, настроения, нет желания и т. д.).

Б. Не стремлюсь к этому, так как считаю, что не нужно быть мелочным в отношении времени.

В. Зачем стремиться, если время все равно не обгонишь?

Г. Стараюсь и пытаюсь, несмотря ни на что.

10. Как Вы фиксируете поручения, задания, просьбы?

А. Записываю в еженедельнике, что выполнить и к какому сроку.

Б. В еженедельнике записывают только самые важные поручения, просьбы. Мелочь пытаюсь запомнить.

В. Стараюсь запомнить поручения, задания, просьбы, так как это тренирует память. Однако память меня часто подводит.

Г. Пусть помнит о заданиях тот, кто их дает. Если поручение нужное, о нем не забудут и напомнят мне.

11. Не опаздываете ли Вы на встречи, собрания?

А. Прихожу раньше на 5—7 мин.

Б. Прихожу вовремя к началу собрания.

В. Как правило, опаздываю по разным причинам.

Г. Всегда опаздываю, хотя пытаюсь прийти вовремя.

Д. Если бы мне рассказали, как не опаздывать, я бы научился не паздывать.

12. Какое значение Вы придаете своевременности выполнения заданий, поручений, просьб?

А. Своевременность — один из важнейших показателей моего умения работать, хотя мне кое-что всегда не удается выполнить вовремя.

Б. Всегда лучше немного затянуть выполнение задания.

В. Выполняя задания в порученный срок.

Г. Инициатива наказуема. Своевременность выполнения — верный шанс получить новое задание.

13. Предположим, Вы пообещали что-то, но обстоятельства изменились так, что выполнить обещание довольно трудно. Как Вы будете вести себя?

А. Сообщаю человеку об изменении обстоятельств и о невозможности выполнения обещания.

Б. Постараюсь сказать человеку, что обстоятельства изменились и выполнить обещание трудно, но не нужно терять надежду на обещанное.

В. Буду стараться выполнить обещание, но если не сделаю — не беда, я же редко не сдерживал(а) обещаний.

Г. Выполню обещанное во что бы то ни стало.

Подсчитайте количество баллов за все выбранные вами ответы, пользуясь ключом.

Ключ к тесту

Номер вопроса	Варианты ответов и их оценки в баллах				
	А	Б	В	Г	Д
1	4	0	6	2	—
2	6	0	3	2	—
3	4	6	0	1	—
4	1	0	0	6	—
5	0	6	2	0	—
6	2	1	0	4	6
7	6	0	0	6	3
8	4	6	—	—	—
9	4	0	0	6	—
10	6	3	1	0	—
11	6	6	0	1	0
12	3	0	6	0	—
13	4	3	0	6	—

Оценка результатов

72—78 баллов включительно. Вы организованный человек. Единственное, что Вам можно посоветовать — развивайте и дальше самоорганизацию. Пусть не кажется Вам, что Вы достигли предела. Организация дает наибольший эффект тому, кто считает ее ресурсы неисчерпаемыми.

61—71 балл включительно. Вы считаете организованность частью своего «Я». Это дает вам преимущество перед теми, кто рассчитывает на организованность в крайних случаях. Улучшайте самоорганизацию.

Меньше 63 баллов. Организованность то проявляется у Вас, то исчезает. Нет четкой системы самоорганизации. Постарайтесь проанализировать свои действия, технику личной работы, расходы времени, и Вы увидите свои резервы. Используйте свою волю и упорство, преодолевайте себя.

Итак, для организации группового общения на собрании надо самому быть организованным человеком, пользоваться авторитетом в группе, уметь оценивать свое состояние и состояние группы в соответствии с поставленной целью.

Общение на собрании позволяет членам группы самоутверждаться, влиять на настроение, взгляды, ценности друг друга; вырабатывать новые решения; передавать группе новый взгляд, новый опыт.

Этот новый взгляд, новый опыт обязательно войдут в противоречие с существующим у группы общественным мнением.

ОБЩЕСТВЕННОЕ МНЕНИЕ ГРУППЫ

Общественное мнение группы выражается прежде всего в оценке группой событий и фактов внешней и внутренней жизни группы, в оценке поведения отдельных членов группы. В соответствии с оценкой вырабатываются достаточно жестко определенные правила поведения. По этим правилам члены группы одеваются и причесываются, приветствуют друг друга и относятся друг к другу. Создатели, выразители правил поведения составляют «элитную» часть группы. Злостные нарушители правил поведения составляют подгруппу отверженных, «козлов отпущения». Все остальные члены группы составляют среднюю часть группы. Чем примитивнее группа, тем безжалостнее и грубее наказание в ней, тем жестче определяются правила поведения членов группы, тем труднее перейти из одной подгруппы в другую, тем больше требуется от каждого члена группы действий по демонстрации своего подчинения одним членам группы и подавления, унижения других членов группы.

ЗАДАНИЕ:

Пронаблюдайте, за что в той группе, где Вы собираетесь стать организатором общения, наказывают. Какие формы наказания применяются в группе (удивление, огорчение, неудовольствие, прозвище, насмешка, отказ подать руку, отказ поддерживать дружбу, недоброжелательные сплетни, отказ в помощи, физическое насилие и т. д.)?

За что в той группе поощряют? Какие формы поощрения чаще всего применяются в группе (молчаливое одобрение, выражение уважения, признание мнения решающим

в споре, похвала, доброжелательная сплетня, появление положительных «легенд», слава, почет, положительное прозвище и т. д.)?

Какие способы поведения членов группы утверждаются этими оценками?

Есть ли в группе «элитная» подгруппа и подгруппа «козлов отпущения»? По каким признакам выделяются эти подгруппы, какими действиями они подтверждают свое место в групповой иерархии?

Довольно трудно проводить общение в группе, если лидер агрессивно-враждебного типа, задиристый, драчливый, озлобленный. Такой вожак завоевывает свое место в борьбе с другими, изгоняя из группы тех, кого не удалось подчинить. Его влияние строится на запугивании, давлении, которое осуществляется «адъютантом» — физически сильным подростком с невысоким интеллектом. Жесткая иерархия требует от каждого члена группы постоянной демонстрации своего подчинения одним и подавления других. Другие цели, как правило, не реализуются в такой группе.



Нелегко проводить общение и в другой — свободной группе, где в отличие от предыдущей группы все наоборот. Нет распределения ролей, нет постоянного лидера, нет привычек и обычаев группы. Как правило, в таких группах велико количество социально неконтактных, отчужденных людей с бедным воображением, «внутренне ориентированных», интравертов. Такой тип людей тоже плохо поддается убеждению.

ОРГАНИЗАЦИЯ ГРУППОВОГО ОБЩЕНИЯ

Если ваша группа не агрессивно-враждебная и не социально замкнутая, то можно приступать к организации группового общения.

Рассмотрим несколько узловых моментов такой организации.

Люди должны общаться ясно и свободно. Для каждой из целей общения существует своя оптимальная организация пространства, в которой цель общения достигается ясно и свободно.

РАЗМЕЩЕНИЕ

Первый узловой момент организации общения — размещение членов группы.

На рисунках вы видите несколько вариантов размещения участников общения. Прямоугольник с кружочком внутри — организатор общения (с помощниками). Кружочками обозначены другие члены группы.

Последовательность рассмотрения вариантов размещения членов группы определяется движением от традиционных монологических размещений участников, где отсутствует возможность контакта между членами группы, до круговых диалогических форм размещения участников, где группа становится самоуправляемой и возможность контакта между членами группы максимальна.

Традиционное размещение. Такое размещение подходит для отдачи распоряжений или для сообщения информации. Организатор стоит лицом к слушателям, которые записывают сообщение. Возможность взаимодействия между организатором и участниками сведена к минимуму.

Блочный метод размещения. (Рис. 2.) Такое расположение подходит для организации диспутов, дискуссий, «круглых столов». Участники 1—5 обеспечены микрофона-

ми. В случае необходимости микрофоны выставляют и в зале.

Расположение лицом к лицу. (Рис. 3.) Применяется в случае, если между участниками предполагается полемика из-за противоположных интересов или предстоят двусторонние переговоры.

Треугольник. (Рис. 4.) Если участников не слишком много, они могут непосредственно общаться друг с другом, но организатор берет на себя лидерские функции.

«Круглый стол». (Рис. 5.) Позволяет поставить всех участников в равное положение. Облегчает взаимодействие и минимизирует роль организатора.

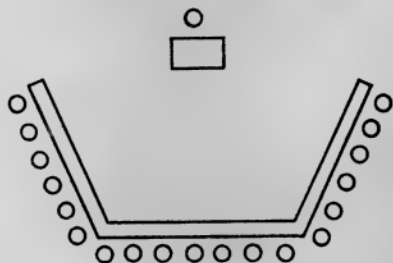
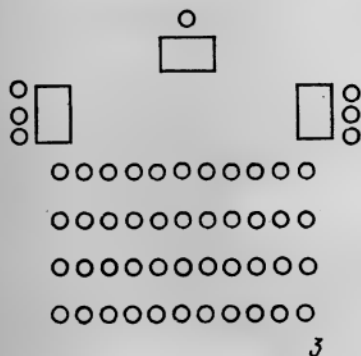
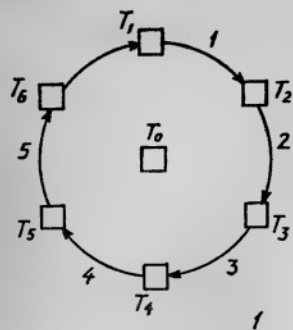
Если участников много, образуется «круглый стол» с «аквариумом». В этом случае создаются особые правила для участников внешнего круга, которые наблюдают за ходом общения во внутреннем кругу. Результаты наблюдения излагаются в общей дискуссии. (Рис. 6.).

Разновидностью «круглого стола» является метод «635» (6 участников создают три идеи, которые поступают к другим участникам, дополняющим их новыми 3 идеями, и так 5 раз). Это разновидность «мозговой атаки» с фиксированным числом участников «круглого стола» и определенной процедурой взаимодействия (см. *Шушански Я. Методология рационализации.* — М.: Экономика, 1987).

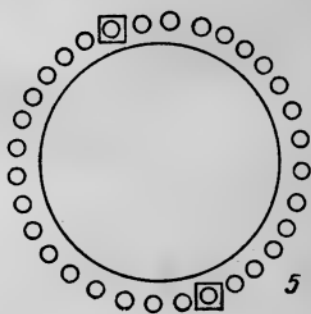
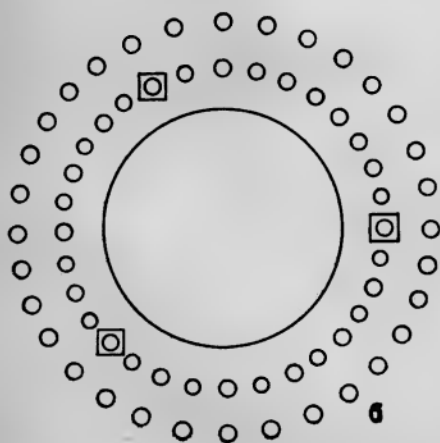
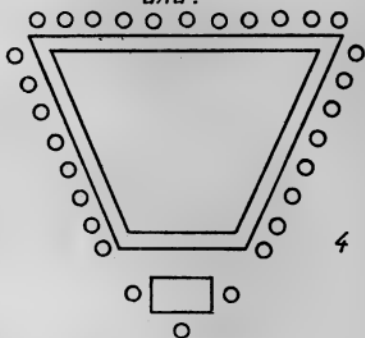
Бланк сбора идей по методу «635»

В чем ее решение	В чем состоит проблема?					
	В каком направлении можно развить идею?					
	1-й член группы	2-й член группы	3-й член группы	4-й член группы	5-й член группы	6-й член группы
Первая идея						
Вторая идея						
Третья идея						

На первом этапе реализации метода «635» каждый из участников записывает в свой бланк основные идеи по решению поставленной проблемы. Основные идеи ($6 \times 3 = 18$) по очереди поступают к членам группы, каждый из которых дополняет их еще тремя предложениями. После прохождения через руки всех шести участников бланки содержат 109 идей. Затем в работу включаются критики.



или:



Практика применения метода «635» показывает, что представленные в письменной форме идеи отличаются большей обоснованностью и четкостью, чем высказанные устно, хотя зачастую бывают менее оригинальными.

Размещение людей по методу «635» (рис. 1):

T_0 — организатор

T_1 — T_6 — члены группы

1—5 — номер передачи идей от T_1 к T_6 .

Как видите, расположение участников в значительной мере определяет их взаимодействие и положение организатора, его роль в общении.

СТАДИИ ОБЩЕНИЯ

Следующим узловым моментом любого общения является знание стадий общения.

Первая стадия — ориентировка в окружающих условиях. Выбор места встречи, расположения людей, дистанции взаимодействия — пространственная ориентировка. Не менее важна ориентировка во времени (когда назначить общение, сколько времени выделить на общение) и социальная ориентировка (каковы взгляды и ценности участников общения, какую психологическую дистанцию занять при общении, каковы могут быть цели общения).

Вторая стадия — привлечение внимания собеседников. Привлечь (завоевать) внимание слушателей — первый ответственный момент в речи лекторов, самое трудное дело. Внимание всех вообще (ребенка, невежды, интеллигента и даже ученого) возбуждается простым, интересным (интересующим) и близким к тому, что, наверное, переживал или испытывал каждый. Значит, первые слова лектора должны быть чрезвычайно просты, доступны, понятны и интересны (должны привлечь, зацепить внимание). Этих зацепляющих «крючков» вступления может быть очень много: что-нибудь из жизни, что-нибудь неожиданное, какой-нибудь парадокс, какая-нибудь странность, как будто не идущая ни к месту, ни к делу (но на самом-то деле связанная со всей речью), неожиданный и неглупый вопрос и т. д. Большинство людей заняты пустой болтовней или легкими мыслями. Переключить их внимание на себя всегда можно.

Чтобы открыть (найти) такое начало, надо узнать, взвесить всю речь и сообразить, какое из указанных выше начал и однородных с ними, здесь не помеченных, может подходить и быть в тесной связи хоть какой-нибудь сто-

роной с речью. Эта работа целиком творческая (Кони А. Ф. *Советы лекторам//Об ораторском искусстве.* — М., 1973. — С. 174—175).

Третья стадия — поиск совместимости собеседников по объему общения (кто и сколько говорит), по темпам общения (частота слов, быстрота смены тем, мыслей, образов), по настроению, по позициям и дистанциям общения. По определению К. С. Станиславского, на этой стадии происходит «зондирование души объекта щупальцами глаз, подготовка этой души для наиболее легкого и свободного восприятия мыслей, чувств и видений».

Напряженность прежней стадии сменяется расслабленностью. На этой фазе путем выжидания и маневрирования идет поиск согласия. Это подготовительные стадии.

На *четвертой стадии* идет обмен и оценка фактов, идет поиск общей, совпадающей точки зрения, обнаружение приемлемой для обеих сторон темы общения. Пробуждается взаимный интерес. Идет демонстрация ожидаемых собеседником черт личности, своих привычек, мнений, настроений.

На *пятой стадии* возникает проблемная ситуация, конфликт, столкновение мнений. У собеседников появляется желание решения: Это в высшей степени творческое взаимодействие, поиск нового взгляда, решения, не существующего ни у одного из собеседников.

На *шестой стадии* собеседники принимают решение на основе разработок пятой стадии. Намечается совместный план реализации найденного решения, происходит фиксация результата общения, собеседники выходят из контакта.

ПОЯВЛЕНИЕ ДИАЛОГА

Следующий узловый момент организации общения — появление диалога, для чего необходимы два условия.

Первое — признание права собеседника иметь свое настроение, мнение, позицию и считаться с этим настроением, мнением, позицией. *Второе* — раскрытие собственного «я», соответствие в общении себе самому, своей уникальности.

Каждый человек имеет право на своеобразие и неповторимость внешности и манер, своих настроений, мнений, позиций, всех проявлений своей индивидуальности, но каждый выбирает меру самовыражения себя. Общению, созданию общности одинаково мешают и отсутствие ограничений, и слишком жесткие ограничения самовыражения. Мера открытости, мера разделения своих переживаний,

впечатлений, мнений, смыслов, мера обмена этими переживаниями, мнениями, смыслами — главное условие появления диалога.

Каждый человек лишь частично осознает все, что составляет содержание его «я», так же как окружающие лишь частично понимают нас. Можно изобразить это «окном Йогари» (название состоит из букв имен и фамилий авторов этой модели).

Открытые и закрытые «пространства» личности¹

Известное мне	Неизвестное мне
I. Открытое для меня и для других людей.	II. Закрытое для меня, но открытое для других
III. Открытое для меня, но закрытое для других людей	IV. Закрытое и недоступное ни мне, ни другим людям

Как пишет Мелибрда, укрепление и углубление отношений между людьми приводит к увеличению размеров открытых и доступных «пространств», другие получают возможность узнать о нас больше, что повышает взаимопонимание, одновременно углубляет мое самосознание. Когда мы закрываемся от других, мы начинаем хуже осознавать себя. А ведь мы не просто закрываемся. Зачастую мы начинаем искажать свой внешний и внутренний облик, демонстрируя качества, которые, как нам кажется, вызовут у другого симпатию к нам, но которых в данный момент у нас нет (нет настроения, а мы имитируем его; нет мнения, а мы высказываем чужое, выдавая за свое; нет принципов, а мы заявляем о них).

Очень часто скрываются социально неодобряемые (лживость, завистливость и т. п.) и неодобряемые в данной группе (трусость, жадность и т. п.) качества. Скрываются качества, связанные с пренебрежением к людям. Пренебрежение к людям чаще всего связано с повышенной внутренней уязвимостью, которая требует постоянного доказательства своего превосходства.

Почему мы так делаем? Боимся, что общение прервется из-за проявления качеств, которые мы считаем нежелательными, поэтому имитируем наличие у себя одобряемых в данной группе качеств.

¹ Цит. по кн.: Мелибрда Е. Я — ты — мы. — М.: Прогресс, 1986.

Что же тут плохого? Это обман. Вы имитируете наличие у себя этих качеств с целью понравиться, войти в доверие. И человек доверяет нам. Появляются узлы, общность. Но ведь невозможно лицедействовать и держать под постоянной маской свои истинные качества, особенно в конфликтных ситуациях. И вдруг маска исчезает, и появляется такой облик, к которому Ваш собеседник совершенно не готов, поэтому для него это весьма серьезная психологическая травма, потеря с трудом созданной общности.

А вот переоценка Ваших качеств в глазах собеседника — это его право. М. М. Пришвин писал: «Тот человек, которого ты любишь во мне, конечно, лучше меня: я не такой. Но ты люби, я постараюсь быть лучше себя».

Только с помощью другого возможен полноценный контакт с самим собой. Только общность с другим человеком позволяет мне утвердить свою уникальность. Насколько мы способны ощутить себя уникальными, настолько мы можем создать общность с другими. Общность людей создается единением уникальностей!

Один из важных шагов к общности с другим — естественное и искреннее информирование другого о том, что происходит внутри нас, каковы наши намерения, что мы ожидаем от другого, что мы знаем о нем — это необходимый момент организации общения. Для появления общности важно научиться сообщать собеседнику о собственных впечатлениях. Ведь собеседнику надо помочь в осознании того, как его действия отзываются в нас (эту информацию называют обратной связью).

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Старайтесь принимать другого таким, какой он есть, во всей его уникальности. Относитесь уважительно к своему собеседнику. Не пытайтесь навязывать ему свои оценки, впечатления, мнения, особенно начинающиеся со слов «всегда», «все», «везде», «никогда», «нигде» или сравнений: «Ты оделась, как эта...» Пусть собеседник сам отбирает необходимую ему информацию, исходящую от Вас.

В общении с собеседником будьте терпеливы и сохраняйте спокойствие. Не делайте заранее выводов, тем более не приписывайте собеседнику скрытые мотивы или отрицательное отношение. Думаем мы быстрее, чем говорим, поэтому очень часто мы перестаем вслушиваться, «забегая вперед». Уверенные, что все поняли, делаем притвор-

ную маску слушателя, а сами ищем аргументы в свою защиту или в свою пользу. Мы не замечаем, что у нас меняется выражение лица, поза, жесты. Такое притворство оскорбляет собеседника.

Чтобы этого не случилось, старайтесь не придавать значения деталям физического облика (костюм, цвет лица, прическа, дыхание и пр.), манерам собеседника, так как это отвлекает от сути разговора. Кроме того, неприятное сообщение может вызвать у нас соблазн опорочить собеседника (чему способствует эмоциональная неприязнь к деталям физического облика), так как оно легче воспринимается, если исходит от неприятного человека.

Внимание отключается и в том случае, если нам безразлична тема беседы, если мы не согласны с собеседником и нам очень хочется высказаться (в этот момент мы, конечно, думаем только о том, что мы будем говорить). Поэтому во время выступления следите за собеседником: нет ли у него потребности высказаться, с появлением которой Ваш собеседник перестает Вас слушать, значит Вам не надо и говорить.

Одинаково плохо и детальное конспектирование выступления, и полное отсутствие заметок. Детальное конспектирование создает лишь иллюзию работы слушания, ведь при таком конспектировании некогда анализировать текст, выделять основные положения, делать обобщения. А отсутствие записей приводит к значительной потере текста, так как наше восприятие очень избирательно. Мы слышим в основном то, что хотим услышать. Во всех других случаях, как правило, внимание отключается. Для преодоления этой избирательности и необходимы записи всех основных положений (а не воспоминания о тех моментах выступления, которые нас поразили).

Для синхронизации с выступающим необходимы: готовность слушать до конца без поспешных оценок правильности, трудности, легкости, интереса содержания выступления и без оценки самого выступающего; постоянная сосредоточенность на материале выступления и аналитическая работа по выделению основных положений и обобщений; привычки и умения слушания, создание необходимого внешнего впечатления.

К привычкам слушания мы относим:

1. Активную позу («не развались», «не леж», «не согнувшись» и т. п.), ясное лицо, «живые глаза».

2. Внимание к говорящему. Для этого должна быть внутренняя свобода от своих нужд, мнений, симпатий.

ЗАДАНИЕ на тренировку внимания:

В каждом знакомом каждый день ищите что-то новое, а в каждом незнакомом ищите знакомое, похожее, сравнимое, аналогичное чему-то, кому-то.

К умениям слушания мы относим:

1. Умение внимательно молчать и быть пассивным собеседником.

2. Умение активно слушать, подчиняя свой разговор раскрытию собеседника. (Задавая «открывающие вопросы» для снятия напряжения, формулируя уточняющие вопросы, отражая чувства свои и собеседника, резюмируя и подводя итог общению.)

3. Умение оценивать ситуации, где требуется пассивный, а где активный слушатель, и быть ими в нужный момент.

Об этих умениях есть очень хорошая книга: *Атватер И. Я вас слушаю.* — М.: Экономика, 1984. Прочитайте ее.

Взгляните на свой внешний вид, учитесь искусству управлять производимым впечатлением. Попробуйте посмотреть на себя глазами собеседника, «двойника». Важно давать верную и точную информацию о своем лице и принимать информацию о лицах других. О лицах, в которых отражаетесь Вы. Только в зеркале другого человека можно лучше увидеть себя.

Цените отличающиеся от ваших настроения, мнения, смыслы. Благодарите за обратную связь без оценок и советов, но оставайтесь самим собой. Надо всегда помнить, что каждый из нас уникален и неповторим. Никто не может повторить Ваш опыт, Ваши чувства и переживания, Ваши дарования, Вашу доброту. Знайте, что успешны в общении те, кто старается стать тем, кем он способен стать.

Какой бесценный дар мы, люди, получаем вместе с даром жизни — возможность быть близким с другим человеком. Не сковывать, а освобождать, не подавлять, а возвышать собеседника, переживая с ним множество вдохновенных и творческих минут.

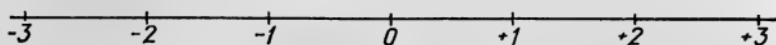
Поэтому не фиксируйте, не осуждайте и не обсуждайте недостатки другого, тем более не скрывайте своих и не имитируйте свои ложные достоинства вместо своих недостатков. Цените то общее, что Вас связывает, учитывайте ситуации, обстоятельства, где недостатки друг друга могут помешать общению, и пытайтесь компенсировать их. Открытость приведет Вашу общность к тому, что все по-

ложительные качества, как Ваши, так и собеседника, будут фиксированы, приняты, обсуждены (их-то и надо обсуждать и фиксировать!). А недостатки... С ними просто можно считаться, делая поправки в своем поведении для того, чтобы избежать их проявления (не путать с сокрытием и имитацией!).

Такой настрой создает необходимую гуманистическую основу общения. Кроме этого, необходимо владеть некоторыми специальными психологическими знаниями. Содержание их составит описание следующих узловых моментов организации общения.

СТОЛКНОВЕНИЕ МНЕНИЙ СОБЕСЕДНИКОВ

Каждое мнение можно обозначить точкой на каком-то отрезке изменения мнений. Например, отрезок «любимый-нелюбимый».



Пусть +3 — горячо любимый,
+2 — любимый,
+1 — наверное, любимый,
0 — трудно сказать. То любимый, то... ненавистный? Постылый?

Пусть тогда — 1 — наверное, нелюбимый,
— 2 — нелюбимый,
— 3 — постылый, нелюбимый, ненавистный.

Возьмем какого-нибудь сказочного героя, например Буратино. Обозначьте точкой место Буратино на отрезке «любимый-нелюбимый». Это будет Ваше мнение. Пусть это же сделает ваш собеседник. Есть разница? Значит, возможно общение, которое появляется при разнообразии и стремит к установлению общего.

Исследования психологов показывают, что в зависимости от Вашего мнения Вы совершенно по-разному оцениваете высказывания другого. Например, Вы горячо любите Буратино (+3) и слышите от собеседника отрицательное мнение (—1) о нем. Ясно, что у Вас будет с ним один разговор, а с третьим собеседником, который очень не любит Буратино (—3), — другой разговор.

При столкновении мнений надо учитывать следующие особенности.

Первая. Мнения, резко отличающиеся от наших собственных, мы оцениваем как более отдаленные, чем на самом деле (эффект отдаления или контраста), а близко стоящие как сходные с нашими (эффект поглощения, ассимиляции). Хотите убедить человека — не начинайте разговор о тех вещах, по которым у Вас крайние, спорные точки зрения. Обсуждайте темы, где Ваши мнения сходятся. А для этого начинайте разговор с выяснения (доброжелательного) точки зрения собеседника, умеете вставать на точку зрения собеседника и смотреть его глазами. Если Вы не можете представить себе, как одно и то же явление или событие может быть выражено разными точками зрения, Вам вряд ли удастся вступить в диалог. Правда, Вы сможете изменить мнение другого внушением, особенно если Ваш собеседник конформист (приспособленец, изменяющий свою точку зрения не под влиянием опыта, а вопреки ему, под влиянием давления группы или авторитета). Однако это изменение непрочное и легко заменяется на другое под следующим давлением.

Вторая. Чем более крайнюю точку на шкале оценок занимает ваше мнение, тем труднее его изменить (чем уже зона поглощения и шире зона отдаления, тем меньше у Вас союзников и больше противников, тем больше у Вас шаблонов, стереотипов, предвзятости и нетерпимости). Парадокс в том, что точнее судишь тогда, когда не имеешь своей точки зрения, тогда появляется возможность отмечать одновременно и положительные, и отрицательные черты явления, события, человека.

Как же быть человеку, у которого есть своя точка зрения? Осознавать, что он предвзято судит уже в силу первого положения (поглощает или отдаляет другое мнение), но развивать у себя уважение к чужим мнениям, относясь к ним терпимо, мудро, справедливо.

Третья. Изменения мнений людей определяют их взаимоотношения. Группы, человек могут изменить мнение собеседника только в том случае, если существует положительное отношение между ними, в противном случае вырабатывается противоположное мнение.

Когда два человека положительно воспринимают друг друга и строят мнение, у них возникает тенденция иметь сходное мнение. Если два человека отрицательно воспринимают друг друга, то для баланса отношений у собеседников должно существовать различное мнение. (Нам неприятно, если антипатичный нам человек имеет схожее с нами мнение.) Если же изначально при положительном

восприятию друг друга существует исходное различие в мнениях, то эта система может вернуться в баланс тремя способами:

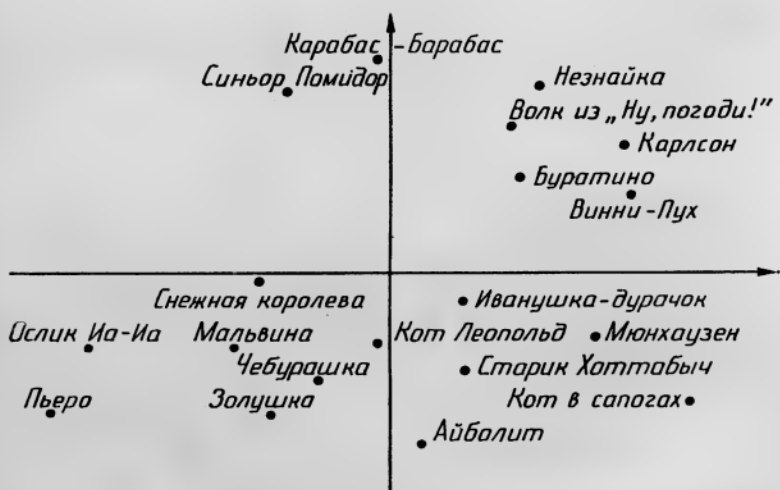
первый собеседник изменяет свое мнение, и оно становится схожим с мнением второго;

второй собеседник изменяет свое мнение, и оно становится схожим с мнением первого;

первый или второй собеседник изменяет прежнее положительное восприятие собеседника.

Человек находится под влиянием группы, если у него положительное отношение к ней. Если у него к группе отрицательное отношение, то человек внутренне освобождается от влияния группы. Следовательно, чтобы изменить мнение собеседника, надо позаботиться об установлении с ним определенных отношений.

Четвертая. В сознании человека, конечно, существует не одно мнение. Все они вместе образуют поле, пространство мнений. Ученые называют это пространство семантическим пространством. Покажем пример семантического пространства на примере мнений о сказочных героях. Выражали это мнение студенты-психологи МГУ II курса (Петренко В. Ф. *Психосемантика сознания*. — М., 1988).



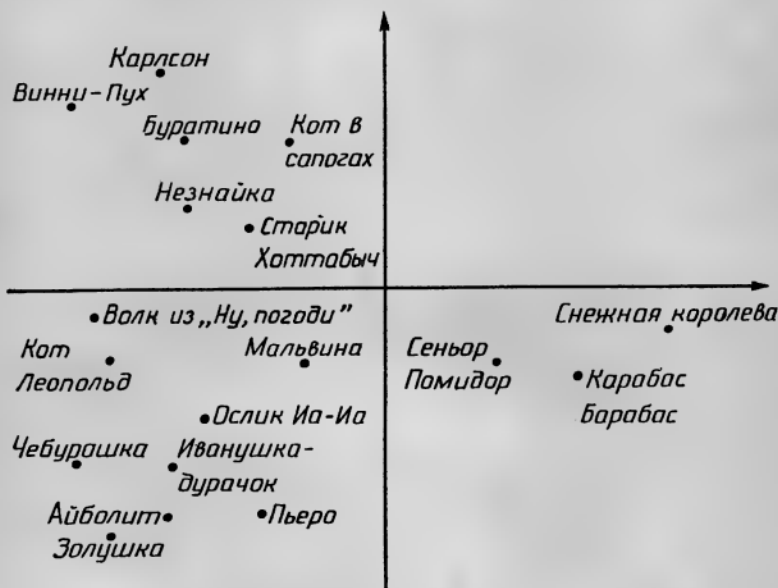
По горизонтальной оси откладывается выраженность таких черт характера, как решительность, смелость, уверенность, энтузиазм, оптимизм, задиристость, веселость,

бесшабашность и т. д., в отличие от таких, как занудство, плаксивость, унылость.

По вертикальной оси откладывается выраженность таких признаков, как капризность, ленивость, зазнайство, болтливость и т. д., в отличие от мудрости, спокойствия, честности, правильности.

Теперь по горизонтальной оси отложим такие качества, как простодушие, мечтательность, открытость, светлость, мягкость и т. д., в отличие от строгости, холодности, дотошности и т. д.

По вертикальной оси отложим кокетливость, капризность, артистичность, оригинальность в отличие от послушности, скучности, грустности. Тогда картина семантического пространства станет иной.



У каждого из нас наши мнения зависят от наших личностных смыслов (наши оси координат, по которым мы расставляем людей, события, явления). Наши мнения образуют связанное множество, поэтому, начиная изменять какое-то мнение, необходимо выяснить, с какими другими мнениями оно связано, на основе каких ценностей и смыслов строится данное мнение. Ценности и смыслы изменяются в особом психологическом климате, называемом доверительным.

СОЗДАНИЕ АТМОСФЕРЫ ДОВЕРИТЕЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Человек приобщается к физическому миру, отделяет себя от окружающих предметов, строит и представляет себе свое физическое тело, узнает, что хорошо и что плохо своему физическому «Я», физической, телесной, физиологической части себя.

Человек приобщается к социальному миру, отделяет себя от окружающих людей, строит и представляет себе свое «социальное тело», узнает, что хорошо и что плохо своему социальному «Я», социальной, личностной части себя.

Человек приобщается к духовному миру культуры, отделяет свои идеалы и духовные ценности, строит и представляет себе свое «духовное тело», узнает, что хорошо и что плохо своему духовному, нравственному «Я», духовной, нравственной части себя. Формируется жизненный план и осознанный личный идеал, сопоставление с которым вызывает стремление к самосовершенствованию.

Самосознание, самосовершенствование и есть попытки найти смысл своих действий, «второе рождение» человека, рождение смысла его жизни.

Атмосферу, в которой люди обмениваются смыслами, взаимодействуют своими духовными, «нравственными телами», мы будем называть доверительной. Доверительное общение — раскрытие своего глубинного «Я» другому, передача интимной, «центральной» части себя другому. Это такой разговор, когда о глубоко личном говорится так же легко, как о погоде. Однако и здесь есть мера. Для развития человека опасны и излишняя доверительность, и отсутствие доверительности. Мера доверительности — реагирование доверием на доверие в соответствии с обстоятельствами и ситуацией.

Вспомним, что говорил Лис Маленькому принцу (сказка А. Сент-Экзюпери):

«Если ты меня приручишь, мы станем нужны друг другу. Ты будешь для меня единственный в целом свете. И я буду для тебя один в целом свете... Моя жизнь точно солнцем озарится. Твои шаги я стану различать среди тысяч других. Заслышав людские шаги, я всегда убегаю и прячусь. Но твоя походка позовет меня, точно музыка, и я выйду из своего убежища».

И далее Лис излагает правила доверительного общения, т. е. приручения, правила создания уз.

«Надо запастись терпением... Сперва сядь вон там, поодаль, на траву — вот так. Я буду на тебя искося поглядывать, а ты молчи. Слова только мешают понимать друг друга. Но с каждым днем садись немножко ближе...

Лучше приходи всегда в один и тот же час... Если ты приходишь всякий раз в другое время, я не знаю, к какому часу готовить свое сердце... Зорко одно лишь сердце. Самого главного глазами не увидишь... Твоя роза так дорога тебе, потому что ты отдавал ей все свои дни... Ты всегда в ответе за всех, кого приручил. Ты в ответе за твою розу».

Конечно, в любом доверительном контакте есть риск, причем неприятностей от нашей неуместной доверительности может быть гораздо больше, чем преимуществ от благоприятной доверительности.

Кто-то делает первый, рискованный шаг, открывается, доверяет собеседнику. Собеседник получает преимущества, он сразу становится сильнее, ему ничего не стоит занять позицию превосходства, выразить свое пренебрежение, унижить, обидеть. Он может... но не делает. И не из-за страха последствий, а из-за нравственных, духовных побуждений. Когда мы чувствуем, что другой относится к нам с доверием, мы сами начинаем доверять другому, сближаемся с ним. Доверие можно обменять только на доверие, так же как любовь — на любовь.

Самораскрытие, доверие, открытость гораздо естественнее и конструктивнее, чем сокрытие, подозрительность, которые приводят к нашей изоляции и одиночеству. К сожалению, не существует гарантий, что Ваш собеседник не хитер и не коварен, не обманывает Ваше доверие. Обман настолько распространен в нашем обществе, что можно понять подозрительность и недоверие людей друг к другу, которые неминуемо оборачиваются недоверием к самому себе!

Вываться из этого круга «ложь—подозрительность» можно только доверием друг к другу и, естественно, правдой. Но если я не доверяю, то и правды для меня не существует — кругом ложь, хотя, конечно, это не так, если станем помогать друг другу находить ресурсы доверия.

Начинать с себя трудно. Надо снимать привычную маску, становиться «прозрачным», искренним, правдивым, приходить в лад с самим собой. А если станут «прозрачными» мои слабости, мое беспокойство, мое раздражение, мои интимные проблемы, мое одиночество, мой стыд?

Вы рискнули. Вы сделали шаг, попытались. Как мини-



мум, Вы лучше станете понимать себя и свои намерения. Это гораздо лучше для Вас, чем изображать привычное спокойствие и отрешенность или делать маску презрения, как у всех окружающих. Гораздо лучше и гораздо труднее.

Какие же темы бесед считаются доверительными?

1. Жизненный план.

Мечты, идеалы, желания, достижения, цели. Намечаемые способы, средства достижения важнейших жизненных целей. Предполагаемые препятствия и способы преодоления. Какую цену Вы согласны платить за достижение этих целей, чем и кем Вы можете пожертвовать? Какова и кому кроме Вас будет польза от достижения этих целей? Кем и каким хотите быть? А кем и каким Вы не согласны быть?

Что в нашей жизни сейчас главное и важное для Вас, для друзей, для родных? Что Вам в жизни безразлично сейчас? Что Вас волнует, что доставляет Вам основные переживания? Какие это переживания? Кто Ваши друзья (подруги)?

2. Прошое.

Какие события Вы считаете самыми счастливыми в

Вашей жизни? Какие события в Вашей жизни доставляли Вам наибольшее страдание? Кто были Вашими ближайшими друзьями (подругами)? Как Вы думаете, почему вы дружили? Какое место Вы занимали в группе сверстников, какую роль играли? Опишите свой смелый, добрый, честный поступок. Опишите ситуацию, где Вы вели себя с достоинством. Каковы Ваши сильные и слабые стороны? Как Вы относитесь к описанию особенностей своей внешности, манер, физических качеств, интеллекта, культуры, морали? За какие поступки Вам стыдно? Когда Вы бываете самим собой?

3. Семья, любовь.

Опишите важнейшие совместные дела Вашей семьи. Опишите типичное настроение и типичное занятие членов семьи. Опишите увлечения членов семьи. Назовите любимые книгу, песню и кинофильм, самого популярного актера, любимое время года, любимое блюдо, любимого литературного героя каждого из членов Вашей семьи. Скажите, каким образом легче всего доставить удовольствие каждому члену Вашей семьи.

Бюджет Вашей семьи. Конфликты, причины их возникновения и способы разрешения в Вашей семье.

Характеристика членов семьи. Распределение ролей в Вашей семье. Характеристика ближайших знакомых Вашей семьи. Взаимоотношения этих знакомых со всеми членами Вашей семьи.

Взгляды на семейную жизнь членов Вашей семьи. Ваши планы собственной семейной жизни (требования к супругу (супруге), отношение к детям и семейным обязанностям, взгляд на супружескую верность). Ваш взгляд на идеального мужчину и идеальную женщину. Как Вы будете воспитывать своего ребенка? Что такое женственность и мужественность?

Нужна ли любовь в семейной жизни? Что Вы будете учитывать при выборе супруга (супруги)? Когда Вы женитесь (выйдете замуж)? В каком возрасте это лучше сделать? Какова разница в возрасте супругов оптимальнее всего? Что значит идеальный брак? Ваш взгляд на отношения супруга (супруги) и Ваших родителей? Как они должны друг друга называть?

Кто и почему нравится Вам? В каком возрасте можно целоваться? В каком возрасте можно вступать в половые отношения? Должна ли быть невеста (жених) непорочна (непорочен) и что это означает? Бывает ли любовь с первого взгляда? Какое значение в браке играет физиология

и как это проверить до брака? Что делать, если Вы любите, а Вас нет (и наоборот)? Бывает ли счастливым брак без любви? Как узнать, любимы ли Вы? Как узнать, любовь ли это? Как помочь другому (другой) догадаться, что я люблю его (ее)? Что дарить человеку, который Вам нравится? Ищут ли друга? Кто Ваш настоящий друг?

Что такое дружба? Что Вы цените в своих друзьях (подругах)? Вам изменяли друзья (подруги)? С кем Вы враждуете и почему? Какие люди интересны?

Встречали ли Вы счастливые семьи? Что свободны делать супруги, а что нет? Почему супруги разводятся? Кто глава в семье? Куда исчезает любовь? Будете ли Вы дарить жене цветы и когда?

4. Счастье, доброта, отзывчивость.

Как Вы представляете свое счастье? Может ли быть счастлив человек, если несчастливы его близкие, класс, народ, человечество? Может ли быть счастливым нечестный человек? Существует ли обязательное (или единое) для всех выражение счастья? Каковы его условия? Встречали ли Вы счастливых людей? Согласны ли Вы с выражениями:

счастье в борьбе,

правда хорошо, а счастье лучше?

Кому Вы помогаете и в чем? Кого из своих знакомых Вы можете назвать честным человеком? Принципиальным? Мужественным? Добрым? Отзывчивым? За какие поступки такая оценка?

Конечно, мы взяли лишь часть доверительных тем общения, часть вопросов, ответы на которые будут открывать наше глубинное, духовное «Я».

В случае взаимного доверия возникает соприкосновение «духовных тел», идет интенсивный обмен сущностями, выражающийся приподнятостью, искренностью, бодрым, радостным самочувствием.

Если же наблюдаются беспокойство, волнение, встревоженность, подавленность, агрессивные поза, движения, выражения, то эти и многие другие признаки говорят, что доверительный контакт не возник.

Доверительность обязательно сопровождается состоянием «облегчения» (отсюда и приподнятость), подобным катарсису—очищению. При доверительности не возникают разногласия об очередности высказываний, терминах, целях. Все решения принимаются в согласии, охотно. Оба собеседника осознают, что они являются двумя сторонами, верхом и низом, правым и левым. Они понимают, что

начинают действовать в какой-то новой системе, в новом целом, где им не надо запоминать правила и роли, ибо они могут действовать, как они есть.

Не всякое общение перерастает в доверительное, но всякое общение стремится к созданию общности собеседников. Каждый организатор общения сталкивается с необходимостью стимулирования творческой фантазии группы, выработки общего мнения у членов группы, с необходимостью отработки конкретных умений взаимодействия при решении различных задач, с проблемой организации эффективной работы большого количества участников. Существуют методы, способствующие более продуктивному общению.

ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЩЕНИЯ

Создание их — задача следующего узлового момента организации общения.

Форма организации — такой способ взаимодействия членов группы, в котором реализуются цель и содержание данного взаимодействия. Исследователи насчитывают сотни форм организации, взаимодействия членов группы. Мы рассмотрим лишь некоторые из них.

Если ставится цель выработать общее мнение, прийти к единой точке зрения на решение проблемы при существующих различиях в понимании этой проблемы, мы говорим о необходимости дискуссии.

ДИСКУССИИ

Начало устойчивого интереса к дискуссии относится к 30-м годам XX века и связано с работами крупнейшего швейцарского психолога Ж. Пиаже. В этих работах было показано влияние групповой дискуссии со сверстниками на самопонимание ребенка, на приобретение им умения становиться на точку зрения другого. Благодаря дискуссии происходит отход от черт эгоцентрического мышления, когда ребенок считает себя центром мира, а другие люди существуют для того, чтобы его кормить, поить, играть с ним, обучать и воспитывать.

Чуть позднее пришло экспериментальное доказательство: домохозяйка в разных формах склоняли к использованию новых, непривычных для них пищевых продуктов. Лишь 3% домохозяек попытались прибегнуть к советам после прочтения авторитетным лектором убедительной лек-

ции. И 32% стали применять ранее игнорированные ими пищевые продукты после дискуссии между собой.

Данный эффект объясняется следующими причинами. При дискуссии достаточно легкого изменения позиции одного из членов группы, чтобы другие убедились в возможности изменения и своей позиции (К. Левин назвал это «оттаиванием». Твердая, «замороженная» точка зрения «оттаивает», затем происходит «изменение» точки зрения, которая, в свою очередь, «замораживается»). Человек уже не боится, что он окажется в одиночестве, если изменит свою точку зрения. Наоборот, он начинает чувствовать, что останется в одиночестве, если не последует за увлекающим группу изменением точки зрения. Дискуссия дает эмоциональный толчок к последующей поисковой активности участников, что, в свою очередь, реализуется в их конкретных действиях.

Так пишут психологи, которые видят целесообразность дискуссии для активизации межличностных процессов в управленческой, обучающей, диагностической, творческой, психотерапевтической деятельности.

Вспомним, что говорил по этому поводу К. Д. Ушинский: «Вызывая из дитяти два или многие, уже существующие в его душе, представления, обращая его внимание на противоречие или сходство этих представлений, наставник открывает самому ученику возможность совершенно самостоятельно, или с необходимой помощью (чем меньше помощи, тем лучше), преодолеть противоречия и вывести новую истину»¹.

В процессе групповой дискуссии создается немедленная обратная связь, которая дает участникам возможность увидеть себя как бы со стороны, испытать себя в новой позиции, изменить свое поведение по какому-то новому образцу, рождающемуся непосредственно в момент дискуссии, причем в процессе свободного обсуждения. Этот момент очень важен. Для того чтобы формировать человека с твердыми убеждениями, его не надо принуждать к этим убеждениям. Прямое давление всегда ведет к сопротивлению.

Поэтому основная задача организатора дискуссии — *создать атмосферу*, в которой может развиваться свободное обсуждение — атмосферу доверительности, открытости, искренности. Такая атмосфера создает особое настроение дискуссии, особую бодрость и приподнятость.

¹ Ушинский К. Д. Собр. соч.: В 10 т. — М.—Л., 1950. — Т. 10. — С. 421—422.



Хорошо проведенная дискуссия улучшает социально-психологический климат данной группы, делает участников терпимее, ближе друг к другу. «Оттаивают» и «ломаются» стереотипы и предубеждения, идет перестройка мышления и сознания.

Помните, мы говорили о риске при доверительном общении? Наша практика проведения дискуссий показывает, что для создания атмосферы доверия необходим именно такой рискованный шаг достаточно авторитетного участника дискуссии (организатор, увы, не может быть им). Мы называем этот шаг «прорыв в откровенность». Успех дискуссии начинается с этого.

«Прорыв в откровенность» — достаточно трудный, мучительный, рискованный шаг для того, кто его делает. Ведь долгое пребывание в атмосфере неискренности и унижения ведет к соответствующим изменениям личности. Личность должна защищаться, и она создает достаточно прочный защитный личностный панцирь, который со временем крепнет и образует очень жесткую непробиваемую оболочку. Психологи по-разному описывают такую личность. Вот

один из вариантов, называемый «фальшивое Я». Такое «фальшивое Я» выставляет в мир свой ложный фасад, имитирующий «грандиозное Я». На этом фасаде рисуются цели, не соответствующие возможностям, мотивы, не соответствующие истинным побуждениям, представления о себе как о человеке с безграничными возможностями. А в глубине скрывается истощенное, слабое, завистливое, агрессивное «Я», которое не осознается человеком, но проявляется в зависти, нетерпимости, в желании получить мгновенный результат, быстрый успех, не прикладывая особых усилий.

А «прорыв в откровенность» возможен только тогда, когда человек публично выразит свои значимые и сокровенные чувства и мысли, опишет в первый раз свой уникальный и эмоционально значимый опыт. Значимость и сокровенность описания создадут особое поле искреннего волнения, вызванного появлением своих мыслей и чувств. Мыслей и чувств не демонстрируемых, а вновь открываемых (области II и III в «окнах Йогари»).

Каждый такой «прорыв в откровенность», прорыв к себе уникален, непрограммируем и труден.

Организатор ответствен за успех этого шага. Разъясняя и демонстрируя собственным примером правила поведения во время дискуссии, принимая позицию равного собеседника, отказываясь от диктата и жестких оценок, выражая себя, слушая и понимая других, он создает психологическую «безопасность» дискуссии.

Психологическая безопасность проявляется в эмоциональной поддержке. Члены группы слушают друг друга, пытаются понять, принять без оглядки на положение, заслуги, прошлое. Принятие не означает одобрения, но означает неосуждение, признание права человека быть самим собой. Успех «прорыва в откровенность» возможен лишь при атмосфере признания, когда открытость будет награждена интересом, симпатией. Если Вы не можете создать такую атмосферу, лучше не провоцируйте на откровенность. Очень возможно, что группа примется уничтожать «раздевшегося», унижать и презирать его (помните, мы уже говорили об этом). А эффект дискуссии должен быть именно в том, чтобы пришедшие на нее эгоистичные, нетерпимые, агрессивные, одинокие люди ощутили бы вдруг свою доброту и терпимость друг к другу.

Именно поэтому главное требование к организатору — высокая социальная и духовно-нравственная чувствительность, тактичность, искренность.



Степень развития этих качеств организатора определяет «глубину» дискуссии (по степени «погружения» в глубину человеческой духовности) и, соответственно, «высоту» эффекта (по степени «приподнятости» после проведения дискуссии) и степень общности слушателей. Если эти качества развиты у организатора слабо, то он вынужден ограничивать «потолок» и «глубину» дискуссии, сводя ее к деловой, интеллектуальной и минимизируя эмоциональные проявления.

От организатора этой дискуссии требуется создание атмосферы конструктивно-делового обсуждения. Конструктивность обсуждения задается правилами. Предлагаем вам три варианта правил. Организатор подбирает из этих вариантов свой и требует соблюдения этих правил в процессе дискуссии.

Первый вариант. (Предлагает психолог Н. Д. Ярмухамедова.)

Как вести себя во время дискуссии? Говорить кратко и только по делу. В дискуссии принимают участие все, никто не отмалчивается.

Никому не должно быть отказано в слове. Допускаются только конструктивные высказывания. Нельзя говорить об общеизвестных вещах и повторять уже сказанное.

В дискуссии должна царить атмосфера безбоязненной открытости по отношению друг к другу.

Кто стесняется критиковать что-либо или кого-либо, может уходить. Кто агрессивно реагирует на критику, может тоже уходить. Идеи должны высказываться без оглядки на сложность их реализации. Нельзя подкреплять предложения аргументами, если опыт показывает, что предложения невыполнимы.

Второй вариант. (См.: *Верб Л. Я., Лисовский В. Т. Думать, спорить, обсуждать.* — Л.: Знание, 1965.)

Прежде чем спорить, подумай, о чем будешь спорить.

Спорь честно и искренне, не искажай мыслей и слов своих товарищей.

Начиная спорить, ясно и определенно выскажи положения, которые будешь защищать и доказывать.

Помни, что доказательством и лучшим способом опровержения являются точные и бесспорные факты.

Показывая и опровергая, говори ясно, просто, отчетливо, точно.

Старайся говорить своими словами. Если доказали ошибочность твоего мнения, имей мужество признать правоту своего «противника».

Заканчивая выступление, подведи итоги, сформулируй выводы.

Третий вариант. (См.: *Косолапов В. И. Молодежные диспуты.* — М.: Молодая гвардия, 1985).

Здесь нет наблюдающих! Каждый, кто в зале, — активный участник разговора.

Перешептывание на месте, неуместные шутки запрещены. Острое, меткое слово приветствуется. Помогите изжить недостатки своим товарищам. Говори, что думаешь, думай, что говоришь. Имей мужество выслушать правду, не обижаясь! Критику начинай с себя. Говори от души, честно, прямо, открыто.

Дискуссия — свободный обмен мнениями. На ней все активны. В споре все равны. Каждый выступает и критикует любое положение, с которым он не согласен. Главное в дискуссии — факты, логика, умение доказывать. Мимика, жесты, восклицания в качестве аргументов не принимаются.

Организатор ясно представляет себе цель и тему дискуссии, возможные направления ухода от основной темы,

обеспечивает понимание и поддержку групповой цели и темы дискуссии.

Очень часто мы наблюдаем не дискуссию на определенную тему, а «броуновское движение», «шаровую молнию». Тема меняется каждые пять минут, а то и после каждого выступающего. Избежать этого можно, повышая культуру участников, совершенствуя мастерство организатора дискуссии.

Совершенствование мастерства организатора дискуссии начинается с *тщательной подготовки к ведению дискуссии*, которая включает четкое определение ее темы, прогноз позиций и реакций «ключевых участников» дискуссии, лидеров мнений, участвующих в дискуссии группировок, определение «траектории» дискуссии, ее будоражащих, острых, спорных вопросов. Таких «болевых точек» должно быть не очень много, около пяти. Подготовка к дискуссии и состоит, собственно, в том, чтобы спрогнозировать 3—5 проблемных ситуаций для участников дискуссии и для самого организатора, ведь у него тоже не должно быть готового ответа. Причем отдельные группировки в аудитории должны представлять различные распространенные в обществе взгляды, а столкновение точек зрения в дискуссии — отражать реальную борьбу интересов в обществе.

Организация дискуссии — творческое дело, поэтому в дискуссии чрезвычайно важен элемент неожиданности, непрогнозируемости, неформальности. Вместе с тем без четкой организации дискуссия превращается в «базар». Это противоречие — движущая сила дискуссии. *Успех дискуссии — в мере организации и неожиданности.* Нужно организовывать и направлять, но не убивать формализмом живой и искренний разговор.

Далее организатор начинает заниматься определением времени, места, числа участников, состава аудитории, оформлением аудитории. Под свой контроль нужно взять деятельность «ключевых лиц» (1—2 ведущих, 3—5 лидеров мнений, которых надо настроить на открытое изложение позиций) и работу оформителей (объявления, шуточные призывы, афоризмы, правила поведения в процессе дискуссии).

Несколько советов по оформлению объявления.

Объявление должно нести новизну, привлекать непривольное внимание: местом расположения (в самом неожиданном, значит, новом месте), формой (особенно привлекательны объемные объявления). При выборе всех

средств берутся крайние параметры (насыщенный цвет, броское слово, яркая фотография. Кстати, самые интенсивные сочетания: желтый на черном, белый на синем, черный на оранжевом, оранжевый на черном и только потом идут черный на белом, белый на красном, красный на желтом, зеленый на белом, красный на зеленом).

Главное в объявлении — будоражащая тема, сверкающая фраза, ударная строка, короткая (не более 5 слов, но можно и 2—3), неожиданная, заводная.

Объявление обладает своей композицией, главными и неглавными частями.

Перед дискуссией организатору можно побеседовать с несколькими участниками. Можно провести анкетирование для погружения в настроения, мнения участников и для окончательного определения цели дискуссии.

Продумать постепенную «электризацию» участников (пусть все войдут в зал почти одновременно, пусть будет звучать соответствующая музыка, пусть даже будет некоторая переполненность зала).

Не последний момент в подготовке дискуссии — *продумывание своих действий в «стандартных ситуациях»*.

Каждая дискуссия неповторима. Но эти три ситуации, к сожалению, встречаются довольно часто.

1. Вы объявили обсуждение открытым, но никто не берет слово. Все участники молчат. Как Вы будете себя вести?

2. Один из участников дискуссии, излагая свои мысли, разгорячился и совсем ушел от обсуждаемой темы. Он говорит уже 10 минут. Как Вы будете реагировать?

3. Руководимая Вами дискуссия длится уже более часа. Но высказываются в основном 2—3 человека. Как Вы поведете себя в отношении них?

Дискуссия начинается.

Ее нельзя прорепетировать. *Проведение дискуссии требует элементов режиссерского творчества от организатора.*

Как начать? С демонстрации кинофрагмента? С чтения стихов? С исполнения музыкального произведения? С песни хором?

Как у лектора есть сотни способов начать лекцию, так и у организатора дискуссии есть сотни способов начать дискуссию.

Чаще всего дискуссия начинается с вступительного слова одного из ведущих (обычно краткое — не более 15 минут). Хорошо, если ведущий проведет грань между тем, что бесспорно, и теми вопросами, по которым можно спо-

рять. Перед началом дискуссии полезно уточнить правила, разрешить короткие реплики и замечания с места. Ход дискуссии определяется подготовкой, ее составом и количеством участников. *Самым трудным для участников являются два момента.*

Первый — организация конструктивного спора. Спорят горячо, эмоционально... и бесполезно. Очень часты оскорбления, личные обиды, мало уделяется внимания другой точке зрения, аргументы очень часто обращены не к доказательству, а к личности.

Поэтому в функции организатора и ведущего дискуссии входит обучение спору. Для этого ведущие сами должны соблюдать принципы спора и по мере возможности разъяснять их участникам.

Принципы спора. (Предлагает чешский психолог С. Кратохвил.)

1. Спор может проводиться только после предварительного согласия обеих сторон, выяснение отношений должно осуществляться как можно быстрее, после возникновения конфликтной ситуации.

2. Тот, кто начинает спор, должен заранее ясно представлять то, о чем ему предстоит сказать, и ту цель, которую он хочет достигнуть.

3. Спор должен быть конкретным, речь должна идти об актуальной для обоих участников проблеме.

4. Оба участника должны активно принимать участие в споре.

5. Аргументы должны быть деловыми. Участники должны придерживаться правил «честной игры».

Второй трудный момент дискуссии — отсутствие оптимального варианта решения. Прежде всего организатор должен позаботиться о том, чтобы все предложения, все поиски, самостоятельные решения участников дискуссии были изучены и подвергнуты серьезному анализу. Для этого необходимо тщательно фиксировать промежуточные и конечные результаты дискуссии. Очень хорошо, если один из участников фиксирует результаты, рисуя фломастером какие-то ассоциативные образы или схемы на больших листах, которые развешиваются в аудитории. Если нет, то пользуются обычной доской и мелом.

Ведущий поощряет участников к обмену мнениями между собой, а не навязывает свое «правильное» мнение, замыкая дискуссию на себе по схеме «ведущий — все участники». Задача ведущего — «подать», причем незаметно, проблемную идею, задать острый вопрос, мгновенно акти-

визирующий участников. Острые вопросы могут быть сочетанием индивидуальных и общих. Общие вопросы заставляют участников взаимодействовать между собой. Эти вопросы способствуют выявлению лидеров, выражающих появившееся в результате краткого обсуждения групповое мнение. Как правило, задав общий вопрос, ведущий делает паузу для обдумывания и обсуждения и ждет индивидуального ответа лидера. Если же нет внешне выраженной активности лидеров, ведущий «угадывает» желающих выступить по взгляду, выражению лица, позе.

Индивидуальные вопросы полезны в ситуациях, когда ведущий хочет привлечь к активному обсуждению отмалчивающихся, когда ведущий хочет помочь точнее выразить мысль выступающего, когда дискуссия «гаснет» или, наоборот, очень активно уходит от предмета обсуждения. Целесообразно задавать «открытые», индивидуальные вопросы («почему», «кто», «где», «что», «как», «когда»), на которые нельзя ответить однозначно и для ответа на которые надо привлекать свой жизненный опыт.

И общий, и индивидуальный вопросы должны отличаться краткостью, ясностью формулировки, быть связаны с сутью проблемы, последовательны, понятны, интересны. Особенно это касается первой стадии дискуссии, когда происходит ограничение темы, уточнение, согласование основных понятий, которые будут обсуждаться.

В процессе проведения дискуссии ее организатор (ведущий) должен стать вдохновителем мысли, уметь мгновенно воспринимать и понимать основные мысли оппонентов (а их может быть и 2, и 5, и более), уметь видеть сходство сути идей при кажущемся различии форм. Объединяя оппонентов в согласии, организатор дискуссии направляет движение спора как в соответствии со своей «сверхзадачей», так и в соответствии с настроением и мнениями оппонентов. Организатор дискуссии не флюгер, но и не манипулятор. Не вмешиваясь без необходимости, он создает такую обстановку, чтобы каждый участник дискуссии не стеснялся и не боялся высказаться и отстаивать свое мнение. Не вмешиваясь без необходимости, он не спешит предлагать свое готовое «правильное» решение.

Организатор дискуссии (ведущий) — генератор силового поля активного творчества. Деликатно и тактично, убедительно и доказательно он прерывает собственным мнением лишь тот спор, который пошел по неверному пути, уходит от цели и предмета дискуссии, уничтожает «сверхзадачу».

Особенно важно быть искренним, не лгать. Еще Аристотель писал, что на стороне правды всегда больше логических доказательств и нравственных доводов, что сильнейшее средство убеждения заключается в личном благородстве оратора.

Учиться проводить дискуссии можно, лишь проводя их. Мы советуем организатору дискуссии на первых порах учиться работать с самопроизвольно возникающими дискуссиями, «возвышая» их, если они мелки, и конкретизируя, если предмет самопроизвольной дискуссии слишком абстрактен. Научившись изменять уровень дискуссии, организатор может приступать к тренировке умений, изменять ход и темп дискуссии (умения «разжигать костер», «тушить пожар», изменять «направление огня»). Затем организатор может учиться умениям начинать дискуссию в любой аудитории (от малой, однородной, до большой, неоднородной по множеству параметров) и умениям конструктивного спора-диалога. Хорошим помощником в самовоспитании качеств организатора дискуссии является анкета.

Анкета

по оценке поведения руководителя дискуссии
(разработка психолога Л. А. Петровской)

Фамилия, имя, отчество

I. В отношении темы обсуждения

- | | | |
|---|---------------|---|
| 1. Просто называет тему, не пытается заинтересовать его участников | 1 2 3 4 5 6 7 | Заинтересовывает участников, умело разъясняя тему |
| 2. Не следит за ходом обсуждения, допускает многословие и отклонение от темы | 1 2 3 4 5 6 7 | Не допускает многословия и отклонения от темы |
| 3. Не умеет прерывать повторений | 1 2 3 4 5 6 7 | Пресекает общие повторения уже сказанного |
| 4. Не подводит частичных итогов в ходе обсуждения | 1 2 3 4 5 6 7 | Подводит частичные итоги в ходе обсуждения |
| 5. Неполно подводит заключительный итог, не сравнивает его с поставленной целью | 1 2 3 4 5 6 7 | Подводит заключительный итог, сравнивает его с поставленной целью |

II. В отношении отдельных участников

- | | | |
|---|---------------|--|
| 1. Не умеет выделить основную мысль в высказываниях участников обсуждения | 1 2 3 4 5 6 7 | Стремится выделить основную мысль в высказываниях участников |
|---|---------------|--|

2. Слишком рано прерывает, не умеет внимательно слушать	1 2 3 4 5 6 7	Умеет внимательно слушать, не прерывает преждевременно
3. Принимает высказывания без доказательств	1 2 3 4 5 6 7	Способствует тому, чтобы каждое высказывание было с доказательствами
4. Недостаточно активизирует пассивных участников	1 2 3 4 5 6 7	Активизирует пассивных участников
5. Не умеет разрешить недоразумения, возникающие между участниками	1 2 3 4 5 6 7	Умеет разрешить недоразумения, возникающие между участниками

III. В отношении группы в целом

1. Не вовлекает всех участников в обсуждение	1 2 3 4 5 6 7	Вовлекает всех участников в обсуждение
2. Не умеет создавать деловую атмосферу	1 2 3 4 5 6 7	Может обеспечить деловую обстановку
3. Почти не использует предложения, мысли, аргументы и замечания для решения проблем	1 2 3 4 5 6 7	Умеет использовать вносимые предложения, идеи, доказательства и замечания для решения проблем
4. Много говорит сам, мало спрашивает и слушает	1 2 3 4 5 6 7	Выясняет мнения участников, сам говорит мало, но по существу
5. Допускает споры, в которых от темы дискуссии переходят на личность	1 2 3 4 5 6 7	Пресекает споры, в которых от темы дискуссии переходят на личность

Эксперту надо обвести соответствующий его мнению балл, баллы суммируются.

Количество экспертов определяется в зависимости от количества участников дискуссии. В нашей практике мы обычно в оптимальной группе (9—15 человек) просим стать экспертами 2—3 человек. Если проводится большой диспут, где 300—400 участников, количество экспертов не более 9.

Анализ результатов анкеты поможет начинающему организатору дискуссии в самовоспитании.

Не надо бояться неудач. Они неизбежны, ведь дискуссия — одна из самых непрогнозируемых по результатам форм лекционно-пропагандистской работы. Вместе с тем дискуссия — одна из наиболее интересных, эффективных и захватывающих форм общения. Существующие разновидности дискуссии (форум, диспут, обсуждение вполголоса, панельная дискуссия, семинар, творческий диалог, дискуссионная тренировочная группа и т. д.), как правило, довольно легко осваиваются теми, кто владеет основными элементами проведения дискуссии. Надо сказать, что эле-

менты дискуссии присутствуют почти во всех других формах общения.

Если же целью общения становится стимулирование творческой фантазии группы, выработка наибольшего количества идей, мы говорим о такой форме общения, как мозговая атака.

МОЗГОВАЯ АТАКА

Больше всего тормозят творческий процесс выработки новых идей боязнь неудачи, страх показаться смешным, чрезмерная самокритичность. Для того чтобы снять эти тормоза, разделяют процесс генерации идей и критику, анализ этих идей.

Организатор собирает группу в 15—20 человек и готовит средства фиксации (магнитофон или листы ватмана для записи и рисунков). Участникам запрещается спорить, критиковать и оценивать выдвигаемые идеи. Группа стремится к выдвижению наибольшего количества идей, причем чем страннее кажется идея, тем лучше. Можно представлять и чужие идеи, изменяя, комбинируя, улучшая их. За одно выступление участник выдвигает не более одной идеи.

Венгерский методолог Я. Шушански предлагает проводить три этапа мозговой атаки.

1. *Свободное высказывание идей.* Продолжительность 15—20 минут. На этом этапе организатор ставит проблему, активизирует работу группы в случае, если творческая напряженность снижается (путем постановки вопросов, предложения собственных идей, новых подходов и т. д.).

2. *Комбинирование.* Продолжительность 15—20 минут. На этом этапе организатор стимулирует комбинирование идей путем постановки вопросов (есть ли связь между идеями 3 и 5?), представляет полный список идей.

3. *Критика идей.* Участники дают качественную оценку идей по следующим критериям:

возможность реализации или отсутствие этой возможности;

возможность реализации сразу, после исчисления короткого, длительного срока, с исследованием или без него;

возможность применения идей, не отвечающих цели, в других областях.

Организатор обеспечивает обсуждение, критику и оценку каждой идеи.

Разновидностью мозговой атаки является форма обще-

ния «635» (о ней мы говорили выше). Соединение мозговой атаки, анализа конкретной ситуации и дискуссии является основой своеобразной формы общения в процессе решения конкретных проблем — метаплана.

МЕТАПЛАН

На первом этапе применения этой формы 15—30 человек выявляют список проблем (что? где? когда? на сколько? каково развитие?). Каждый из членов группы отвечает на эти вопросы и формулирует свои ответы на карточке.

На втором этапе вся группа обсуждает проблемы, классифицирует их и определяет важнейшую (все карточки удобно помещать на одно табло). Проблема разделяется на 3—5 составляющих элемента. Обсуждаются связи между 3—5 элементами проблемы.

На третьем этапе идет разделение на 3—5 групп по 5—7 человек в группе. Каждая группа изучает причинные связи (почему так происходит?) своего элемента.

На четвертом этапе опять собирается вся группа, слушает представителей подгрупп, формулирует представление о путях решения проблемы, обсуждает и критикует действия подгрупп.

На пятом этапе разделяются на подгруппы. Каждая подгруппа готовит план решения проблемы, обосновывает его.

На шестом этапе собирается вся группа и составляет общий план решения проблемы, комбинируя и развивая идеи подгрупп.

РОЛЕВЫЕ ИГРЫ

Эта форма общения ставит своей целью подготовку участников игры к тем ситуациям, которые возникают в их реальной работе и учебе, она используется для обучения участников принятию решений в условиях неопределенности, в творческой игровой обстановке, где воображение создает все основные условия реальной ситуации.

На подготовительной стадии ролевой игры организатор создает психологический настрой на игровую ситуацию, представляет типичную для реальной жизни участников ситуацию, распределяет роли. С группой могут быть проведены психотехнические игры, в процессе которых отсеиваются те участники, которые либо не могут включиться в игровую деятельность, либо неспособны к групповой

деятельности из-за высокомерия, повышенного самомнения. Пример психотехнических игр Вы найдете в книге: Цзен Н. В., Пахомов Ю. В. *Психотехника*. — М.: *Физкультура и спорт*, 1988. Конечно, организатор ролевой игры может включить всех в игру, но в этом случае он берет на себя ответственность за психологическую безопасность всех участников (об этом мы уже говорили выше).

Задача организатора — обеспечить взгляд участника на себя со стороны, помочь ему понять свои сильные и слабые стороны при общении в данной конфликтной ситуации, понять, что ему нужно изменять для успешного общения в таких конфликтных ситуациях.

Можно дать участнику роль, которую он и в жизни играет (например, из ролей новатора, энтузиаста, рационалиста, конформиста, скептика, критика, консерватора, ретрограда дать ему роль критика, которую он реально играет в своей группе, а можно критику дать роль энтузиаста).

На подготовительном этапе участники представляют себе ситуацию, свою роль, мысленно обосновывают свою позицию по отношению к другим участникам, представляют себе развитие ситуации и свои действия в соответствии с ролью. Если возникает необходимость, создается необходимый фон («свита короля», которая помогает «королю» войти в роль), необходимые условные декорации и т. д.

Перед игрой проводится разминка. Упражнения для проведения разминки Вы можете найти в упомянутой выше книге Н. В. Цзен и Ю. В. Пахомова. На этапе игры исполнители ролей обосновывают свои точки зрения какими-то фактами, доказательствами, ведут себя в соответствии с представленными правилами и ролевыми действиями. В процессе ролевой игры все участники получают живое, эмоциональное представление о создавшейся ситуации, о возникающих при этом проблемах, о возможных путях развития этой ситуации и возможных решениях.

Темы ролевых ситуаций могут быть самыми разнообразными: от знакомства в электричке (она, он, подруга, бабушка-соседка, милиционер, три его друга, случайные зрители разного пола, возраста, образования, отношения к знакомству в электричке) и до инсценировки последних происшествий в школе, классе, на улице, в дискотеке. Накопленный в ходе ролевой игры опыт обсуждается и оценивается всеми участниками ролевой игры.

В зависимости от цели организатора могут быть разные схемы обсуждения и оценки ролевой игры. Например:

Соответствуют ли действия участников ролевым обязанностям и правилам?

У кого не получилось включение в роль и почему? У кого получилось?

Кто из участников лучше всего взаимодействовал с партнерами?

Каковы наиболее острые игровые моменты?

Какие переживания были у участников ролевой игры (участники могут выразить это и без слов)?

Какие действия участников ролевой игры можно считать оптимальными, неоптимальными, крайне неудачными, опасными?

Что нужно сделать отдельным участникам, чтобы их действия были оптимальными?

Выбранные рекомендации могут быть детализированы специально созданной группой. При необходимости ролевая игра может быть повторена с той же конфликтной темой.

Итак, мы убедились, что провести собрание не так-то просто.

Прежде чем проводить собрание, надо стать авторитетом в группе, чувствовать состояния собеседников и свои собственные.

Узловые моменты организации собрания — пространственное расположение участников, появление диалога между собеседниками, изменение мнений собеседников, создание доверительного общения, поиск оптимальной формы общения.

Осуществление этих узловых моментов зависит от Ваших целей и меры Вашей ответственности за результаты общения. В зависимости от цели и меры ответственности Вы выбираете форму общения: дискуссию, мозговую атаку, метаплан или ролевую игру.

Конечно, на первых порах будет много неудач. Не надо бояться их. Всеми силами надо стремиться к слиянию, к близости с другими людьми, к установлению доверительных, открытых отношений с собеседниками. И наградой в этом установлении общности будет нам открытие себя: сначала своего физического тела и его желаний, затем своего социального тела и его целей и затем своего духовно-нравственного тела и его смыслов.

Надо сказать, что открытие физического тела происходит внутри Вас, а открытие социального и духовного тела происходит в собеседнике, он передает это открытие Вас Вам.

Открытие себя как организатора группового общения тоже происходит в участниках группового общения. К сожалению, у нас не часто встретишь обсуждение успешности группового общения (другими словами, мы не часто рефлексируем свою деятельность общения). Поэтому на первых порах попросите своего друга (подругу) не вмешиваться в ход организуемого собрания, а следить за ним как наблюдатель-рецензент.

Самое важное в организации общения — появление общности, единства аудитории. Поэтому наблюдатель должен прежде всего отметить характер взаимодействия между участниками собрания.

В этом ему поможет классификация, определяющая тип поведения организатора. (Схема описана в книге: Робер М.-А., Тильман Ф. *Психология индивида и группы*. — М.: Прогресс, 1988.) Авторы выделяют 4 зоны взаимодействия организатора общения с аудиторией, в которых он определенным образом проявляет себя:

I. Положительная зона взаимодействия. В этой зоне организатор общения:

1. Демонстрирует солидарность (повышает статус другого, помогает, награждает).

2. Ведет себя непринужденно, смеется, шутит, показывает удовлетворение.

3. Одобряет, пассивно принимает, понимает, снисходит, сочувствует, соглашается.

II. Зона ответов. Чаще всего взаимодействие в этой зоне появляется после положительной зоны I или после вопросов (зона III). В этой зоне организатор:

4. Высказывает свои соображения, дает указание, уважая автономию других.

5. Дает оценку, высказывает мнение, анализирует, сообщает о своем впечатлении, выражает пожелание.

6. Дает информацию, ориентацию, повторяет, поясняет, подтверждает.

III. Зона вопросов. Организатор общения в этой зоне:

7. Просит дать информацию, ориентацию, повторить, подтвердить.

8. Просит дать оценку, высказать мнение, сделать анализ, поделиться впечатлениями.

9. Просит совета, указания, подсказки, в каком направлении действовать.

IV. Отрицательная зона исключает положительную (и наоборот). Отрицательную зону составляют следующие действия организатора общения:

10. Не одобряет, демонстрирует пассивное неприятие, отказывается в помощи.

11. Держит себя напряженно, просит помощи.

12. Ведет себя враждебно, унижает достоинство других, защищается или самоутверждается.

На первых порах наблюдатель должен учиться определять зоны взаимодействия участников дискуссии. Далее наблюдатель начинает учиться определять одно из трех состояний взаимодействия внутри зоны. Научившись этому, наблюдатель начинает учиться определять различные параметры внутри каждого из трех состояний.

На собрании возможна постановка и следующих проблем:

— «В чем дело?»

— «Кто виноват?»

— «При чем тут мы?»

— «Кто прав?»

— «Что делать?»

Свидетельством высокого качества группового общения является участие всех собравшихся в общении, непрерывность обсуждения, прогресс в анализе и понимании.

Конечно, наблюдатель субъективен и избирателен. У него есть предубежденность (стереотипы первого впечатления, возрастные, национальные, влияют на наблюдателя усталость, эмоциональное состояние, положение в группе), снисхождение (тенденция давать завышенную оценку: «Все хорошо») или усреднение (тенденция давать среднюю оценку, избегать крайних суждений: «Все нормально»). Стремление к обобщениям («все», «всегда», «везде» так делают).

Поэтому организатор общения на первых порах должен просить нескольких наблюдателей следить за качеством общения на собрании, не замыкаясь на одном «верном друге», который, естественно, субъективен.

Если качество общения на собрании неудовлетворительное, организатор общения вместе с наблюдателями попытается найти причину низкого качества. Чаще всего причиной являются личные установки участников (напряженность, агрессивность, нервозность, непонимание, невнимательность и т. д.), отсутствие единства в группе (борьба лидеров, недоверие к организатору или к лидерам, слишком жесткий или слишком мягкий стиль общения организатора, индивидуализм и т. д.). Организатор вместе с наблюдателями-рецензентами определяет меру своей вины в случившемся, намечает пути изменения, компенсации, ней-

трализации причин, совершенствования качеств организации общения.

Чем больше опыта проведения собраний, тем скорее организатор общения сможет перейти к самооценке. Самооценку мы рекомендуем проводить по схеме, приведенной в упомянутой выше книге М.-А. Робера и Ф. Тильмана. По каждому пункту схемы организатор выставляет себе 1 балл (если отвечает «Да») или 0 баллов (если отвечает «Нет»).

Шкала самооценки организатора собрания

Вводная часть:

1. Собрание началось вовремя.
2. Все присутствовали или отсутствовали по уважительной причине.
3. Необходимые документы были выданы и хорошо подготовлены.
4. Доска, графики, иллюстративный материал использовались правильно.

5. Собрание закончилось вовремя.

Формальные аспекты:

6. Вводные вопросы были подобраны и поставлены верно, вызвали полезную дискуссию.
7. Мне удалось помочь участникам уяснить роль группы, с одной стороны, и свою роль — с другой.

Участие в собрании:

8. В обсуждении участвовали все.
9. Обсуждение прошло живо, не затянулось.
10. Обстановка была естественной.
11. Участники принимали во внимание мнение своих оппонентов и не вели себя так, будто только они одни правы.
12. Ответы на все важные вопросы давали сами участники, а не я.

Обмен мнениями:

13. Я сделал все возможное, чтобы участники правильно оценивали и уважали мнение других.
14. Я вел себя как член группы, а не как лектор или учитель.
15. Я не вел себя так, как будто у меня есть готовый ответ на все («Я все знаю»).
16. Мне постоянно приходилось приспосабливаться к новой обстановке, держась на втором плане, когда я видел, что группа способна самостоятельно справиться с задачей.
17. Я искал у группы признаков одобрения или неодобрения моего поведения.

18. Если я считал, что мне необходимо утвердить свою точку зрения, я делал это тактично, но твердо.

Резюме:

19. Частое подведение итогов облегчает работу.
20. Собрание завершилось заключительным подведением итогов с участием всей группы.

Цель и ее достижение:

21. Обсуждение иногда отклонялось в сторону, но мы не сбились с пути, так как каждый помнил о цели собрания.

22. Участники исходили из фактов и руководствовались правильными критериями.

23. Прежде чем принять окончательное решение, я дал группе возможность обсудить его различные варианты.

24. Группа достигла поставленной цели.

25. Члены группы разошлись с сознанием того, что есть над чем подумать (или что сделать). Дискуссия будет иметь продолжение.

Подсчитайте общее количество баллов. Если Вы набрали менее 10 баллов, значит, собрание не получилось. Если Вы набрали от 10 до 15 баллов включительно, можно сказать, что собрание прошло. Если Вы набрали 16—20 баллов, можно сказать, что организация собрания была удачной, если больше 20... Здорово!

Посмотрите, в каком разделе у Вас наибольший «провал». Вернитесь назад, к основам (Ваши цели, авторитет и состояние группы, Ваше состояние, общественное мнение группы); к условиям работы на собрании; к семи узловым точкам (размещение членов группы, знание стадий общения, появление диалога и обратной связи, психологические особенности создания атмосферы доверительного общения и знание трудностей, возникающих при столкновении мнений собеседников, при организации различных форм общения). Где у Вас наибольшие затруднения? Что можно сделать по преодолению, нейтрализации, компенсации, избеганию этих затруднений сейчас, при организации следующего общения?

Дорогу осилит идущий!



СЕКРЕТЫ РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ

ЗНАЕМ ЛИ МЫ РОДНОЙ ЯЗЫК?

Язык — бесценный дар, которым наделен человек. «Языком не расскажешь — пальцами не растычешь», — говорят в народе. С помощью слов можно рассказать обо всем. «Главный характер нашего языка состоит в чрезвычайной легкости, с которой все выражается в нем: отвлеченные мысли, внутренние лирические чувствования, «жизни мышья беготня», крик негодования, искрящаяся шалость и потрясающая страсть», — писал А. И. Герцен.

Язык — орудие человека. Он необходим, чтобы люди могли полноценно общаться. Поэтому завершает нашу книгу глава о речевом общении, специфическом именно для нас, объединенных общим понятием **ЧЕЛОВЕЧЕСТВО**. Верно, конечно, поется в старой песне, «ведь порою и молчание нам понятней многих слов». Но ведь это порою! А в повседневном общении нам чаще всего не хватает именно слова, и мы «корчимся, безъязыкие», пытаемся найти его, это единственно нужное, правильное, точное. «Изводишь, единого слова ради, сотни тонн словесной руды...» Это не только о поэтах и поэзии. Это и о каждом, кто ценит высказанное, стремится взвешивать свое слово, понимая, что оно является сильнейшим раздражителем, может оказать огромное воздействие на человека: «словом можно убить, словом можно спасти».

Общение с помощью речи обеспечивает успех совместной деятельности. Когда мы хотим выразить свое отношение к царящей вокруг неразберихе, мы говорим: «Вавилонское столпотворение!» Истоки этих крылатых слов — в библейской легенде о сооружении в древнем Вавилоне башни до неба («столпа творения»), окончившемся неудачей, так как бог якобы разгневался, смешал языки людей — и они перестали понимать друг друга. «Говорим с тобой на разных языках, не можем найти общего», — с горечью заключаем мы, когда нет взаимопонимания и отношения не складываются. Общение посредством слова (речевое общение) закрепляет и сохраняет опыт человечества, передавая его от поколения к поколению, потому что язык — это орудие культуры.

Но орудие может быть разным: дубинкой дикаря и современной ЭВМ. В более чем 3,5 тыс. языков мира многогранно отражаются все достижения науки, техники, искусства. Интерес к родному языку, стремление к совершенному владению его письменной и устной формами всегда характеризуют культурного человека. Нет такой сферы общения, где бы не требовалось хорошее владение языком и умение пользоваться этим бесценным даром, завещанным нам предками.

Знаем ли мы родной язык? «Конечно, — ответят многие. — Ведь с детства им пользуемся. Да и в школе всякие там склонения-спряжения изучали. Вот чужой, незнакомый язык — другое дело». Но оказывается, что «склонения-спряжения», да и вся грамматика — только составная часть языка. Да и не в ней только суть. Главное в том, что язык — важнейшее средство общения, и некоторым «секретам» использования его в этом качестве мы посвящаем последнюю главу. При этом мы собираемся говорить о «секретах» речевого общения на русском языке. Однако наша страна многоязычна, и если Ваш язык, который Вы освоили с детства, не русский, все же советуем Вам дочитать и эту, последнюю главу. Владение русским языком поможет Вам лучше понимать людей другой национальности, устанавливать и поддерживать с ними деловые и товарищеские отношения.

ПРЕДПИСАНИЯ ЭТИКЕТА

Во все времена и во всех сложившихся обществах поведение людей регламентируется правилами, которые соответствуют конкретной ситуации общения. Когда произносят слово «этикет», хочется добавить: «придворный» — так часто встречается словосочетание «придворный этикет». И сразу в памяти возникают пышные картины церемоний, блестящие наряды придворных дам с веерами и вельмож со шпагами и с перьями на шляпах. Кавалеры низко склоняются в замысловатых поклонах и совершают сложные и ловкие движения шляпами, подметая перьями сверкающий пол; дамы приседают, склоняя головы в париках. Слышится музыка неторопливых менуэтов и обращения: «О, сударыня, если бы мне было позволено высказать свое восхищение!...»

Понятно, что и вызов на дуэль должен был быть обставлен эффектным швырянием перчатки к ногам обидчи-

ка со словами вроде: «Имею честь предложить вам, сударь, скрестить вашу шпагу с моей завтра же на рассвете у левой стены монастыря Сен-Жермен!» А вызываемый должен был подобрать брошенную перчатку (это означало: «вызов на дуэль принят») и ответить так, например: «Я всегда мечтал об удобном случае, сударь, чтобы преподнести вам урок фехтования именно в том месте и в то время, которые вы сами изволили назначить».

Но мы сейчас поговорим не об этикетах давно минувших дней, знакомых по романам Дюма или Вальтера Скотта, по описаниям «ассамблей» петровского времени. Не будем останавливаться и на церемонии раскуривания трубки мира в североамериканских племенах индейцев, ни на том, что хотел увидеть во сне (и что якобы снилось Остапу Бендеру) монархист Федор Никитич Хворобьев из «Золотого теленка» И. Ильфа и Е. Петрова — «церемонию похорон микадо», «юбилей Суцевской пожарной части», «приезд государя-императора в город Кострому»...

У нас в последнее время выпущено много хороших книг о правилах хорошего тона, о поведении в общественных местах, о том, как надо правильно сервировать стол, обращаться с вилкой и ножом и т. д., как приглашать на танец и как уступать место в трамвае. Совокупность всех правил поведения и словесного обращения и составляет то, что называется **этикетом**.

Каждое действие, каждое обращение необходимо, как Вы знаете, сопровождать уместными к случаю ритуалами: «волшебными словами» пожалуйста, благодарю вас и др. Можно, конечно, забыть (если уж так случилось) о той или другой словесной формуле, сопровождающей услугу, найдя что-нибудь другое, не менее подходящее. Важно лишь всегда помнить, что сущность и значение этикета определяются *внутренней готовностью* одного человека помочь другому и тем, что называется *деликатностью, тактичностью*. Другими словами, умением не навязывать своего общества, оставаясь вежливым; стремлением не мешать другим, оставаясь свободным в совершении собственных действий. А это значит, в конце концов, что нельзя шуметь и перебивать в разговоре других. Желая высказать свое мнение (в том числе и возражение, несогласие со словами или действиями других), надо предварительно осведомиться, сказал ли собеседник все, что он хотел, готов ли он выслушать Вас. Этикет, как Вы уже догадываетесь, включает в себя не только словесные формулы выражения вежливости, сочувствия. Этикет слова и действия не дол-

жен вступать в противоречие со всем внешним видом человека, с его одеждой. Иными словами, этикет полностью не соблюден, если — при всей правильности и вежливости поведения — молодые люди являются в театр в джинсах и пестрых майках. Еще хуже, если в яркой экстравагантной одежде кто-нибудь присоединится к похоронной процессии.

Модные надписи на майке — это не просто элемент оформления одежды, а способ общения. И способ сообщения чего-то важного тоже. Специалистам известно, что «знание человека, знание его жизни, знание его устремлений — вот что является основой творчества художников-модельеров». Но об этом надо знать и тем, для кого трудятся, для кого творят модельеры. Немало молодых людей своими «импортными надписями» демонстрируют... полное незнание, скажем, английского языка. Иначе они не носили бы майки с нескромными и вызывающими надписями, перевод которых гласит: «Мне на все наплевать», или «Уйди с моей дороги», или «У меня есть деньги, пошли со мной».

Вообще, одеваясь (и еще раньше — приобретая одежду), надо иметь в виду, что одежда, походка, манера стоять, сидеть, даже смеяться образуют своеобразную знаковую систему; так или иначе одетый человек о чем-то заявляет, что-то сообщает о себе другим. Например, свадебное платье, праздничный костюм — знаки предстоящего торжества; спортивный костюм, теннисная ракетка в руках «говорят», что человек — спортсмен; небрежная прическа и неопрятные джинсы — о том, что человек пренебрегает эстетическими чувствами других. Грязь под ногтями и запачканная одежда вовсе не сигнализируют о принадлежности человека к рабочему классу или колхозному крестьянству. Они просто признаки неряхи, которому недоступны ни правила личной гигиены, ни понятия об эстетике внешнего вида. Громкие переговоры во время киносеанса, неснятая в кинозале шапка — признаки невоспитанности и эгоизма.

«По одежке встречают, по уму провожают», — гласит русская народная мудрость. Иными словами: в общении важны и внешний вид, и сказанные Вами слова. Этикет, как мы уже говорили, регулирует общение, взаимодействие людей. Надо серьезно, с умом, относиться к этикету, к умению общаться. Правило довольно просто: то, что может быть неприятно Вам, неприятно и окружающим.





ПОДУМАЙТЕ:

Меняется ли Ваше поведение в зависимости от того, с кем Вы общаетесь?

Есть ли среди Ваших знакомых люди, безусловно соблюдающие этикет?

Можете ли Вы оценить уровень владения этикетом Ваших друзей и знакомых как вполне удовлетворительный? Считаете ли Вы, что уже выработали свои правила поведения, касающиеся других людей?

Устраивает ли окружающих выработанный Вами стиль общения? (Стоит понаблюдать за собой в разных ситуациях общения. Но даже если окажется, что Вы безусловно владеете этикетом, всегда обнаруживается возможность совершенствовать свои навыки общения.)

«В ЧУЖОЙ МОНАСТЫРЬ СО СВОИМ УСТАВОМ НЕ ХОДЯТ»

Иногда то, что кажется нам верным, отвечающим нормам, правилам поведения, другие люди, живущие бок о бок с нами, воспринимают как неправильное, ошибочное, некорректное.

Сельские жители нередко неодобрительно воспринимают некоторые элементы поведения горожан. Например, в селе принято здороваться со всеми, даже незнакомыми (прохожими, продавщицей в магазине), а городские не здороваются. Горожанам же представляется невежливым, когда любой попавшийся навстречу начинает их расспрашивать: «А вы чьих будете? К кому приехали? Зачем?» Поведение взаимно воспринимается как некорректное, невежливое, а между тем оно определяется теми формами общежития, которые приняты в городе и на селе.

«В чужой монастырь со своим уставом не ходят», — мудро гласит пословица. Прежде чем вести себя привычным способом в непривычных условиях, советуем присмотреться к тому, как ведут себя окружающие, какое поведение считают некорректным. Не надо, конечно, ломать себя, подделываясь под чужое поведение. Но ведь и не стоит делать себя посмешищем или невежей в чужих глазах. Вспомним, как мудро и тактично вел себя наш соотечественник Н. Н. Миклухо-Маклай среди людей с совершенно чуждыми ему обычаями. А ведь этикетное поведение может быть совершенно необычным и даже смешным для нас. Откроем вместе книгу А. С. Пушкина там, где напечатаны знакомые строчки «Евгения Онегина»:

Сосед наш неуч, сумасбродит;
Он фармазон, он пьет одно
Стаканом красное вино;

Он дамам к ручке не подходит;
Все *да да нет*; не скажет *да-с*
Иль *нет-с*. Таков был общий глас.

Разве не смешно осуждать человека за то, что он говорит «да», а не «да-с»? Но стоит вспомнить, что в XIX веке обращение младшего по чину и званию к старшему, более важному человеку, сопровождалось частицей «с» — первой буквой от старинного уважительного «сударь». Онегин считал, как многие передовые люди его времени, употребление этой частицы ниже своего достоинства, некорректным для его стиля поведения, а помещики принимали это за непочтительность.

«У нас так не принято», «у нас так не поступают» — это типичные «оговаривания» для тех, чье поведение признается некорректным. **ПРОВЕРЬТЕ**, корректно ли Ваше поведение:

Есть ли у Вас стремление «согреть словом» близкого человека?

Всегда ли Вы доброжелательны и ровны с окружающими?

Не делали ли Вам замечаний по поводу Вашего поведения?

Умеете ли Вы принять замечание с достоинством и должным образом отреагировать на него?

Способны ли Вы не отвечать грубостью на грубость?

Есть ли у Вас умение «снять конфликт», разрядить «накаленные страсти»?

Готовы ли Вы оценить корректность поведения окружающих?

Приятно ли людям общаться с Вами?

Думается, не стоит сразу, тем более утвердительно, отвечать на предложенные вопросы. Лучше задуматься над своим поведением и постараться критически оценить его как бы со стороны. К сожалению, мы часто склонны видеть пылинку в глазах соседа, не замечая бревна — в своих.

КАК ОБРАТИТЬСЯ К НЕЗНАКОМОМУ?

Когда мы жалуемся на отсутствие слова для единого обращения к согражданам, едва ли это справедливо: «Только людям примитивного склада мышления, плохо знающим историю своего народа, равнодушным к богатствам языка, кажется, что чем проще, чем однообразнее обращение, тем «демократичнее» общество. Ничего подобного!» — пишет В. Я. Канторович в книге «Ты и Вы». Может быть, было бы удобнее к каждому встречному обращаться со словом *сударь*, а к женщине — *сударыня*. Представьте себя на танцах, например, с фразой: «Позвольте предложить, сударыня, Вам руку». Смешно? Как-то не вяжется это слово с современной обстановкой, ритмом нашей жизни. В Словаре Академии Российской 1789—1794 годов читаем: «Государь. Придается особам, коим мы обязаны воздавать почтение или учтивость. *Это правда, государь мой! что вы говорить изволите. Я вас прошу, милостивый государь, сделать со мною милость.* В просторечии же говорится: Сударь. Сударыня. *Полноте, сударь, я о сем нисколько не думаю.*» А в «Толковом словаре живого великорусского языка» В. И. Даля тонко подмечено отношение народа к этому слову: «Сударь. Государь, господин, барин. *Засударничался, зазнался. Насударился, напился. Обсударили его, обманули. Подсударивать, присударивать, льстить, потакать. Все просударил, промотал. Ты сударь, и я сударь, а кто же хлеба пахарь?*» Вот этот-то оттенок

барства, зазнайства, отразившийся в поговорках, вероятно, и не дает слову «сударь» стать общепризнанным единообразным обращением.

Но, может быть, и лучше, что мы имеем возможность выбора. Официальным обращением в СССР является «гражданин», «гражданка». По-особому звучит для нас слово *товарищ*, которое М. Горький называл «яркой, веселой звездой, путеводным огнем в будущее».

Обращение «товарищ» резонно употреблять вместе с названием профессии, должности: «товарищ кассир», «товарищ продавец», «товарищ директор». В советском этикете считаются вежливыми обращения: «Извините, я хотел(а) бы Вас спросить...», «Скажите, пожалуйста...», «Простите, который час?»

Применение слов, которые выражают уважение к собеседнику и извинение за то, что мы отвлекаем его, свидетельствуют, что обратившийся владеет речевым этикетом. Допустимы и такие слова для привлечения внимания, как: «Не можете ли вы сказать?», «Вам не трудно назвать...?» К сожалению, редко слышны обращения типа: «Не будете ли Вы так любезны?», «Не откажите в любезности...», «Не будете ли Вы так добры...» Зато так неприятны резкие окрики-приказы: «Скажите!», «Подвиньтесь!», «Ответьте!», «Отойдите!» и др. — без всяких «смягчающих», «извиняющих» «волшебных» слов. Однако и быстрое распространение уменьшительно-ласкательных форм типа: «Гражданочка, где сыр брали?», «Трубочку возьмите, Вам звонят», «Дядечка, огурчики почему у вас?» — не радует, поскольку за ними ощущение недостаточности вежливых слов, желание принизить собственную персону в глазах другого. Если Вы хотите расширить свой набор вежливых слов, обратитесь к книге: *Гольдин В. Е. Речь и этикет.* — М., 1983.

Надо сказать, что любое обращение, применяемое нами, может быть окрашено разными чувствами, настроениями, отношениями с собеседником. И если эти чувства добрые, то мы ощущаем ответную доброжелательность и стремление к сотрудничеству. Как, например, пишет Л. Татьяничева:

Прекраснейшее слово «дорогой».
Как много чувств оно одно вмещает
И радостью нам душу освещает,
Соперничая с радугой-дугой.

Само обращение подчеркивает характер наших отношений и высвечивает их изменение. В современном совет-

ском обществе назвать незнакомого взрослого человека на «ты» или «тыкать» старшему может лишь человек малокультурный, не владеющий нормами литературного языка. Но вспомните строчки Пушкина:

Пустое «Вы» сердечным «ты»
Она, обмолвясь, заменила...

Да, «ты» — более интимная форма общения, и при переходе от официальных к дружеским отношениям мы используем эту форму обращения. Однако этот переход всегда оформляется: «Давайте на «ты», «Будем лучше на «ты», «Зачем нам это «Выканье?»» и т. д. Самая грубая форма оклика: «Эй, ты!» «Тыканье» там, где принятой формой обращения является уважительное «Вы», недопустимо. Обращение на «Вы» — более корректная форма речевого поведения, тем более для молодого человека.

ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ:

Если в новом коллективе все обращаются друг к другу на «ты», а Вы привыкли на «вы», как Вы поступите?

Если Вас окликнули «Эй ты!», как Вы себя поведете?

Если Вам надо обратиться к незнакомому человеку, какую форму Вы выберете, если...

это продавец? это прохожий? это подросток?

Если Вам надо обратиться к руководителю в присутствии посторонних, а это Ваш родственник?

Пожалуй, «ключая» к этим вопросам, пригодного для всех ситуаций, мы Вам не дадим. Подумайте над ними сами или лучше вместе с друзьями. Но самые общие правила поведения в ситуации обращения следующие:

1. Менять сложившиеся формы общения очень трудно. Чтобы сознательно идти на конфликт во имя изменения обращения во всем коллективе, надо иметь достаточные основания.

2. Едва ли стоит воспитывать других во время кратковременной встречи. Не отзывайтесь на грубый отклик, будьте вежливы. Лучшее воспитание — собственный пример.

3. Рекомендуемая форма обращения — безличная: «Простите, этот сыр — Российский?», «Извините, как пройти на улицу Горького?», «Скажите, пожалуйста, во дворе какая школа?» Но корректными обращениями могут быть и «товарищ продавец», «девушка», «молодой человек», «товарищи».

4. В официальной обстановке предпочтительны офици-

альные обращения по имени-отчеству независимо от родственных или приятельских связей, которые неуместно демонстрировать всем.

Соблюдение норм общения, речевого этикета очень важно для установления разнообразных контактов с окружающими. А для этого нужно быть внимательным к другим людям, бороться с душевной косностью, леностью, строго контролировать слова, которые мы обращаем к людям, обогащать свой язык.

ПРОВЕРЬТЕ...

Есть ли в Вашем «этикетном репертуаре» обращения «Будьте добры...», «Будьте любезны...», «Простите за беспокойство...» и им подобные?

Каким тоном Вы произносите слово «здравствуйте»?

Сколько раз за день и кому Вы сказали «спасибо»?

Насколько часто Вы произносите за день «пожалуйста»?

ВЕЛИКИЙ И МОГУЧИЙ

Большинство народов нашей страны двуязычны, т. е. владеют двумя языками. Как правило, один из них — русский.

Стремление овладеть языком своего народа, любовь к языку предков естественны для любого человека. Вспомним, что война с фашизмом — это и битва за право говорить и писать на родном языке. В феврале 1942 года было опубликовано стихотворение А. Ахматовой «Мужество»:

Мы знаем, что ныне лежит на весах
И что совершается ныне.
Час мужества пробил на наших часах,
И мужество нас не покинет.
Не страшно под пулями мертвыми лечь,
Не горько остаться без крова,
И мы сохраним тебя, русская речь,
Великое русское слово.
И внукам дадим, и от плена спасем
Навеки.

Справедливо гордясь своим языком, русские называют его великим и могучим. Но это вовсе не значит, что языки, на которых говорит не так много людей, не заслуживают глубокого уважения. Каждый язык своеобразен, самобытен и интересен. Изучая язык другой нации, мы глубже познаем душу народа, его историю и культуру. Чувство пат-

риотизма заключается не только в любви к отчему дому, но и в преданности родному языку, культуре своего народа.

Национальные языки обогащают русский, помогают ему развиваться. Заимствованных из них слов в нашей речи не так уж мало: *амбар, арбуз, арык, базар, бай, баран, басмач, булат, караван, кета, кефир, палтус, парча, пурга, салака, сафьян, тайга, чабан, чемодан* и т. п.

Например, в семнадцатитомном «Словаре русского литературного языка» читаем: «Сабантуй. У татар и башкир — народный весенний праздник, посвященный окончанию весенних полевых работ». Для нас теперь это общий праздник, а само слово применяется для обозначения любого торжества: «У соседей сегодня опять сабантуй». «А не собрать ли нам небольшой сабантуйчик?»

Из украинского пришли в нашу речь *вареники, бублики, хутор, хлопец*. И когда мы слышим на улице «Девчата!», то вовсе не думаем, что так окликают девушек именно только украинские хлопчики. Слово вполне привычно для нашего речевого обихода, как и *хлебороб, хлопкороб*, тоже пришедшие с Украины.

Однако все понимают, что для общения разных народов необходим общий язык, язык межнационального общения, каковым в нашей стране является русский язык.

«Русский язык неисчерпаемо богат и все обогащается с быстротой поражающей», — изумлялся М. Горький. Наблюдая только за несколькими периодическими изданиями, специалисты отмечают появление около 50 новых слов и значений каждый день. На глазах нашего поколения возникли слова: *автоответчик, автопилот, акселерат, АСУ, биоастрономия, БАМ, бамовец, гид-переводчик, гидрооптика, дельтаклуб, джинсовка, интеротряд, космичность, лаборатория-завод, металлоорганика, овощепогрузчик, оператор-инженер, первопокоритель, перестыковка, пионербол, разноэтажность, талонно-компостерный, телекинобеседы, термовидение* и много других.

Чем больше словарный запас или, как говорят, лексикон человека, тем выше степень владения языком, тем больше он знает, тем интереснее для окружающих, тем легче ему выразить свои мысли, осознать свои чувства, легче понять себя и других.

Исключительную точность нашей речи обеспечивают синонимы, «тождесловы», как их называли раньше, т. е. слова, близкие по значению: *учить* — изучать, штудировать, твердить, зубрить, долбить; *худой* — тощий, худощавый,

сухопарый, сухой, поджарый, щуплый. В каждом слове, согласитесь, новый оттенок понятия, своя особая грань. А можете ли Вы шлифовать свою мысль, находить самое точное слово? Например, сколько синонимов у слова *хороший*? М. Горький утверждал, что больше тридцати. А сколько знаете Вы?

Выразительность русской речи придают фразеологизмы и крылатые слова. Откроем «Фразеологический словарь русского языка» на странице, где помещены сочетания слов, включающие компонент «слово»: «без дальних слов, игра слов, набор слов, на пару слов, не мочь связать двух слов, слов нет, со слов, с чужих слов, боек на слово, брать свои слова обратно, владеть даром слова, господин своего слова, не говори худого слова, ни слова, от слова до слова, от слова к слову, слова не идут с языка, с первого слова, бросаться словами, своими словами, на словах, ловить на слове, на честном слове, замолвить словечко...» И еще, еще... Список далеко не полон. Дочитайте его сами и удивитесь великолению русского языка!

Кроме того, богатство языка в его звучании. Разноместное и подвижное ударение делает речь мелодичной и ритмичной. Послушайте, как прекрасно звучат русские народные песни! Недаром их любят все национальности. Русский язык напевен и благозвучен, он не терпит стечения согласных: «го-во-рю те-бе, по-слу-шай!» Все согласные в этой фразе как бы «переложены» гласными «ртораскрывателями», они не сталкиваются, не замыкают рот. Вспомните произносимые согласные из школьного учебника: здраВствуйте, чуВство, лесТница — собралось больше двух согласных, и третий уже не звучит.

У нас редко встречаются сочетания шипящих и свистящих: причастия на *-ущий, -ющий*, деепричастия на *-вши* чаще пишутся, чем произносятся, мы избегаем их в устной речи. Носовые *М, Н*, плавный *Л* вносят музыкальность в русскую речь. Почти четверть словарного состава ее составляют слова, начинающиеся с плавного, либо с носового:

Русалка плыла по реке голубой,
Озаряема полной луной,
И старалась она доплеснуть до луны
Серебристую пену волн...

Прислушайтесь, как благозвучен этот стих М. Ю. Лермонтова!

В русском языке — развитая грамматика. Даже «мело-

чишка» — суффикс, присоединяясь к слову, может значительно изменить наше представление о предмете, им названном: *дом — домик — домище*. А вот и *человек — человечек — человечище*. Даже сложное предложение — и то не просто сложение двух или нескольких простых, а совершенно новое подчас образование, имеющее иногда прямо противоположный смысл. Соедините, например, предложения *Пионервожатый пришел* и *Игра началась* так, чтобы а) все догадались, что пионервожатый — хороший; б) все почувствовали, что это — плохой пионервожатый. При этом не добавляйте ничего, ну разве только союз. Получилось? Итак: *Пионервожатый пришел — игра началась*. Какой пионервожатый? Конечно, хороший, все его так ждали. А вот: *Игра началась, но пришел пионервожатый*. Уж лучше бы он не приходил, не так ли?

Чистый и яркий огонь любви к своей отчизне, к родному языку пронесли русские люди от поколения к поколению. Еще М. В. Ломоносов писал: «Карл Пятый, римский император, говаривал, что испанским языком — с богом, французским — с друзьями, итальянским — с женским полом говорить прилично. Но если бы он российскому языку был искусен, то, конечно, к тому присовокупил бы, что им со всеми оными говорить пристойно, ибо нашел бы в нем великолепие испанского, живость французского, крепость немецкого, нежность итальянского, сверх того, богатство и сильную в изображениях краткость греческого и латинского языков».

ЧУВСТВИТЕЛЬНОСТЬ К СЛОВУ

Чувствительность к слову В. А. Сухомлинский считал важнейшей предпосылкой гармоничного развития личности. Знание и сохранение всех тонкостей языка — это прежде всего понимание себя как индивидуума, осознание себя как части народа той или иной национальности, как продолжение его истории. «Чувство слова» особенно велико у людей, профессионально занимающихся литературным трудом.

Сколько прекрасных изречений о русском слове можно прочесть в хрестоматии «Русские писатели о языке»! Надеемся, Вы заглянете сами в одно из уже выпущенных изданий. А мы предлагаем проверить себя на примере восприятия так называемой «внутренней формы» слова, т. е. связи слов по форме и по содержанию. Например, ощу-



щаете ли Вы связь слов *чернила* и *черный*? *белые* и *белый*? Ведь мы часто не задумываемся о близости этих слов, которые в истории нашего языка были родственными: *чернила* и *белые* могут быть разного цвета, и приведенные пары забыли о своем родстве. Но ведь можно поиграть со словом, подыскивая ему такую пару, которая никогда не была с ним связана: *ханыга* — «жена хана», *чепец* — «маленькое происшествие», *ошалеть* — «купить пуховую шаль»... А еще? Получается? Не беда, если нет. Вы ведь не собираетесь в профессионалы. А кто собирается, должен помнить. «чувство слова» часто проверяют именно на примере «разбора слова по составу», когда надо действительно найти родственные слова.

Некоторые вообще уверены, что ни к чему им всякие языковые тонкости, поскольку ни словесником, ни писателем они быть не собираются. Однако не следует забывать слова древнего поэта Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал!» Сказанное слово, как лакмусовая бумажка, сразу покажет уровень культуры. Хорошо, со вкусом одетый, как принято говорить, «приличный» человек, заходя в автобус, воскли-

цает: «Ой, местов-то сколь!» — и все очарование внешнего облика исчезает.

Общенациональный язык не однороден. Для сельской местности характерен диалект — акающий, как в Московской области: «С Ма-а-сквы, с Па-а-сада, с ка-а-лашного ря-а-да», или окающий, как в Горьковской: «Болого во Володимире: стакан воды испить — голова болить» — так дразнили издавна наших «акальщиков» и «окальщиков». Наверное, и Вы знаете какой-либо из местных диалектов. И конечно, знакомы с просторечием. Ведь просторечие, в отличие от диалектов, не связано с какой-либо территорией. Это особенности языка недостаточно культурных людей или тех, кто не следит за своей речью: мага́зин, по́ртфель, докúмент, местОВ, делОВ, сидел задумаВШИ, уехал не дождаВШИ, занимаюСЯ, увлекаюСЯ, читаТ, замечаТ, хочЕТЕ, ЛОЖЬТЕ и т. п. «неграмотные слова» выдают с головой носителей просторечия.

Литературный язык — язык учреждений, школы, науки, прессы. В отличие от национального языка, имеющего разновидности, он един для всех, обслуживает наиболее высокие формы общественных отношений, является достоинством любой нации. Это язык, обработанный мастерами слова, и учить его надо всю жизнь, потому что чувствительность к слову связана прежде всего с формированием ощущения красоты именно этой формы общенародного языка. Культура речи означает умелое, свободное использование всех средств и выразительных возможностей литературного языка. Обратите внимание: не знание только, а умелое, свободное владение навыками! Мы со школьной скамьи помним, что числительные склоняются, а слушаешь выступления солидных людей — и диву даешься: «из двести семьдесят пять делегатов...» Да полноте, учился ли человек в школе?

ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ:

Правильно ли Вы произносите?

агЕнт
баловАть
бомбардировАть
благоволИть
бюрократИя
диспанс(Э)р
донЕльзя

досУг
заверЕние
знАчимость
медикамЕнты
намЕрение
непочАтый
озорничАть

Не забыли ли Вы грамматику?

Неправильно
Пирожки с повидлой.
Дай мне полотенец.
Я простынь повесила на веревку.
Жаль, сапогов не достала.
Сколько время?
Эта юбка длинше.
Это наиболее лучший вариант.

Правильно
Пирожки с повидлом.
Дай мне полотенце.
Я простыню повесила на веревку.
Жаль, сапог не достала.
Сколько времени?
Эта юбка длиннее
Это лучший вариант.

Правильно ли Вы употребляете слова?

Неправильно
Кто в очереди крайний?
Вы сейчас встаете?
Деньги взяла взаимоотнообразно.
Гостям вручили памятные сувениры.

Правильно
Кто в очереди последний?
Вы сейчас выходите?
Деньги взяла заимообразно.
Гостям вручили сувениры.

Илья Ильф и Евгений Петров в романе «Двенадцать стульев» дали гротескный образ Элочки-людоедки: «Словарь Вильяма Шекспира, по подсчету исследователей, составляет 12 тысяч слов. Словарь негра из людоедского племени «Мумбо-Юмбо» составляет 300 слов, Элочка Щукина легко и свободно обходилась тридцатью». Ученые скажут о том, что Элочка и ей подобные разговаривают на жаргоне. Жаргон — это буквально «испорченный язык», цель которого обособить какую-то группу людей от остальной части общества.

Щеголяют жаргоном подростки, которым хочется отмежеваться от мира взрослых, подчеркнуть свою независимость, самостоятельность. Они употребляют слова общенародного языка в особом значении (*законно* — «хорошо, удачно, интересно», *предки* — «старшее поколение, родители, бабушка с бабушкой», *колеса* — «ботинки, кроссовки, туфли, сандалеты, обувь вообще») или же заимствования из аргос. Аргос — речь низов общества, уголовного мира, которую иногда называют блатной музыкой, блатом или феней. *По фене ботать* — «говорить так, как беседуют между собой преступники», *атас, атанда, шухер* — предупреждение об опасности, *кодла, шарага* — «компания», *чувиха* — «девушка». Надеемся, что подобный «словесный мусор» не засоряет Ваше общение. Было бы обид-



но узнать, что Ваши друзья — это кодла, а любимая девушка — чувиха.

Чаще всего стремление к жаргонным словам проходит, как детская болезнь. Однако и от детских болезней остаются иногда пометки: убогое слово тянет убогую мысль. А вот «на мысли, дышащие силой, как жемчуг, нивутся слова».

ЯЗЫКОВАЯ СКВЕРНА

В редакцию пришло письмо. Девушка написала: «Никак не могу отучить своего Васю от грубых и нецензурных выражений. Он нисколько не стесняется, при мне и моих подружках может сказать такое, что становится тошно и мерзко на душе. Как перевоспитать его? Он говорит, что ничего тут зазорного нет, что он просто «для связи слов» некоторые выражения употребляет. А я не кисейная барышня: подумаешь, дескать, рабочий человек сказал «крепкое словцо».

Как бы Вы ответили девушке? Что бы Вы лично ей посоветовали? У авторов книги был разговор об этом пись-

ме с девушками из ПТУ и слушателями подготовительного отделения университета. Первое, что отметили ребята: обидно, когда парень прикрывается званием «рабочий человек». Современный рабочий должен иметь высокий культурный уровень, который подразумевает и культуру речи. Циничное, бранное слово на производстве — один из показателей бескультурья, неорганизованности, отсутствия дисциплины. Будущие строители, например, сказали, что бригады, в которых они проходили практику, различались, в частности, и по характеру профессиональной речи. Один из учащихся ПТУ заметил, что бригадир — пожилой человек — не стеснялся в выражениях, а вслед за ним мешали профессиональные слова с непечатными и члены бригады. «Это засасывает», — пожаловался он. Конечно, не всякий наберется мужества сделать замечание бригадиру. Но подмечено: если хоть один из работающих рядом «не выражается», другим стыдно сыпать похабщиной. Это как в дурной компании: все пытаются спить одного, не пьющего, потому что при нем стыдно оскотиниваться. А когда все такие — совесть молчит. Кстати, наши собеседники подчеркивали, что на производстве говорят «по-рабочему», зачастую очень образно и крепко, не применяя оскорбительных, матерных слов.

А что же все-таки посоветовать? Ребята дружно считали, что девушка — по своей природе уже воспитатель. Поэтому она не имеет права мириться с подобным «словотворчеством» своего Васи. Нельзя сдаваться! Надо показать, что она не позволит так с ней обращаться. Прекратить отношения с Васей, пока он не осознает низости своего поведения, «не прозреет». Была даже высказана такая точка зрения: «сейчас ругается — потом бить начнет». Может, и не начнет, но поведение по принципу «что хочу — то и ворочу» опасно для семейной жизни. Это поняли все, участвовавшие в разговоре. Любит, уважает — бросит ругаться. Таковое единодушное мнение ребят. А считает девушка себя уязвленной и оскорбленной, пусть открыто это выражает, не боится потерять Васю — такого. Ведь нужно и о будущей семье подумать.

И еще — много говорили о семье вообще. Вся тяжесть положения, признавались собеседники, в том, что многие из них живут в семьях, где употребляют самые «лихие» выражения. Они вошли в плоть и кровь, т. е. стали привычкой. «Каждый день встаешь — и начинается...» — жаловались ребята. Вот чего надо опасаться всем родителям!

Если дети с малолетства не приучены пользоваться сложнейшим языковым механизмом, речь их примитивна и груба. Неужели Вы хотите воспитать детей, которые потом, чтобы объясниться с окружающими, будут «корчиться, безъязыкие»? Людей, которые смогут только в различных комбинациях соединять бранную лексику, не заботясь о том, как их воспримут?

Может быть, некоторые молодые читатели улыбнутся: рано, мол, еще думать о моих детях. Нет, не рано. Особенно девушкам, будущим хранительницам домашнего очага. Наши наблюдения за их устной речью наводят на грустные размышления. Речь девушек грубеет, теряет обаяние и привлекательность, нежность и выразительность. И это заметно не только специалистам. Следовательно, надо начинать работать над своей речью уже сейчас.

Вот письмо солдата Ирека Джурабаева: «Порой встретишься с девушкой и становится стыдно за нее: такая симпатичная, а речь у нее: «Фи.. в натуре... черта с два...» Или вместо *пошли* — «погна́ли», «поке́нали», *покушали* — «поха́вали», *поспали* — «покима́рили». *Здравствуй* — «привет, салют, хелло!». *До свидания* — «бывай, чао, ну давай!». *Идти* — «чухать», *выпила* — «вмазала». *Парень* — «чувак», «чувачок». Если все писать, бумаги не хватит. Я прошу остановить Ваше внимание на речи девушек!!! — умоляет солдат. — Это крик души!»

Может быть, кто-то узнает себя в этом портрете? Грубая, жаргонная, вульгарная речь портит любое симпатичное лицо, искажает приятное впечатление от знакомства, отталкивает человека. А если еще девушка... бранится, ругается мерзко, непристойно, используя слова, которые и мужчина не всякий произнесет? Тут уж совсем неумоготу. Потому что это ведь будущая мать, воспитательница.

Ученые доказали, что маленький ребенок воспринимает преимущественно «материнский язык», т. е. то, как мать говорит, каким голосом, с какой интонацией, какие слова. Доказано, что он, еще не родившись, в материнской утробе буквально «впитывает» в себя звуки родной речи. А если эта речь — злая, визгливая и даже... матерная? Если идет по улице молодая «мамаша» и на чем свет стоит ругает несмышлениша, используя лексикон подворотни, то становится страшно. Страх и за малыша, который буквально «с молоком матери» поглощает эту словесную отраву, страх за мать, которой вернутся эти злые слова, усиленные и смачно сдобренные «многоэтажностью» от великовозрастного сына или подростковой дочери. «Оглянись во

гневе!» — советуют мудрые. «Проглоти злое слово!» — говорят умудренные жизненным опытом.

Матерщина — один из отреченных пластов русской лексики, который настолько оскорбляет нравственное и эстетическое чувство всякого воспитанного человека, что справедливо не допускается в печать. Матерная брань, конечно, была свойственна подросткам и молодым людям и раньше. Она традиционна, передается из поколения в поколение. Возникла она много веков назад, причем не одновременно, а сложилась в течение жизни многих поколений. Ругательства с упоминанием матери когда-то в древности вовсе не были бранью. Когда были живы традиции родового строя, представитель старшего поколения мог обратиться к молодому человеку со словами, напоминающими последнему, чтобы он уважал старших. В частности, он напоминал о том, что он мог быть отцом этого молодого человека, поскольку имел половую связь с матерью: «Ведь я, это самое, ... твою мать!» Таким образом, подобные выражения имели первоначально воспитательное значение, напоминали об авторитете старших в кровнородственном коллективе и лишь с течением долгого времени превратились в непристойное ругательство.

С течением времени, с ростом физическим и умственным, с нарастанием жизненного опыта привычка к матерной брани превращается у многих людей в некое средство, «облегчающее душу», снимающее стрессовые нагрузки. Вот и тянется «хвост» нецензурщины и в служебные кабинеты, и на производство, получая прописку на рабочем месте, в курилке, даже в общении начальников с подчиненными (но очень редко — наоборот!). Подросток тоже стремится, вслед за взрослыми, скрыть свою чрезмерную обидчивость — и вот начинается словесное лихачество, в котором матерщина играет далеко не последнюю роль.

Что же делать? Что противопоставить матерному «валу» в речи подростков и юношей? Прежде всего — устыдиться, поняв, что грязное слово и нечистая мысль выдают человека с головой, дурно характеризуют его. С другой стороны, оглянуться вокруг и увидеть, как отвратительны, так сказать, «носители словесной дряни», как пачкают человека речевые нечистоты. А затем — припасть к чистому роднику народной мудрости, к образцам настоящей речевой культуры, к классической литературе. Больше читать, чаще бывать в театре, на литературных концертах. Банально? Но ведь это «лекарство» уже вылечило не одно поколение. Попробуйте его применить к себе.

ВАШ РЕЧЕВОЙ «РЕПЕРТУАР»

Слово *репертуар* часто звучит в театре, обозначая совокупность ролей, исполняемых кем-нибудь. Мы понимаем, что большинство наших читателей не артисты, и все же настаиваем на том, что у каждого из Вас есть свой речевой «репертуар». Обратите внимание на то, как часто Вам приходится играть разные роли: прохожего («Как пройти на улицу Горького, скажите, пожалуйста...»), «Извините, не скажете, где здесь «Дом быта»?»), пассажира («Проком-постируйте билет, будьте добры», «Разрешите, я пройду к выходу», «Вы выходите?»), зрителя («Простите, у вас нет лишнего билета?», «Будьте любезны, снимите шляпу: мне не видно»), покупателя... И еще много других ролей. При чем обратите внимание, что в разных ролях Вы пользуетесь одинаковыми со многими людьми стереотипными словами и выражениями. Они как бы составляют сценарий роли, заставляя нас, разных по возрасту и образованию, действовать одинаково. А попробуйте нарушить сценарий — и вызовете недоумение у окружающих.

Культура общения включает умение правильно ориентироваться в ситуации и подбирать фразы с учетом «кому? — зачем? — что? — как?» сказать. Ведь помимо стандартных, повторяющихся выражений, в нашем речевом «репертуаре» должны быть языковые средства, отражающие индивидуальность, показывающие «наших душ золотые россыпи». Вступая в общение, мы подбираем такие слова, которые помогли бы нам установить и поддержать «обратную связь» с собеседником.

В общении большую роль играют обычаи, привычки, сложившиеся в практическом жизненном опыте народа. Русский этикет выработал целый ряд правил речевого поведения, которые можно в целом объединить словами: «От учтивых слов язык не отсохнет». Восточная мудрость гласит: «Приветливость — это золотой ключ, которым открывают железные замки людских сердец».

«Что значило для народной жизни слово вообще?.. Слово приравнивалось нашими предками к самой жизни. Слово порождало и объясняло жизнь, оно было для крестьянства хранителем памяти и залогом бесконечности будущего. Вместе с тем... оно утешало, помогало, побуждало на подвиг, заступалось, лечило, вдохновляло... Умение хорошо, т. е. образно, умно и тактично говорить в какой-то степени было мерилom социально-общественного положения, причиной уважения и почтительности» — так писал в

очерках о народной эстетике «Лад» Василий Белов. По-
размышляем над этими словами и

ВСПОМНИМ:

Сколько «добрых» слов у Вас в запасе?

Цените ли Вы умение хорошо говорить?

Считаете ли Вы, что говорите хорошо?

Думали ли Вы когда-нибудь, почему «слово — серебро,
а молчание — золото»? Верно ли это?

Когда и кого Вы в последний раз утешили, вдохновили,
вылечили словом?

Часто ли к Вам идут за словами совета и утешения, при-
ходят, чтобы «поплакаться в жилетку»?

Вспомните рассказ В. Осеевой «Волшебное слово» о
мальчике, которому помогло такое простое и такое не-
обыкновенное слово *пожалуйста*, сказанное тихим голо-
сом, глядя прямо в глаза. Деликатность, тактичность в об-
ращении со словом — одно из главных правил этикета:

Размен-слова, слова-монетки
Для телефонной болтовни,
Как грызуны, как звери в клетке
Должны быть заперты они.

В. Туркин «Я тебя люблю»

Отличная форма общения — нежность. Как часто мы
огорчаем своим невниманием, грубостью самых дорогих
нам людей, как близко лежат у нас резкие, обидные сло-
ва! «Слово — не воробей», — успокаиваем мы себя. Но так
ли это? Летучее устное слово, бывает, тяжелым камнем
ложится на сердце, а доброе слово, сказанное вовремя,
продлевает жизнь:

Друзья мои, внушайте людям веру
И чаще говорите: «Добрый день!»
И следуйте хорошему примеру —
Продляйте добрым словом жизнь людей!

В. Боков. «Доброе слово»

Сколько же добрых, «волшебных» слов накопил наш
родной язык? Очень много. К тому же они окрашиваются
в разные тона.

ЗАПОМНИТЕ, ЧТО:

«Здравствуйте» может быть произнесено на 40 ладов
(кстати, было бы неплохо попробовать, а сколькими вла-
деете Вы, попросив друга послушать и «оценить» подтекст,
который Вы вкладываете в приветствие).

Дело, конечно, не в количестве сказанных «волшебных» слов, а в том, чтобы никогда не забывать о добром слове для другого, создавать, как теперь принято говорить, «душевный комфорт».

Для этого необходимо обогащать свой словарный запас словами и фразами речевого этикета для

ИЗВИНЕНИЯ: Прошу простить... Прошу извинить... Я очень огорчен... Мне неприятно... Мне неловко... Пожалуйста, извините... Простите, я не хотел... Боюсь, что я Вас задел... Извините... Виноват... Прошу прощения... Приношу извинения... Позвольте попросить прощения... Я не могу не извиниться... Не сердитесь за то, что... Я не хотел Вас обидеть... Я виноват перед Вами... Я причинил Вам столько хлопот... Боюсь, что я утомил Вас... Извинитесь за меня перед...

ВЫРАЖЕНИЯ СОЧУВСТВИЯ, УТЕШЕНИЯ:

Я Вам сочувствую... Примите мои соболезнования... Мне жалко (жаль) Вас... Мне жалко, что так случилось... Я Вас понимаю... Успокойтесь... Не волнуйтесь... Не беспокойтесь... Не огорчайтесь... Не расстраивайтесь... Не горюйте... Потерпите... Забудьте об этом... Возьмите себя в руки... Соберитесь с мыслями... Не надо думать об этом... Все пройдет... Всякое бывает... Ничего не поделаешь... Вы не виноваты...

Расширение словарного запаса, обогащение своего речевого «репертуара» позволит Вам «выразить себя», проявить свои лучшие человеческие качества в общении.

ЖЕЛАЕМ УСПЕХА!

ПРИЛОЖЕНИЕ

Тест «Проверьте уровень своей коммуникабельности»

1. Находясь в купе или салоне самолета, Вы предпочитаете:
 - а) обычно молчать, не вступая в контакты с соседями;
 - б) контактировать по необходимости, но без охоты;
 - в) инициативно вступать в контакты без всяких затруднений;
 - г) делиться с незнакомыми сокровенными своими мыслями.
2. Ваши отношения с друзьями, родственниками поддерживаются:
 - а) редкими визитами (3—4 раза в год);
 - б) более частыми визитами (5—10 раз в год);
 - в) регулярными взаимными посещениями (чаще одного раза в месяц);
 - г) еженедельными и более частыми свиданиями.
3. Сколько поздравительных открыток Вы получаете в год?
 - а) 1—5; б) 6—10; в) 11—15; г) 16—20 и более.
4. Если Вы уже закончили школу (вуз), то судьба скольких Ваших товарищей по учебе известна вам подробно?
 - а) 1—3; б) 4—10; в) 11—15; г) 16—20 и более.
5. В среднем у Вас уходит на телефонный разговор:
 - а) 1—3 мин; б) 4—5; в) 6—10; г) от 15 мин и более.
6. Читая (или прочитав) новую книгу, Вы обычно:
 - а) сами обдумываете прочитанное;
 - б) отвечаете на вопросы о прочитанном, но неохотно;
 - в) охотно отвечаете на вопросы о прочитанном;
 - г) инициативно делитесь впечатлениями.
7. Во время киносеанса, спектакля, концерта Вы обычно:
 - а) не любите, чтобы при Вас кто-то выражал свои впечатления;
 - б) терпимо относитесь к этому, Вам это бывает интересно;
 - в) иногда перебрасываетесь репликами со знакомыми;
 - г) не можете все время сидеть молча, стараетесь выразить свое мнение почаще.
8. Встречаясь на улице со знакомыми, Вы:
 - а) если нет срочных дел к ним, киваете и проходите мимо;
 - б) отвечаете на приветствие и обмениваетесь краткими репликами;
 - в) не замечаете, кто поздоровался первым, охотно узнаете о новостях;
 - г) первым останавливаетесь, здороваясь, расспрашиваете, рассказываете о себе.
9. Возвращаясь домой после работы (учебы), Вы предпочитаете:
 - а) молчать;
 - б) кратко отвечать на вопросы;
 - в) расспрашивать своих домашних о новостях, но без охоты, формально;
 - г) заинтересованно расспрашивать и рассказывать о себе. Обязаетесь, если Вас не спрашивают или отвечают односложно.

10. Находясь в чужом городе (незнакомом районе) и разыскивая нужное Вам учреждение, адрес которого Вы не знаете (известно, что оно должно быть «где-то недалеко» от места, где Вы сошли только что с автобуса), Вы обычно предпочитаете:
- а) обойти близлежащие улицы, самостоятельно разыскивая нужное вам;
 - б) определить среди прохожих («на глаз») местного жителя, задать ему вопрос, а в случае неудовлетворительного ответа продолжать самостоятельный поиск;
 - в) останавливать прохожих просьбой о помощи, но испытываете при этом чувство неловкости;
 - г) прибегать к помощи оптимального числа прохожих, не испытывая смущения.
11. Во время прогулки по городу, парку, за городом Вы предпочитаете:
- а) одиночество;
 - б) общество одного человека;
 - в) общество нескольких друзей или близких;
 - г) множество людей (коллективные вылазки, культпоходы и пр.).
12. Заметив на знакомом (близком, родственнике) обновку, Вы:
- а) оцениваете ее молча;
 - б) высказываете мнение, если спрашивают;
 - в) инициативно высказываете мнение;
 - г) расспрашиваете о цене, о том, где обновка приобретена, просите показать ее «на проходе», комментируете Ваши впечатления.
13. При чтении художественной литературы, Вы обычно:
- а) предпочитаете короткое стихотворение, новеллу;
 - б) цикл стихов, сборник новелл;
 - в) не замечаете, много ли написано, лишь бы было интересно;
 - г) читаете обстоятельные романы и поэмы, которые заслужили авторитет критики, значительны по теме и пр.
14. Попав случайно в незнакомую компанию, Вы:
- а) чувствуете себя чрезвычайно стесненно, хотите уйти;
 - б) внутренне согласны остаться, контактируете, но без особого желания;
 - в) рады новым знакомствам, инициативно контактируете;
 - г) чрезвычайно рады новым людям, стараетесь узнать о них подробно и показать себя с лучшей стороны.
15. Если Вы пишете стихи, рассказы, дневники и пр., то Вы обычно:
- а) не делитесь написанным ни с кем;
 - б) иногда делитесь частью написанного с тем, кому особо доверяете;
 - в) охотно читаете написанное, если Вас об этом просят;
 - г) инициативно читаете написанное, так как Вам интересно мнение других. Отрицательное мнение или явно сдержанная похвала Вас в определенной мере огорчает.
16. Когда Вас в гостях угощают неким новым блюдом, понравившимся Вам, Вы обычно:
- а) едите с удовольствием, но не высказываете своего мнения;
 - б) можете инициативно одобрить, но предпочитаете ответить на вопрос;
 - в) не дожидаясь вопроса, сами хвалите блюдо;
 - г) не только хвалите, но и расспрашиваете о рецепте, говори-

- те, что сами впредь будете по возможности есть то же, приготовите, попросите приготовить своих домашних и пр.
17. Подчеркните лучший тип заголовка (не произведение, не данный заголовок, а его тип!);
 - а) Ссора; б) Ссора соседей; в) Глупая ссора соседей; г) Повесть о том, как поссорился Иван Иванович с Иваном Никифоровичем.
 18. Если Вы замечаете, что кто-то из Ваших хороших знакомых чересчур словоохотлив, то Вы:
 - а) можете намекнуть ему на это, так как этот недостаток Вас серьезно раздражает;
 - б) не особенно реагируете на словоохотливость других;
 - в) любите послушать, лишь бы было интересно;
 - г) сами словоохотливы и сходное качество собеседника позволяет Вам выразить себя.
 19. На вопрос «Который час?» в ситуации, когда у Вас нет при себе часов, Вы ответите, вероятнее всего, так:
 - а) «Не знаю»; б) «Не знаю, у меня нет часов, извините»;
 - в) «С удовольствием бы ответил, но у меня, к сожалению, нет при себе часов»; г) «Я бы с превеликим удовольствием ответил на Ваш вопрос, но у меня сейчас часы в ремонте, я сам испытываю большие неудобства, но что же делать?!»
 20. Во время публичной лекции (доклада, выступления), в случае, если тема Вам интересна, а выступающий высказывает спорные или неверные, на Ваш взгляд мысли, Вы обычно:
 - а) испытываете некоторое желание возразить, но не реализуете его;
 - б) испытываете желание высказаться, но без досады реагируете на обстоятельства, помешавшие вам реализовать свое желание;
 - в) свободно можете реализовать свое желание с помощью записки;
 - г) добиваетесь возможности публично возразить докладчику.
 21. Прочитав дискуссионную статью в газете (журнале) по теме, Вас волнующей, Вы обычно:
 - а) думаете о том, что могли бы выступить в дискуссии, но не принимаетесь за статью, письмо и пр., постепенно забывая о своем намерении;
 - б) обдумываете свой возможный ответ, статью, набрасываете план, собираете материал, составляете черновик, но не слишком огорчаетесь, если что-то помешало Вам довести дело до конца;
 - в) пишете статью (письмо в редакцию), отправляете, но не принимаете близко к сердцу отказ опубликовать;
 - г) в случае отказа опубликовать Ваш материал, снова пишете в редакцию, посылаете новый вариант. Трудность выразить публично свое мнение Вас серьезно задевает.
 22. Подчеркните желательное для Вас качество в Ваших собеседниках:
 - а) крайняя сдержанность;
 - б) контактность, направленная преимущественно на Вас;
 - в) заметная общительность;
 - г) неограниченная контактность.
 23. Оцените сами себя, подчеркнув в нижеследующем перечне свойственный Вам доминирующий уровень общения (коммуникабельности):

- а) низкий;
- б) близкий к среднему;
- в) довольно высокий;
- г) высокий, приближающийся к наивысшему.

Ключ к тестовому заданию «Проверьте уровень своей коммуникабельности»

Задание, состоящее из 22 серий вопросов, рассчитано на искреннее, серьезные реакции читателей, тем более что, кроме их самих и их близких, никто не может вмешиваться в оценки или узнать об их результатах.

В каждой серии имеется четыре позиции, т. е. четыре существенные характеристики коммуникативных проявлений испытуемого. Эти характеристики расположены в порядке убывания уровня коммуникативной активности, причем каждому пункту (позиции) приписывается для исчисления по два очка. Это значит, что характеристика а) составляет 2 очка, б) — 4, в) — 6, г) — 8.

Если испытуемый подчеркивал все время пункт а), то оценка его коммуникабельности находится путем перемножения 22 на 2, т. е. равна 44. Это соответствует низкому уровню.

При подчеркивании пунктов «б», «в» и «г» получается — соответственно — 22×4 (88), 22×6 (132), 22×8 (176) очков, означающих «уровень, близкий к среднему», «к высокому» и «наивысшему, чаще избыточному». Как правило, реальное число пунктов находится в соответствующих интервалах между крайними числами, редко достигая 176. Тем, кто набрал это число или близкое к нему, следует больше следить за собой в общении, сдерживая себя, внимательно изучать реакцию окружающих и корректировать свою манеру общения в сторону понижения ее активности.

Испытуемые, набравшие от 125 до 150 очков, соответствуют хорошей активности общения, близкой к классической экстравертности.

Если Вы набрали 44—60 очков, надо учиться общаться активно, иначе Ваша интравертность помешает (и уже мешает) Вам и Вашему окружению при контактировании. Заставляйте себя вступать в общение постепенно, не реагируйте болезненно на неудачи и помните, что они заметны больше Вам самому, чем другим. Подражайте (не бездумно, конечно) тем, кто, по Вашему мнению, более активен в общении.

При числе очков между 70 и 100 надо также сознательно повышать активность в общении, но не слишком пересиливая себя.

Задание 23 имеет целью помочь Вам правильно оценить разницу между объективным Вашим уровнем коммуникабельности и Вашей собственной его оценкой. Например, если Вы реально набрали 70 очков, а подчеркнули в задании 23 пункт «в», то Вам следует больше доверять объективному показателю, чем своему собственному впечатлению о себе; Вам надо сделать соответствующие выводы о совершенствовании своих возможностей общаться.

А

1. Оцените по пятибалльной системе шуточный диалог:

— Вы верите в привидения?

— Нет! — ответил тот и исчез.

2. Оцените по обратной пятибалльной системе (1 — высшая оценка, 5 — низшая) юмористический эффект циркового номера следующего содержания. Один клоун хочет забить гвоздь в доску, широко размахивается огромным молотом (гвоздь крохотный) и уже опускает молот, но второй клоун убирает доску с гвоздиком, и тут первый со всей силы ударяет молотом себе по ноге. Громко крича, он подгибает ногу и, прыгая, удаляется с арены. Другой клоун громко хохочет. Разумеется, удар по ноге молотом не является настоящим и боли клоуну реально не причиняет.

3. Обидитесь ли Вы, если Ваши друзья поместят в стенгазете по месту Вашей работы или учебы очень похожую на Вас карикатуру (дружеский шарж) с шутливым словесным сопровождением?

а) да, обижусь;

б) нет, не обижусь;

в) не только не обижусь, но и сам посмеюсь;

г) не только сам посмеюсь, но и похвалю авторов шаржа.

4. Любите ли Вы разыгрывать своих домашних и друзей?

а) да;

б) нет.

5. Любите ли Вы, когда Вас остроумно разыгрывают — так, как Вы сами хотели бы разыграть других?

а) люблю;

б) не люблю;

6. Любите ли Вы сами рассказывать остроумные анекдоты, веселые случаи из своей жизни, жизни других?

а) да;

б) нет.

7. Хорошо ли Вы запоминаете шутки, анекдоты, рассказанные другими или прочитанные Вами?

а) всегда запоминаю надолго;

б) запоминаю не всегда, даже если понравилось;

в) почти сразу забываю.

8. Стараетесь ли смотреть передачу Центрального телевидения «Вокруг смеха», читать юмористические разделы в журналах, регулярно читать «Крокодил»?

а) да, стараюсь смотреть и читать;

б) не стараюсь.

9. Оцените по пятибалльной «системе наоборот» (1 — высшая оценка, 2 — ниже, самая низкая — 5) юмористический эффект такого начала письма другу: «Здравствуй, Саша, Федот ты, да не тот, у которого болит живот, но не закрывается рот, который делает все наоборот, словно бегемот или кашалот!»

10. По той же пятибалльной «системе наоборот» (высшая оценка — 1!) оцените юмористический эффект следующей ситуации. В расположение воинской части приносят почту. Молодой солдат жадно раскрывает долгожданное письмо, адресованное, конечно, ему. В конверте записка: «Чем от девушек писем ждать, научись лучше койку

заправлять. Вот когда научишься койку заправлять, тогда девушки и будут тебе письма слать!»

11. По обратной пятибалльной системе (не перепутайте!) оцените юмористический эффект следующей ситуации. Девочка четырех лет возит по двору вокруг цветочной клумбы повозку с куклой и, подражая матери, рассказывает кукле сказку. Мальчик лет девяти незаметно вытаскивает из повозки куклу и заменяет ее игрушечным зеленым крокодилом. Обнаружив это, девочка начинает плакать, а мальчик смеется.

12. Какой жанр киноискусства Вы предпочитаете при условии, что во всех нижеперечисленных жанрах фильмы поставлены интересно? Можно подчеркнуть несколько жанров или все жанры:

- а) кинотрагедия;
- б) мультфильм;
- в) военная эпопея;
- г) бытовая, семейная драма;
- д) детектив;
- е) кинокомедия;
- ж) документальный фильм;
- з) детский фильм, включая фильм-сказку;
- и) фантастика;
- к) производственно-социальные проблемы.

13. Оцените по прямой (не спутайте с обратной) пятибалльной системе юмористический эффект ситуации в библиотеке:

- Что бы такое почитать?
- Классиков любите?
- Классиков? Люблю.
- Рекомендую Гоголя, «Мертвые души».
- Мертвые?.. А поживее ничего нету?
- Поживее? Рекомендую Толстого, «Живой труп».

Б

1. Регулярно ли читаете в «Крокодиле» рубрику «Нарочно не придумаешь»?

- а) регулярно; б) редко; в) не знаю о такой рубрике.

2. Нравятся ли Вам серии юмористических рисунков Х. Бидструп?

- а) да;
- б) не слишком;
- в) не знаю о них.

3. Подчеркните авторов, чьи произведения Вам хорошо известны. М. Зощенко, С. Ликок, Ф. Искандер, А. Чехов (ранний), И. Ильф и Е. Петров, Марк Твен, А. Аверченко, Дж. К. Джером, Я. Гашек, Б. Нушич.

4. Из каких произведений взяты следующие реплики персонажей:

- а) «Женитьба — шаг серьезный!»
- б) «У вас вся спина белая!»
- в) «Осмелюсь доложить, пан поручик...»

5. Назовите три фамилии советских мастеров юмора (эстрада).

6. Назовите какое-нибудь юмористическое произведение А. К. Толстого.

7. Назовите две фамилии авторов поэтических и прозаических пародий.

Ключ к тестовым заданиям «Как у вас с чувством юмора?»

А

- 1 — рекомендуется оценка 4—5.
 - 2 — » 5.
 - 3а) — 1; 3б) — 3; 3в) — 4; 3г) — 5.
 - 4б) — 2; 4а) — 4.
 - 5б) — 2; 5а) — 5.
 - 6б) — 2; 6а) — 4.
 - 7в) — 2; 7б) — 3; 7а) — 5.
 - 8б) — 2; 8а) — 4.
 - 9 — рекомендуется оценка 5.
 - 10 — » 5.
 - 11 — » 5.
 - 12 — при подчеркивании «и» — 2.
 - 13 — рекомендуется оценка 4—5.
-

При общем количестве очков ниже 40 надо считать чувство юмора недостаточно развитым. Надо работать над собой, развивать его. Хороший результат — 55—57, средний — 47—54.

Б

- 1в) — 1; 1б) — 3; 1а) — 5.
- 2в) — 1; 2б) — 3; 2а) — 5.
- 3. М. Зощенко, С. Ликок, Ф. Искандер, А. Чехов — 2, И. Ильф и Е. Петров, Марк Твен — 3, А. Аверченко, Дж. К. Джером — 4, Я. Гашек, Б. Нушич — 5.
- 4. Чехов, И. Ильф и Е. Петров, Я. Гашек — 5, два правильных ответа — 4, один правильный ответ — 3, 0 — 2.
- 5. А. Райкин, Л. Жванецкий, В. Винокур и др. — (как в п. 4).
- 6. «Записки Козьмы Пруtkова», «Сон Попова», «История Государства Российского». Названо — 5, нет — 1.
- 7. Ю. Левитанский, М. Архангельский, А. Иванов (или другие). Названы все трое — 5, один — 3, 0 — 2.
- Лучший результат — 35.
- Средний — 25—30.
- Плохой — до 20.

Этот тест определяет не наличие (или отсутствие) чувства юмора, а уровень знания юмористических произведений, склонность к юмористическому чтению, т. е. стремление удовлетворять чувство юмора. Хорошо, если общий балл (по двум сериям) составит цифру, приближающуюся к 90. Если Вы или Ваши знакомые набрали такую сумму, у Вас все хорошо, дополнительной работы (особой и усиленной) не требуется. Продолжайте в том же духе, веселитесь на здоровье!

В час досуга: коммуникативные игры

«Делу время — потехе час», — гласит русская пословица. Этот час, который, как правило, вы проводите с друзьями, может стать для вас своеобразным «тренингом общения». Мы предлагаем вам создать в компании ту атмосферу взаимоотношений, которую называют «дух беседы и игры», постараться стать организатором развлекательного общения. Даже если тесты показали, что уровень коммуникабельности и чувство юмора у вас далеки от идеала, преодолите свою обычную застенчивость ради товарищей. Каждый помнит, как гнетет собравшихся весело провести время «человек в футляре», зануда и нытик. Посмотрите на себя со стороны: вы ведь отнюдь не таковы, наш читатель. Вы веселы и раскованны, рады всем гостям и готовы доставить им удовольствие. Итак, за дело! Вернее, за игру, которая делает хорошее дело — дарит доброе настроение, радость взаимопонимания, ощущение дружеской поддержки.

«Комплименты»

Создайте настрой: прослушайте вместе (или лучше спойте!) песню Булата Окуджавы «Давайте говорить друг другу комплименты», другую хорошую и подходящую к случаю песню. Напомните друзьям, что комплименты — это лестное замечание в адрес кого-либо, похвала. Порассуждайте совместно, избалованы ли присутствующие комплиментами, часто ли слышат похвалу в свой адрес. Подумайте, есть ли у вас повод похвалить, и найдите добрые слова для одного из гостей. Говорят, один из французских писателей сердито заметил в кругу друзей: «Если одним словом ты можешь осчастливить человека, какой же скотиной надо быть, чтобы этого слова не сказать!» Грубовато, но верно. Итак, попробуем осчастливить!

Возьмем в руки мячик и бросим его — лови! — тому, для кого у нас припасены комплименты, с лестными замечаниями...

о внешности: «Какие чудесные у тебя волосы!», «Твои глаза — как небо голубое!», «Ты всегда элегантна!», «У тебя очень милая улыбка!», «Видно, что ты занимаешься спортом», «Ты всегда собран и подтянут», «Как тебе удается всегда так прекрасно выглядеть?», «Я всегда люблюсь тобой!», «Это, наверное, о тебе сказано: «А сама-то величава, выступает, словно пава, а что речь-то говорит, будто реченька журчит», «У тебя изумительный вкус!», «На тебя всегда приятно посмотреть!»... (продолжите сами, найдите лестные выражения и сопроводите их теплой интонацией, нежным взглядом. Только опасайтесь пошлости и берегитесь нечаянно задеть уязвимое место. Например, девушка страдает, считая свой нос чрезмерно большим, а вы ей прочувствованно: «Какой у тебя прелестный носик!» Да вообще не принято хвалить носы, брови, уши, зубы... А что принято — понаблюдайте сами);

о делах: «Мне очень нравится, как ты шьешь (вяжешь, строгаешь, моешь, выжигашь...)», «Я люблюсь тобой, когда ты читаешь (разговариваешь, ухаживаешь за бабушкой, играешь с маленькой сестренкой...)», «Едва ли кто из нас умеет так хорошо, как ты, играть в шахматы, (лазает по скалам, чинить радиоаппаратуру, готовить, писать сочинения...)», «Где только ты научился так прекрасно танцевать (держаться, вести себя, рисовать, выпиливать, конструировать...)?»), «С удовольствием бы поучился у тебя играть на гитаре (распределять свое время, сохранять спокойствие в трудных ситуациях, клеить обои, варить борщ, создавать уют в доме...)».

Думается, вы постараетесь разнообразить палитру лестных замечаний. Только будьте искренними! Лживые похвалы по типу «За что же, не боясь греха, Кукушка хвалит Петуха? За то, что хвалит он Кукушку!» только расстроят ваши контакты. Конечно, «в сердце лстец всегда отыщет уголок», но все присутствующие оценят ваше поведение отнюдь не лучшим образом. Получше приглядитесь к друзьям и убедитесь: «У каждого есть чему поучиться!»

«Мнения»

Вы ведь хорошо знаете свою компанию? Можете о каждом высказать свое мнение? Иногда бывает, что это мнение отнюдь не лестное: друзья-подружки «перемывают косточки». Вы не склонны к этому? Прекрасно! Тем легче вам будет организовать игру во мнения.

Пусть один из играющих, кто хочет узнать, что о нем думают присутствующие, на 2—3 минуты выйдет из комнаты или отойдет подальше, чтобы не слышать голосов. Трое из оставшихся должны высказать о нем свое мнение. Предположим, один скажет: «Валя — большая оптимистка», другой: «Она очень отзывчивая», третий: «У Вали прекрасный голос».

Ведущий приглашает Валию и сообщает ей: «Валя, о тебе сказали, что ты, во-первых, большая оптимистка, во-вторых, очень отзывчивая, в-третьих, у тебя, оказывается, прекрасный голос, чего мы, твои друзья, к сожалению, многие не знали. Отгадай, кто о тебе это сказал». Валя внимательно смотрит в глаза присутствующих (недаром говорят, что они зеркало души), пытается разгадать жесты и мимику, вспоминает, кто и за что ее ценит, и указывает: «Что я большая оптимистка, сказал Сережа. Он навещал меня в больнице». Если угадано правильно, за дверь выходит Сережа и мнения высказываются о нем. Если же поиск идет трудно, игроки подсказывают «горячо — холодно» или же просто вызываются сами повторить опыт Вали.

Условие: говорим только хорошее, играем только с теми, кому интересно, не затягиваем процесса отгадывания и не сердимся ни на кого. В том случае, если о вас сказали то, с чем вы никак не можете согласиться (например, неожиданно заявили, что вы общительны, когда вы сами считаете (да и тесты показали!) себя некоммуникабельным), доверимся искренности говорившего и повнимательнее приглядимся к себе: что дало повод так о вас отзываться?

«Конкурсы»

Соревновательность, стремление показать себя перед друзьями в лучшем свете свойственны, наверное, всем вашим друзьям. Предоставьте им возможность выразить себя в конкурсах:

«Кто больше?»

Раздадим всем бумагу и карандаши. Предлагаем в течение минуты записать все производные от слова «ДОМ»: домашний, домовый, домострой, домостроительный, домохозяйка, домосед... и так далее, только не «домна», «домбра» и подобные, не производимые от «дом», не связанные с этим корневым словом по значению.

Произнесем подряд 15 не связанных между собой ни по форме, ни по содержанию слов. Например: «ДОРОГА, КАНИФОЛЬ, ЛАМПОЧКА, КАНИКУЛЫ, ВЕРМИШЕЛЬ, СТУЛЬЯ, АНТРАКТ, ОБСУЖДЕНИЕ, КАПУСТА, ТВОРЧЕСТВО, ПРИГЛАШЕНИЕ, ХОЗЯЙСТВО,

ВАРИАНТ, КВАДРАТ, ДОСТОИНСТВО». Присутствующие выслушают их и затем запишут те, которые запомнили.

М. Горький считал, что у слова «хороший» 30 синонимов. Сколько их у каждого из играющих, узнаете по записям или соревнуясь устно (выигрывает тот, кто произнесет последний «тождество»).

«Кто лучше?»

Помните мультфильм: «Кто похвалит меня лучше всех, тот получит конфету»? У вас день рождения, и большая конфета уже готова. Дайте возможность друзьям похвалить вас. Чей комплимент вам понравился больше всего? Может быть, того, кого вы уже готовы были исключить из списка своих друзей? Не забудьте выразить чувство признательности и постарайтесь сохранить дружбу: «Старый друг лучше новых двух».

Предложите друзьям конкурс на лучший рассказ о вашем походе. Подготовьте медаль барона Мюнхгаузена и объявите конкурс фантазеров. Дайте возможность написать сочинение-миниатюру «Как я сдавал экзамены» из одних фразеологизмов. Разделитесь на «телезрителей» и «танцоров», если идет интересный телефильм и одним хочется его смотреть, а другим танцевать. «Танцорам» предложите посмотреть 3—5 минут середину фильма, а после его окончания рассказать экспертам-«телезрителям» о том, что вы думаете о героях телефильма и их дальнейшей судьбе. Выиграет самый проницательный, но весело будет всем.

Маленькие сюрпризы, подарки, розыгрыши, заготовленные заранее, помогут вам сделать радостным и приятным ваш досуг, поглядеть на мир добрыми глазами, завоевать симпатии окружающих. **ПУСТЬ ДОБРЫМ БУДЕТ УМ У ВАС, А СЕРДЦЕ УМНЫМ БУДЕТ!**

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

- Дридзе Т. М. Язык и социальная психология. — М., 1982.
- Леонтьев А. А. Педагогическое общение — М., 1979.
- Леонтьев А. А. Что такое язык. — М., 1976.
- Леонтьев А. А. Психологические особенности деятельности лектора. — М., 1981.
- Леонтьев А. А. Путешествие по карте языков мира. — М., 1981.
- Леонтьев А. А. Психология общения. — Тарту, 1974.
- Негневицкая Е. И., Шахнарович А. М. Язык и дети. — М., 1981.
- Ножин Е. А. Мастерство устного выступления. — М., 1982.
- Панов Е. Н. Знаки, символы, языки. — М., 1980.
- Полторацкий А., Шевырев В. Знак и деятельность. — М., 1970.
- Сахарный Л. В. Как устроен наш язык. — М., 1978.
- Франклин Фолсом. Книга о языке. — М., 1977.
- Э. Роттердамский. Похвальное слово глупости. (После чтения — обязательно — прочитать предисловие автора!)
- Тем, кому интересно познакомиться с современной проблемой общения человека с машиной (ЭВМ особых возможностей), рекомендуем прочитать следующие книги, написанные интересно и доступно:
- Барченков С. А. Человек разговаривает с машиной. — М., 1974.
- Бирюков Б. В., Гутчин И. Б. Машина и творчество. — М., 1982.
- Брудный А. А. Понимание и общение. — М., 1989.
- Горелов И. Н. Разговор с компьютером. — М., 1987.
- Каган М. С. Мир общения. — М., 1988.
- Орфеев Ю. В., Тюхтин В. С. Мышление человека и «искусственный интеллект». — М., 1978.
- Смолян Г. Л. Человек и компьютер. — М., 1981.
- Тем, кто хочет узнать, как ученые пытаются общаться с давно исчезнувшими цивилизациями путем расшифровки древних памятников письменности, советуем прочитать книги:
- Добльхофер Э. Знаки и чудеса. — М., 1963.
- Молчанов А. А. Тайнственные письма первых европейцев. — М., 1980.

Учебное издание

**Горелов Илья Наумович, Житников Владимир Федорович,
Зюзько Михаил Васильевич, Шкатова Людмила Александровна**

УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ОБЩАТЬСЯ?

Зав. редакцией *Н. П. Семькин*
Редактор *М. Д. Соловьева*
Младший редактор *М. И. Ерофеева*
Художник *В. Р. Сурьянинов*
Художественный редактор *Е. Л. Ссорица*
Технический редактор *И. С. Басс*.
Корректор *Л. Г. Новожилова*

ИБ № 13473

Сдано в набор 02.04.90. Подписано к печати 22.01.91. Формат 84×108^{1/32}.
Бум. типограф. № 2. Гарнит. литературная. Печать высокая. Усл.
печ. л. 7,56. Усл. кр.-отт. 7,76. Уч.-изд. л. 8,40. Тираж 200 000 экз.
Заказ № 2948. Цена 50 к.

Ордена Трудового Красного Знамени издательство «Просвещение» Ми-
нистерства печати и массовой информации РСФСР. 129846, г. Москва,
3-й проезд Марьиной рощи, 41.

Областная типография управления печати и массовой информации
Ивановского облисполкома, 153628, г. Иваново, ул. Типографская, 6.

ББК 74.200.53
У52

Рецензент: учитель русского языка и литературы
школы № 299 Москвы Ю. Ю. Белов

Умеете ли Вы общаться?: Кн. для учащихся/
У52 И. Н. Горелов, В. Ф. Житников, М. В. Зюзько,
Л. А. Шкатова. — М.: Просвещение, 1991. — 144 с.:
ил. — ISBN 5-09-003421-4.

Основная цель книги — пробудить интерес старшеклассников к проблемам общения, способствовать воспитанию навыков культурного поведения.

Обращение к художественным текстам, произведениям искусства, анкеты, упражнения способствуют активному восприятию и осмыслению материала книги.

Книга поможет старшеклассникам задуматься над своими неудачами в общении, овладеть искусством установления и поддержания контактов с окружающими их людьми.

У 4306020000—193 275—91
103(03)—91

ББК 74.200.53

ISBN 5-09-003421-4

© Горелов И. Н., Житников В. Ф.,
Зюзько М. В., Шкатова Л. А., 1991