

«ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО» ОБЩЕНИЯ

THE "GOLD RULE" OF COMMUNICATION

В статье рассматриваются основные правила, средства и условия продуктивного общения.

Ключевые слова: общение, психология общения, правила общения, язык, речь.

In the article the basic rules, means and conditions of effective communication are presented.

Keywords: communication, psychology of communication, rules of communication, language, speech.

Во многих публикациях в последнее время ссылки на библейские сюжеты не редкость, даже если авторы этих цитат никогда не читали этой Книги или сами неверующие. К тому же, темы Евангелия «перепеваются» чуть ли не на каждом телеканале. И нет сомнения, что одну из главных заповедей Христа – «золотое правило» Нагорной проповеди – хоть раз в жизни, да произносил каждый, даже неграмотный, а именно: «...во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними...» (Мф. 7:12). Другими словами: относись к другому человеку так, как бы ты хотел, чтобы он относился к тебе. И этот принцип общения между людьми на протяжении многих столетий являлся постулатом. Тем более, что он правилен и сейчас. Но в этом постулате присутствует определенная односторонность, односторонность – нацеленность на себя, то есть, если я глухой, то и с другим человеком, который слышит, я должен общаться, как с глухим, равно как и наоборот. Утверждение такого принципа общения как основного, по меньшей мере, недиалектично. А диалектики и ее законов пока никто не опроверг.

Такой принцип общения приводит, например, к изоляции разных социальных групп, которые по объективным причинам не могут «донести» себя, я бы сказала «массовым способом», общепринятым для других членов сообщества. Поэтому, мне думается, абсолютизация такого принципа общения – только одна сторона медали, одна – которая дает одностороннее представление об общении, наполненное исключительной «правильностью» метафизичности.

¹ Кандидат философских наук, Санкт-Петербургский государственный университет сервиса и экономики, кафедра истории и политологии.

Общение является предметом исследования разных наук, каждая из которых вкладывает свое содержание в это понятие. Поэтому научные представления об общении многообразны и зачастую противоречивы, например в этике и психологии.

Всякий раз, приступая к работе над каким-либо курсом, в содержании которого присутствует необходимость раскрытия этической компоненты, у меня настроение ухудшается. Нужно опять говорить о том, что такое хорошо и что такое плохо. Бодро утверждать правильное и хорошее, которое, естественно, скучно, пресно, грустно, и порицать очевидно плохое, которое и без дополнительных слов очевидно плохо – и что о нем говорить?

А вот с психологической компонентой как раз все наоборот: психология – это наука, которая пытается оформить, придать форму самой подвижной, самой сложно фиксируемой сфере человеческой деятельности, а именно – формированию индивидуальной картины окружающего мира и использованию ее (этой картины) как инструмента в определении себя в этом мире. Мы смотрим глазами, а видим мозгом. Причем видим своим собственным мозгом и поэтому создаем неповторимую (свою), ни на что не похожую картину мира, которая, как отпечаток пальцев, неповторимо определяет, направляет, развивает наше взаимодействие с миром. Именно поэтому близнецы, как две капли воды похожие друг на друга, по-разному видят мир, ведь каждый из них видит мир своим мозгом, по-разному они ведут себя, по-разному самоопределяются в нем. Психология исследует как ртуть подвижную сферу человеческого бытия. А вкупе с этикой исследование любой психологической про-

блемы похоже на пригвождение к стене «солнечного зайчика».

Однако в обоих случаях и общие правила поведения, традиции, которые называются моралью, и процесс формирования индивидуальной картины мира, которую исследует психология, формируются, оформляются в общении. Поэтому для понимания существования тех или иных правил поведения и необходимости наблюдения за своим поведением и поведением партнера следовало бы обозначить предмет обсуждения, определить, что такое общение в общепсихологическом смысле.

Общение является обязательным условием существования всех живых организмов. Общаются рыбы в море, птицы в небе, животные на земле. Для человека общение – обязательное условие формирования личности. Отличительной особенностью человеческого общения является совместная творческая деятельность, вытекающая из человеческой способности к абстрактному мышлению, которая выражается в речи посредством человеческого языка [1].

Иногда встречается отождествление понятий «общение» и «отношение». Философское понимание отношения более широкое по сравнению с общением. Общение – это процесс реализации каких-либо отношений. Отсутствие общения не свидетельствует об отсутствии отношений.

Думается, что наиболее близким понятию «общение» является понятие «взаимодействие» [2, с. 481–502], выраженное в поступках для достижения каких-либо целей или результатов. Слово «общение» предполагает, что при взаимодействии люди делают нечто общее. Кстати, у слов «общение» и «общее» – один корень.

В процессе общения всегда участвуют две стороны, каждая из которых имеет то, что необходимо другой. Количество участников на каждой стороне общения может быть разным. Причем каждая из сторон должна иметь то, что интересно другой, поэтому при создании некоего «общего» (общения) основным механизмом его осуществления всегда оказывается обмен: мнениями, знаниями, впечатлениями, услугами, предметами, объектами, эмоциями и т.д., и конечным результатом общения является достижение обоюдозначимого результата.

Одним из условий общения является взаимобмен целями, т.е. достижение своей цели не возможно никак по-другому, кроме как через понимание и осуществление цели другого человека, и, как следствие, – получение обоюдоинтересного результата. И тогда другой стороной ме-

дали основного принципа общения, о которой говорилось выше, становится утверждение – **с человеком нужно поступать так, как он бы хотел, чтобы поступали с ним.** Это и есть второе, вернее главное, «золотое правило» общения: «хочешь быть понятым – говори на “языке” того, с кем общаешься». Самое существенное в «пойми меня» – это умение понять собеседника, его возможности, его желания, его интерес. Не надо кричать глухому в надежде, что он услышит, – повернись к нему лицом, четко артикулируй губами и показывай жестами.

Еще раз повторю, с человеком нужно общаться так, как он бы хотел, чтобы общались с ним. Хочешь достичь результата в общении – пойми собеседника, партнера. Залогом эффективного общения является взаимодействие.

Итак, для того чтобы общение было эффективным, необходимо понимание вами того, чего вы хотите достичь, получить от общения, понимание своей цели. Это лишь начальное условие эффективного общения.

Другим важным условием эффективного общения является понимание того, что необходимо вам есть у того, к кому вы обращаетесь. Иначе общение будет выглядеть, как в пословице: «В огороде бузина, а в Киеве дядька». Общение – это обмен не просто ради обмена, а получение желаемого, отсутствующего у вас, взамен имеющегося у другого. Итак, чтобы получить желаемое, необходимо, чтобы предлагаемое вами было также желаемо другой стороной. Каждый из нас хоть раз в жизни оказывался в ситуации, когда вы, не выучив какой-то вопрос, в качестве аргумента говорили преподавателю перед угрозой получения «неуда»: «А что я скажу родителям»? Слыша в ответ холодное: «Это не моя проблема», вы с негодованием думали о вредности и нечуткости преподавателя. А на самом деле это вы нарушили условия общения, не только потому, что не выучили задание, а потому, что на преподавателя вы пытались повесить свои проблемы с родителями, просили преподавателя решить не интересующий его вопрос отношений в вашей семье. Предлагаете в обмен не нужные ему свои проблемы. И как все мы, остальные студенты терпеть не могли «подлиз», которые за более высокую оценку, например, оформляли стенды по предмету в кабинете или приносили редкие книги преподавателю. И еще больше ненавидели «подлиз», когда после таких «прогибов» он получал «выстраданную тряпкой» оценку. А вот как раз эти «подлизы» с точки зрения правил общения были правы, понимая, что их результат – требуемая оценка – напрямую зависит от резуль-

тата преподавателя – не задерживаться самому в учебном заведении для оформления кабинета. Конечно, такое поведение преподавателя недостойно, непедagogично, но, к сожалению, жизненно и практично. Условно схема эффективного общения выглядит приблизительно так – **понимайте, что нужно вам, находите человека, у кого это есть, предлагайте нужное ему и обменивайтесь. Просто же, правда?** Да, гениально всегда просто, но труднодостижимо.

Однажды к нам в гости по обмену школьниками из Германии приехала девочка. Она говорила только на немецком и испанском языках, а мы – на английском и, соответственно, русском. В первое же утро папа перед приготовлением завтрака спросил эту девочку на чистейшем русском языке – «Кашу будешь?» Она поняла, что обращаются к ней, потому что папа смотрел на нее, больше она ничего не поняла. Папа задал вопрос громче «Кашу будешь?» – она опять молчит и пожимает плечами. В конце концов папа перешел на крик с вопросом о каше и перебудил всех домочадцев и перепугал гостью. Бедный папа в тот момент так старался узнать желание девочки, совсем забылся, считая, что чем громче он говорит, тем быстрее девочка из Германии, ни слова не понимая по-русски, ответит на его вопрос. К счастью, в то утро проблема была решена при помощи рук, пальцев, мимики, жестов [3; 4], но никак не на русском громогласном языке.

Эта бытовая зарисовка иллюстрирует еще одно условие успешного общения: успех общения зависит от знания языка общения. Имеется в виду язык не только в лингвистическом или филологическом смысле, а язык как средство общения в широком смысле слова, как средство передачи сообщения.

Язык – средство общения посредством организации знаков определенным образом для передачи сообщения. Есть русский, китайский, другие языки, а есть язык математики, дорожный язык, правда, мы называем его «Правила дорожного движения», есть музыкальный язык, язык жестов (например, у глухонемых и не только) – языков много. Язык – это средство взаимопонимания. Языки бывают искусственные и естественные (природные). Язык математики, дорожных знаков, музыки и даже английский, китайский или русский языки – это искусственные, созданные человеком, в природе этих языков нет, а вот язык жестов, мимики, звуков, запахов – преимущественно естественные. Поэтому они, как правило, правдивее языка слов.

В языке воплощены знания, приобретенные людьми, их практический и теоретический

опыт. Богатство языка – это богатство культуры. Непонимание языка становится средством изоляции для тех, кто его не знает.

Язык люди используют для передачи информации. Любой язык строится из знаков. Знаками наполнен весь окружающий нас мир. Знак – это любой внешний или внутренний раздражитель. Мир есть бесконечность знаков. Совокупность знаков или сигналов, сгруппированных по признаку одной цели, есть информация. Информация в философском смысле не ограничивается пониманием ее как чем-то предлагаемым нам средствами массовой информации – и не только выраженными словами.

Для построения эффективного общения были обозначены необходимые и достаточные условия этого общения, так сказать, обязательные шаги к успешному общению:

1) необходимо понимание того, какова ваша конечная цель взаимодействия, к чему вы стремитесь, т.е. понимание своей ЦЕЛИ;

2) необходимо понимание того, что требуется вам есть у того, с кем вы общаетесь: ВЫБОР ПАРТНЕРА;

3) наличие у вас того, что нужно ему, то, что вы можете предложить ему, и это ему действительно нужно: ПРЕДМЕТ ОБЩЕНИЯ;

4) знание языка общения, в широком смысле под языком понимается ЗНАНИЕ ПРАВИЛ ОБЩЕНИЯ.

Итак, **общение** – это взаимодействие людей, заключающееся в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, и направлено оно на координирование и объединение усилий людей для налаживания отношений и получения общего результата.

Общение существует во всех областях человеческой жизни, в разных отношениях – оно бывает дружеское, родственное, учебное, профессиональное, политическое и так далее. В каждой сфере общения существуют свои цели и задачи. Когда говорят, что в бизнесе друзей нет – подразумевают не то, что в бизнесе сплошные предатели и негодяи, а то, что в бизнесе другие отношения, отличные от дружеских или родственных. Разные цели в этих сферах общения и разные социальные связи у участников общения.

В данной статье была сделана попытка обоснования основного принципа общения, которое гласит: *Всегда с человеком общайся так, как он бы хотел, чтобы общались с ним. Хочешь достичь результата в общении – пойми, что нужно тебе, найди человека, у кого это есть, предложи нужное ему – и обменивайтесь.*

Литература

1. Лурия А.Р. Язык и сознание / под ред. Е.Д. Хомской. – Ростов н/Д. : Феникс, 1998.
2. Каширин В.П. Психология профессионального межличностного общения / Психология и педагогика : учебник для бакалавров. – М., 2013.
3. Пиз А., Гарнер А. Язык разговора. – М. : ЭКСМО-Пресс, 2001.
4. Вилсон Г., Макклафлин К. Язык жестов – путь к успеху. – СПб. : Питер, 2001.
5. Кемеров В.Е. Взаимопонимание. – М. : Республика, 1994.
6. Криволицкая Т. Секреты эффективного общения // PR в России. – 2002. – № 4.
7. Маркова О.Ю., Казаринова Н.В. Психология межличностного и делового общения. – СПб., 1998. – 122 с.