

## Каковы «правила игры» в общении?

М.Р. Савова

В свое время великий английский драматург В. Шекспир заметил, что весь мир – театр и люди в нем – актеры. В наше время эта аналогия представляется еще более точной и емкой, поскольку научное описание законов и принципов человеческого общения подтверждает, что каждая ситуация общения развивается по своему «сценарию», который, в свою очередь, может быть типичным или оригинальным.

Сценарии общения зависят как от самой коммуникативной ситуации и ее особенностей, так и от тех ролей (постоянных или ситуативных), которые играют в этой ситуации ее участники.

Для восприятия, интерпретации и понимания создающегося при этом «спектакля», для оценки мастерства общающихся совершенно не обязательно быть дипломированным театральным критиком, но некоторые основы, по которым может развиваться действие и по которым анализируется его результат, необходимо знать каждому.

По каким же правилам происходит общение людей? И в каком случае мы фиксируем их нарушения? Все ли эти правила равноценны, или какие-то нарушения мы отнесем к грубым, а какие-то – к негрубым, допустимым?

На все эти вопросы можно получить ответ в курсе школьной риторики, построенном по концепции Т.А. Ладыженской. Этот курс строится как риторика общения и риторика создания конкретных речевых произведений того или иного жанра, в которых это общение и осуществляется.

В целом курс школьной риторики – это уникальная возможность «проиграть» многие ситуации нашего повседневного общения и в игровой форме освоить не только эти ситуации и различные роли в них, но и овла-

деть инструментом моделирования и оценки общения, выработать умения анализировать и создавать различные речевые произведения, умения понимать других людей, считаться с их мнениями и потребностями.

При этом всем – и учителям, и ученикам любого возраста – важно знать те основы, на базе которых строится человеческое общение и в сопоставлении с которыми оценивается эффективность, удачность, целесообразность риторических средств и приемов. **И не только знать, но и освоить основные «правила игры» в речевом взаимодействии.**

Эта задача вытекает из того, что любое риторическое действие строится на основе триады этос–логос–пафос, т.е. исходит из того, что ритор должен иметь право на речь: он должен пользоваться заслуженным уважением, хорошо знать предмет речи, уметь выражать свои мысли и т.д.

Общение – это деятельность. И в качестве деятельности оно требует сознательного целеполагания, выбора оптимальных средств для достижения поставленных целей, постоянного внимания к действиям партнеров, коррекции каждым собственного поведения и, конечно же, ответственности за результат этой деятельности.

Процесс общения всегда имеет духовную составляющую содержания как сознание необходимости взаимодействия с другим человеком, а значит, и необходимости в нем самом как партнере при достижении общей цели. Потребность эта превращается в специфическую установку, т.е. в готовность согласования своего личностного поведения с поведением партнера, в стремление к содружеству, сотрудничеству и т.д. Адекватность и успешность речевого взаимодействия обеспечивается в таком случае обязательным соблюдением норм общения. Тем более это важно на риторическом, т.е. умелом, искусном уровне общения.

Обычно применительно к речевым нормам говорят о коммуникативных качествах речи: ее правильности,

чистоте, точности, логичности, богатстве, уместности, доступности, выразительности. Но эти качества речи на самом деле подчиняются нормам более высокого уровня – уровня общения.

**Нормы общения** – это правила, помогающие согласовать все его стороны: как вы видите других людей и как их понимаете, как вы к ним относитесь и как вы в поступаете в конкретных ситуациях. При этом важно учесть, что норма – это *то, как должно быть*. Но норма – это еще и *что-то среднее*, поэтому норма – это минимум, на базе которого (но не наоборот!) можно проявлять свою индивидуальность.

На основе последних научных исследований выделяются три вида норм общения – этические, коммуникативные и речевые, соответствующие разным уровням.

**Этические нормы** относятся в первую очередь к мотивам речи, к области культуры общения – это доброжелательность, приятие партнеров по общению, соблюдение всех законов нравственности. Эти нормы можно условно определить как нормы стратегического уровня – взаимоотношений с миром в целом и конкретным человеком в частности. Очень часто соблюдение/несоблюдение этических норм закладывается на этапе целеполагания, т.е. цели, с которыми люди вступают в общение, могут быть этическими или неэтическими.

**Коммуникативные нормы** сопутствуют всей ситуации общения во всех его фазах. Это нормы, связанные с обеспечением процесса общения и его регулированием для достижения поставленных целей общения. Коммуникативные нормы соединяют в себе стратегические и тактические элементы, поскольку выбор ситуации общения, партнеров, предмета речи можно отнести к области стратегии, а конкретное воплощение плана речи и регулирование общения – к тактике.

**Речевые нормы** – это средства реализации и этических, и коммуникативных норм. Прежде всего к речевым нормам относятся коммуникативные качества речи. При этом

речевые нормы включают в себя и языковые (различного уровня).

Этические и коммуникативные нормы можно разделить лишь условно. Они очень тесно взаимосвязаны. Этические нормы во многом определяют коммуникативные, поскольку в первую очередь регулируют моральную и содержательную стороны общения. Коммуникативные нормы обеспечивают и регулируют сам процесс общения. В то же время этические нормы коммуникативно ориентированы. Их коммуникативность проявляется и в том, что они диктуют необходимость нести ответственность за свои слова и речевые поступки, и в том, что нарушения этических норм рождают неприятие со стороны других участников общения, а значит, служат барьерами в общении. В то же время коммуникативные нормы этичны, поскольку они регулируют процесс общения, предписывают достижение его целей таким образом, чтобы в нем не нарушались этические нормы. В связи с этим мы рассматриваем этические и коммуникативные нормы отдельно друг от друга и от других видов норм только для удобства их описания.

Этические и коммуникативные нормы вытекают из законов оптимального, гармоничного, эффективного общения, выработавшихся тысячелетиями, они являются своеобразным итогом осмысления речевой практики людей разных культур.

Этические и коммуникативные нормы – это механизмы, помогающие согласовать все стороны общения. Это предписания, рекомендации, советы, предостережения, запреты и т.д., которые формировались на основе понимания законов общения. Главным законом общения является закон объединения партнеров, в соответствии с которым общение должно быть конструктивным, неконфликтным, гармонизирующим и т.д. По сути, механизмом обеспечения действия этого закона выступает все то, что делает возможным возникновение контакта, поддержание процесса общения и

достижение его эффективности в целом как процесса и как результата. Именно поэтому речевые нормы выступают как средства соблюдения этических и коммуникативных норм общения. Например, нарушение чистоты речи (употребление жаргонных выражений, слов-паразитов и т.д.) является нарушением норм прежде всего потому, что в нем проявляется неуважение к собеседнику (нарушаются этические нормы), которое, в свою очередь, может привести к коммуникативной неудаче (вплоть до прекращения общения), если для адресата это неприемлемо, а может и не быть воспринято как таковое и никак не повлиять на процесс общения, если другие участники этой ситуации не воспримут засоренную речь как нарушение коммуникативных норм. В этом плане на уроках риторики очень важно не только предостеречь от использования, например, слов-паразитов, но и показать, как они влияют на восприятие конкретной речи, понимание ее содержания, а также оценку уровня культуры говорящего.

При этом следует помнить, что о культуре речи свидетельствует именно эффективность, а не только результативность речи. Это означает, что постановка цели, способы и средства ее достижения, сам процесс речи и результат, который она вызовет, будут соответствовать этическим, эстетическим и другим правилам. Если результат достигнут, но достигнут неэтичными способами (угрозами, бранью и т.п.), то мы констатируем только результативность, но не эффективность речи и ее несоответствие основным законам общения и культуре речи.

Очень часто приходится сталкиваться с тем, что этические нормы, по сути, отождествляются с этикетными. И тогда получается, что если человек не забывает здороваться и говорить «волшебные слова», то он якобы соблюдает этические нормы. Хотим подчеркнуть, что **этические нормы** может всегда соблюдать только высококультурный человек, в котором

сочетается внешняя и внутренняя культура. **Этикет** соотносится прежде всего с внешней культурой, которая проявляется в том, что человек в своем поведении руководствуется правилами только тогда, когда он на виду или когда о его поведении станет известно людям, перед которыми он играет роль культурного человека. Внутренняя культура состоит в том, что человек всегда поступает так, как того требуют моральные законы общества.

Главными моральными ценностями считаются истина, добро, красота, которые соответственно проявляются как критерии при оценке этичности речи и речевого поведения в целом. Такие качества, как истинность, правдивость, определяют многое в речи именно в этическом плане, поскольку благодаря им возникает доверие к говорящему, без которого невозможно общение. Эту сторону правдивости прекрасно сформулировал Б. Шоу: «Наказание лжеца не в том, что ему никто не верит, а в том, что он сам никому не сможет верить». Добро и желание добра другим также лежат в основе общения, поэтому все этические правила содержат «доброжелательность» как норму общения. Понятие красоты в данном случае связано не с эстетическими, а с этическими законами, по которым не соответствующее им действие (в том числе и речевое) расценивается как некрасивое (*Так говорить некрасиво. Он поступил некрасиво. Некрасивое поведение* и т.д.).

В общении на первое место по значимости выходят личностные взаимоотношения коммуникантов. Мораль, нравственность свойственны только личностям, и только личность может испытывать эмоции по поводу полученной информации или способа общения. Отсюда основные критерии оценки с точки зрения соблюдения этических норм – не только этично–неэтично, красиво–некрасиво, но и прилично–неприлично.

В соответствии с этими качествами личности **основными этическими достоинствами речи и этическими нор-**

**мами являются:** правдивость, понятность (речь должна быть доступна адресату, т.е. не должна заставлять его прилагать излишние усилия к ее расшифровке), содержательность, целесообразность, краткость в меру необходимости (речь не должна отнимать у адресата лишнего времени), логичность, вежливость и т.д.

С этих позиций можно оценить степень обязательности соблюдения этических норм. Обязательным для исполнения при любых условиях коммуникации и в любой сфере общения является запрет на причинение ущерба другому человеку (который может и не участвовать в данной ситуации общения). Причем принцип «Не навреди!» в этом плане касается прежде всего морального ущерба. В эти нормы входят предписания сдерживать негативные эмоции и смягчать негативную информацию, не допускать унижения и оскорбления человеческого достоинства, грубости, зависти и т.п. Кроме того, к числу обязательных для исполнения норм относится и требование всемерно проявлять уважение к другим людям.

Есть этические нормы, которые можно отнести к рекомендуемым. В первую очередь это касается позиции говорящего (пишущего) относительно себя и своего места в общении. Этично иметь чувство собственного достоинства, быть скромным, не противопоставлять себя другим, не восхвалять себя и т.д. Из этого следует и уважение чувства собственного достоинства других людей, умение видеть в них прежде всего положительные качества и т.п. – иными словами, этично проявлять уважение к людям всеми доступными средствами.

Важно подчеркнуть, что несоблюдение этических норм приводит к моральному ущербу не только для адресата (или иного лица, о котором шла речь), но и для адресанта, поскольку нравственный человек всегда, даже в случае невольного нарушения норм этики, испытывает стыд и угрызения совести. Кроме того, нарушение

этических норм общения часто приводит к коммуникативным помехам или неудачам.

Таким образом, этика должна лежать в основе любого высказывания. Без нее мы лишаемся самой системы координат для оценки того или иного явления действительности.

Для рассмотрения этических норм на уроках риторики целесообразно обратиться к анализу того, как школьники представляют себе человека, всегда соблюдающего этические нормы, т.е. истинно воспитанного.

Итак, истинно воспитанный человек – это благородный, всегда подтянутый человек с прекрасными манерами, человек, неспособный на низкие, подлые поступки, поскольку благородство – это не только (и не столько) высокое происхождение, но прежде всего это высокие душевные качества, прекрасное знание этикета, воспитанность, которая проявляется не только в том, чтобы не пролить супа на скатерть, но и в том, чтобы не заметить, как это сделают другие (и таким образом проявить умение не поставить другого в неловкую ситуацию). В то же время истинно воспитанный человек никогда и никому не будет навязывать свое общение, уважая право других не вступать в нежелательные контакты. Истинно воспитанный человек – тот, кто употребляет в своей речи слова если не изысканные, то никак не грубые. Не случайно есть даже шутка, что истинно воспитанный человек кошку всегда называет кошкой, даже если он об нее споткнулся и упал.

**Коммуникативные нормы**, несмотря на то что они очень условно выделяются из других видов норм, имеют свою специфику. Коммуникативные нормы, во многом являясь средством реализации этических норм в процессе общения, «подчиняются» им: если эти нормы вступают в противоречие, то приоритет отдается этическим нормам. Поясним, что это означает на практике. Например, необходимость сообщить неприятное известие, согласно коммуникативным нормам,

предполагает речь по существу и, следовательно, допускает минимум слов; но если это не коммуникация, а общение, то, согласно этическим нормам, следует насколько возможно смягчить эту информацию, чтобы уменьшить негативную реакцию на нее, и минимумом слов здесь уже не обойтись. В то же время многие коммуникативные нормы определяют речевые (уместность, доступность), но на другом уровне – на уровне параметров ситуации общения (например, содержательном).

Речевые нормы в рамках культуры речи коммуникативно ориентированы, т.е. их предназначение – сделать общий речевой код единым и тем самым способствовать однозначному пониманию речи. Коммуникативные нормы управляют речевыми и языковыми нормами и предполагают не только их соблюдение, но иногда и целесообразное осознанное отступление от этих норм (например, в целях стилизации, пародирования или придания речи коммуникативно обусловленной неточности, не ведущей к коммуникативным помехам).

При этом коммуникативные нормы более других вариативны. В них, в отличие от этических и языковых норм, почти невозможны строгие предписания (кодификация), поэтому коммуникативные нормы – это в большей степени рекомендации.

Таким образом, обучение эффективному речевому общению обязательно должно включать в себя те «правила игры», по которым оно происходит, чтобы риторически образованные ученики были в театре жизни не просто посредственными исполнителями тех или иных ролей, а хорошими актерами, чтобы и они сами, и те, кто с ними будет общаться, получали от этого максимум пользы и удовольствия.

*Марина Робертовна Савова – канд. пед. наук, доцент кафедры риторики и культуры речи МПГУ, г. Москва.*