



ЧТО РАЗДЕЛЯЕТ СОБЕСЕДНИКОВ, ИЛИ «К БАРЬЕРУ!»

А. МУРАШОВ

Сегодня, когда социальные науки стремительно развиваются, значительный импульс получили риторическое изложение психологии (что привело к нейролингвистическому программированию, возникновению слова-деяния, воздействующего на личность и почти гипнотически завораживающего её) и психологическое отношение к данным речевых дисциплин, а это риторика, её персоналистичность, действенность, влиятельность, ибо и самые красивые и яркие слова антириторичны, если не оказали на личность требуемого сверхзадачей воздействия. Таким образом, риторика — это психологическое обоснование и мотивирование речи, система скрытых императивов, аттракторов, формирующих нацеленное слово как воздействие, текст — как систему взаимодействий с читателем и слушателем (в риторике прежде всего со слушателем). Говоря о психологической динамике общения, А.А. Леонтьев имеет в виду по сути риторический критерий диалога: для него всё зависит от того, «насколько поставленная коммуникатором цель достигнута им в процессе общения, насколько мотив деятельности общения совпадает с её результатом». Риторика оказывается речевым кодом современного специалиста по психологии, осуществляющего сверхрациональное воздействие на слушателя.

Говорение и слушание неразделимы — это единый процесс (М. Хайдеггер), и в этом смысле, как монема, они подлежат психологическому истолкованию: «Речь — это говорение. А в изреченном исконно уже заключаются уразумение и истолкование. Язык как изреченность хранит в себе истолкованность уразумения здесь-бытия». Эта неразделённость осмысленного и изреченного, сказанного и истолкованного как цели, от сущего к воплощённому в словах, настоятельно требует психологического подхода к общению, к науке о нём и искусству его — риторике.

Общение неизбежно предполагает понимание, осмысление собеседниками друг друга и некоей реальности, некоей идеи, скрытой от них, но образ которой представляет себе другой, как только первый риторически оптимально именуется эту реальность либо идею. Теоретики НЛП — психологической инновации, воплощающей риторическую и реализующей её принцип влиятельного общения, — на вопрос о возможности точного взаимопонимания отвечают следующим образом: «...мы можем добиться взаимопонимания с собеседником только в том случае, если задумаемся над тем, как человек представляет себе мир, как он мыслит и чувствует, в том числе каковы субмодальности его чувств». Возможность максимально



идентичного понимания той или иной реальности собеседниками («раппорт») — компетенция некоей дисциплины на стыке филологии и психологии и с попыткой преодоления этой проблемы в работах по НЛП такой «стыковой» дисциплиной становится риторика. Как, по признанию Г.О. Винокура, литературный стиль не язык, а вторая образная действительность, так риторическое осмысление любого явления, текстового и предметного, — также действительность, надъязыковое представление, и изучает его в том числе и психология.

Фактами психологического осмысления коммуникативной деятельности, своего рода риторики, основанной на психологических коллизиях руководимых человеческими личностями взаимоотношений, являются коммуникативные барьеры, возникающие в разных ситуациях преднамеренно или внезапно. Барьеры — риторические и психологические факторы, препятствующие общению.

СИТУАЦИОННЫЙ БАРЬЕР

Молодой актёр, старательно (это заметно во всём) копируя наставника в этой роли, ещё не поставил нужного голоса, потому ещё немного — и «даст петуха». Чтобы этого не случилось, он сосредоточивается на первых рядах, словно для них исполняя роль. Остальные слышат всё, но к ним актёр уже не обращается, в том числе зрительно, в то время как вся его энергия аккумулировалась на начале зала. С другими рядами у него возник ситуативный барьер: с теми же людьми, если они оказались ближе, актёр вёл бы подлинный диалог — тот, который ведёт с нынешними обитателями передних рядов.

Ситуативный (ситуационный) барьер возникает из-за удалённости говорящих друг от друга, вследствие их совершенно различных «картин мира» (так не смогут понять друг друга поклонники «Катюши» и «юбочки из плюша», хоть оба отражают доминирующие направления в музыкальной культуре своего времени). Он возникает из-за того, что ситуация (не содержание речи, а именно ситуация!) не понимается собеседниками, её контекст игнорируется ими. Один из них может вдруг искромсать выводом весь ход

предыдущих рассуждений; другой, для которого незыблемы этикетные условности, вдруг появляется в мятых брюках; третий отрицает то, что утверждал вчера. Виною всему — новое осознание момента, невозможность самому туда в этот момент «вписаться», почувствовать его специфику. Правда, риторика дистрибьютинга предостерегает: «Если накануне встречи с потенциальным покупателем продавец думает о том, что покупатель — хороший умный человек (своего рода попытка «вписаться» в ситуацию. — А. М.) и он обязательно приобретает предлагаемый ему товар, то дух-хранитель покупателя несёт информацию своему телу о том, что продавец со своим товаром никуда от него не денется, и, как следствие, покупатель придёт на встречу, настроенный соответствующим образом: он не приобретает товар, а значит, не заплатит денег». Ситуация вышла из-под контроля ратора (продавца) потому, по мнению автора, что виртуальный сюжет был проигран в сознании в мельчайших деталях, и сработал ситуационный барьер: он возник из-за специфического понимания коммуникативных намерений друг друга.

Ситуативный барьер может быть следствием предыдущих риторических промахов. Ректор института рассказывает, как она сменила компьютерную фирму, поставляющую ей технику: когда преподаватель информатики отправился в традиционную фирму, чтобы выбрать сканеры и принтеры, ему попался начинающий консультант, который всячески стремился предьявить свои познания в компьютерной технике. Результат: преподаватель ушёл, ничего не купив, а институт у этой фирмы («Там умники, ничего в делах не смыслящие») не купил ничего, обращаясь при необходимости к другим. И консультанты, уже знакомые с требованиями института, ничего не могли поделать: им по-прежнему верили, но ситуативный барьер препятствовал продуктивному взаимовыгодному общению: образ снобистски настроенного юноши решал всё.

В 7-м классе шёл вечер, посвящённый встрече Нового года. Всем было предложено прийти в маскарадных костюмах; их делали, нередко втайне от родителей, мальчишки, с удивлением обнаруживая, как же недово-





ротливы их сильные пальцы. Когда же мероприятие наступило, непонятная скованность овладела ребятами, готовыми зазвонить, как новогодние колокольчики. В чём дело? Оказывается, классный руководитель, не старый ещё учитель, пришёл... в традиционном тёмно-синем костюме, да ещё и не сняв академический «поплавок» (к костюму рыбака готовился, что ли?). Ребята не сразу и не всё поняли, в чём дело: он не осмыслил себя внутри ситуации маскарада, и, невзирая на то что в том случае его костюм был наиболее смешным, для ребят он был предикатом и знаком строгих опросов и постоянных контрольных. Так невербальное средство коммуникации определило (отравило) атмосферу вечера.

Вот почему во избежание этого барьера общения важно заранее узнать, с кем придётся общаться, и стараться изъяснить все признаки вербального и невербального расположения к партнёру. Необходимо занять положение, с которого наиболее удобно вести коммуникацию; а речь, произнесённая оттуда, в свою очередь, будет услышана и воспринята максимально эквивалентно сказанному.

Ситуационный барьер возводится, когда искусственно конструируется социальная дистанция в таких масштабах, в каких она лишь препятствует целенаправленному коммуникационному процессу. Так происходит, когда один из собеседников старательно дистанцируется от другого, подчёркивая различия в возрасте, социальном положении и т. д. Волна демократизации в образовании, захлестнувшая нашу школу посильнее цунами, началась именно с попытки ликвидировать ситуативный барьер общения. Но ученик и учитель по самим названиям не могут всецело стать приятелями: хоть и *docendo discimus*, прерогатива обучать всё-таки принадлежит старшему, тому, у кого имеются знания. Совершенно ликвидировать барьер коммуникации не следовало. Но если он есть и притом старательно подчёркивается... Один из таких случаев показал Влас Дорошевич.

Дети — это цветы. Нельзя же ведь требовать, чтобы все цветы одинаково пахли. Пусть дети умеют хорошо излагать то,

что думают. В этом и состоит обучение родному языку. Но никто не кладёт свинцового штампа на их мысль: «Думайте вот так-то». А у нас!

Урок русского языка. Разбор «Птички божией».

— Мозгов Николай!

Встаёт маленький и уже перепуганный Мозгов Николай.

— Мозгов Николай! Разбери мне «Птичку божью». Что хотел сказать поэт «Птичкой божией»?

Мозгов Николай моргает веками.

— Ну! Мозгов Николай! Что хотел сказать поэт?

— У меня мамаша больна. Я не знаю, что хотел сказать поэт. Я не мог приготовить.

— У Мозгова Николая мамаша всегда бывает больна, когда Мозгов Николай не знает урока. У Мозгова Николая очень удобная мамаша.

Весь класс хихикает.

— Я ставлю Мозгову Николаю «нотабене». Голиков Алексей! Что хотел сказать поэт «Птичкой божией»?

— Не знаю! Голиков Алексей не знает. В таком случае Голиков Николай. Голиков Николай молчит.

— Голиков Алексей и Голиков Николай никогда ничего не знают. Постников Иван.

— У меня, Пётр Петрович, нога болит!

— При чём же тут поэт?

— Я не могу, Пётр Петрович, стоять.

— Отвечайте в таком случае сидя. Постников Иван и сидя не знает, что хотел сказать поэт. В таком случае, Иванов Павел.

— Позвольте выйти!

— Что хотел сказать поэт «Птичкой божией»?

— Позвольте выйти!

— Иванов Павел хочет выйти. Иванов Павел выйдет на целый класс!

И уроки-то русского языка идут на каком-то индейском языке! Словно предводитель команчей разговаривает:

— Бледнолицый брат мой — собака. Язык бледнолицего брата моего лжет. Я сниму скальп с бледнолицего брата моего!

В это время над задней скамейкой поднимается, словно знамя, достаточно выпачканная в чернилах рука.



— Патрикеев Клавдий знает, что хотел сказать поэт. Пусть Патрикеев Клавдий объяснит нам, что хотел сказать поэт!

Патрикеев Клавдий поднимается, но уверенность его моментально покидает! «А вдруг не угадаю».

— Почему же Патрикеев Клавдий молчит, если он знает?

Все смотрят на Патрикеева и начинают хихикать. Патрикеев Клавдий думает: «Не попроситься ли лучше выйти?»

Но стыдится своего малодушия и начинает неуверенным голосом:

— В стихотворении «Птичка божия» поэт, видимо, хотел сказать... хотел сказать... вообще... что птичка...

А класс хихикает всё сильнее и сильнее: «Ишь какой знающий выискался! Знает, что поэт хотел сказать! Этого никто, кроме Петра Петровича, не знает!»

(Дорошевич В.М. Рассказы и очерки. М.: Современник, 1986. С. 43–45.)

Какая-либо продуктивная коммуникация в таких условиях невозможна, креативно-творческий диалог исключён. Что же касается барьеров общения — тут налицо ещё и тезаурусный барьер, при котором уровень знаний коммуникантов резко различен, что старательно подчёркивает учитель, захвативший монопольное право на обладание истиной, причём критика его позиции исключена. В таких диалогах поиск истины невозможен, как невозможно адекватное отношение общающихся друг к другу.

ТЕЗАУРУСНЫЙ БАРЬЕР

И Мозгов Николай, и учитель пребывают в состоянии стресса, и цель учителя — любой ценой утвердить свою систему ценностей, свою точку зрения на вещи, подчеркнуть различия в уровне познаний — старательное возведение *тезаурусного барьера* коммуникации. Этот барьер возникает от неумения или нежелания психологически мотивационно выстроить отношения равенства — превосходства (именно они многое определяют в образе ратора), а частично — из стремления скрыть своё незнание предмета, выработать у собеседника прямо противоположное мнение.

Как исключить воздействие на себя тезаурусного барьера и срыв общения из-за него?

1. **Помнить:** свои знания пытается выпячивать тот, кто меньше всех верит в их наличие, и первый же вопрос к нему это обнаружит.
2. **Знать:** в неведении своего собеседника пытается уличить тот, кто хочет утвердиться хоть так, потому что иначе невозможно.
3. **Видеть:** достоин ли человек того, чтобы мы начали разубеждать его, т. е. играть по его сценарию. Чаще всего гневные тирады, низвергаемые на «дилетанта», — отражение тех, что он адресует самому себе!

Тезаурусные барьеры создают несчастные люди, которые достойны жалости. «Я не получаю зарплату, но я знаю концепцию образования на Мадагаскаре». «Я не тороплюсь домой, потому что работа встанет: знает ли кто-нибудь хотя бы третью часть моего?» И так далее. Можно уверенно сказать: возник тезаурусный барьер — не возражать надо, а помочь человеку выжить, хоть он и будет всеми силами этому мешать.

ЭМОТИВНЫЙ БАРЬЕР

Эмотивный барьер — не соответствующий ситуации накал страстей; возможно, наоборот, их отсутствие там, где по сценарию диалога они предполагались. Этот барьер может быть обусловлен не только непониманием сказанного, незнанием собеседника (и этим тоже, поэтому в начале публичного речевого воздействия не рекомендуют использовать юмор, иронию: если не засмеются — эмотивный барьер не разрушит самая остроумная пушка), но и ситуационными особенностями — в этом случае он производный. Но как это мучительно для оратора: все силы вкладывать в то, чтобы хоть подобие улыбок появилось на лицах аудитории — и всё бесполезно! Он начинает сомневаться в себе, сбиваться, внутренне извиняться (ни в коем случае не следует оценивать себя во время выступления!), путается, нарушает логику сообщения...

Драматический актёр читал стихи о войне. Но на лицах слушателей (а это были старшеклассники) он не увидел ни малейшего проявления эмоций. Он начал читать с придыха-





ниями и завываниями, перешёл к аффективной (а значит, смешной) жестикуляции, вставшей в противоположность с темой по своему эмоциональному воздействию. В зале показались улыбки: чем отчётливее внутренняя паника говорящего, тем безжалостнее становится слушатель... Барьер возник, и актёр, кое-как дочитавший стихи, говорил потом, что столь чудовищной аудитории у него не было. Он не знал, что ребята вели на этот моноспектакль чуть ли не под конвоем, увеличив время их «несвободы» до шести часов вечера и ничего толком не разъяснив, — они готовы были и к гастролям шапито, и к лекции о вреде курения...

Ситуационные факторы эмотивного барьера — те, которые не позволяют говорящему рассчитать параметры речи, настраивают его на выступление, во время которого он будет думать не о предмете речи, а о том, как это создать.

Иван Иванович Соллертинский наставлял Ираклия Андроникова накануне его первого выхода на эстраду с кратким анонсом симфонии Танеева:

— Ты что, испугался? Плюнь! Перестань сейчас же! Публика не ожидает этих конвульсий и не платила за них. А тебе это может принести ужасные неприятности! Если ты не перестанешь дрожать, я подумаю, что ты абсолютный пошляк! Чего ты боишься? Тебе же не на трубе играть и не на кларнете; язык всё-таки довольно надёжный клапан, не подведёт! Ну, скажем, тебе надо было бы играть скрипичный концерт Мендельсона, который помнят все в этом зале, и ты боялся бы сделать накладку — это я мог бы понять. Но того, что ты собираешься сказать, не знает никто, не знаешь даже ты сам: как же они могут узнать, если ты сказал не то слово?.. Если бы я знал, что ты такой вдохновенный трус, я не стал бы с тобой связываться! Возьми себя в руки — оркестранты смотрят! Ну уж раз ты перепугался, тогда тебе не надо говорить про Танеева. Ты ещё, чего доброго, скажешь, что он сочинил все симфонии Мясковского, и мы не расхлебываем твоё заявление в продолжение десятилетий. Гораздо вернее будет, если ты поимпровизируешь на темы предстоящего сезона. <...> Важно,

чтобы можно было понять, как ты смотришься, как двигаешься... Со стороны содержания ты можешь быть совершенно спокоен. Что же касается техники выступления, то я не хотел тебя заранее волновать, но время уже пришло, поэтому прошу тебя выслушать. В музыкальном отношении акустика этого зала считается безупречной. Но для оратора она немножко трудна. Здесь нельзя сказать «к сожалению...». Здесь надо артикулировать очень отчётливо: «К. Со. Жа. Ле. Ни. Ю!» Я несколько утрирую, но принцип таков — максимальная отчётливость. Второе — сила звука. Если тебя слышат в первом ряду — это ещё не значит, что слышат в тридцать втором. Но если слышат в тридцать втором, то услышат и в первом. И в этом заключается принципиальная разница между первым и тридцать вторым рядом. Итак, говорить надо отчётливо и говорить громко. Иначе тебя вышвырнут... <...> Корпус должен находиться в движении. Жестикулируй, подыскивай слова, «экай» и «мекай» побольше, старайся показать, что ты готов броситься в бой за каждую произнесённую тобой фразу. Будь экспрессивен и непосредствен. Поменьше скованности. И, наконец, последнее. Новички начинают обычно разглядывать публику. Это плохо кончается. Не надо её рассматривать. Пусть публика рассматривает тебя.

(Андроников И.Л. Собрание сочинений: В 3 т. М.: Худож. лит., 1981. Т. 2. С. 41–42.)

Всем известно, что выступление это не принесло Андроникову славы конференсье: то он не мог найти своего места, то начал «драться» с оркестрантами, то, доведённый до совершенной внутренней паники, не мог говорить, когда звуки какофонически долетали до него, отражаясь от потолка. И главное — в зале он увидел весёлые лица, которым его смущение доставило если не удовольствие, то, по крайней мере, случай улыбнуться! Эмотивный барьер воздвигнут.

КОНТРСУГГЕСТИВНЫЙ БАРЬЕР

Мы говорим о смешном — на нас смотрят серьёзно. Мы пытаемся говорить о серьёзном — и воспринимаемся с улыбкой. Это



проявления эмотивного барьера, разрушить который можно лишь одним способом: присоединиться к эмоциям и эмоциональной маске собеседника (зала), стать «одним из многих», утвердиться именно в той роли, которую предложил слушатель, — и уже после этого начинать кризис, т.е. переделывание, переплавку эмоций собеседника. Если только противопоставлять ему себя (сцена — зал, смешное — серьёзное), не использовать волшебного механизма подстройки, — мы окажемся разделёнными этим барьером, и отношение друг к другу будет ледяным.

Но такая ситуация, если общение предполагается длительное и постоянное, может привести к *контрсуггестивному барьеру* — взаимной неприязни, причём не всегда осознаваемой в её истоках. Почему ученик «не переносит» этого учителя, хоть ничего реактивно-конфликтного в их отношениях не было? Почему, услышав о приходе именно этого сотрудника, дама пулей вылетает из офиса, чтобы, не приведя господь, не увидеться с ним, иначе неясно почему будет испорчен весь день?! А вот жилец с третьего этажа скрипит зубами при упоминании о жильце с пятого. Почему, он и сам не знает. Лишь при целенаправленном припоминании в обществе психолога он вспоминает, как тот, сверху, много лет назад не отогнал своего пса, удобно устроившегося во дворе возле куста лютиков, который заботливо выращивала жена этого жильца с третьего этажа. Куст не погиб — но неуловимая тень пробежала в их отношениях, и вот теперь он сидит перед психологом, пытаясь понять, откуда у него, добряка и юмориста, столь страстное отрицание человека, не сделавшего ему ничего дурного.

В основе взаимной неприязни всегда что-нибудь есть, какой-нибудь уже забытый случай, покинувшая сознание аналогия, отождествившая ни в чём не виноватого человека с источником раздражения. В основе контрсуггестивного барьера может лежать отождествление... Женщина признаётся, что стала негативно относиться к одному пареньку, после того как со спины увидела в нём своего сына: та же фигура, та же джинсовая «униформа», абсолютно такой же рюкзак.

«Олег!» — окликнула она «сына», который как раз был ей очень нужен в ту минуту. Но обернулся другой юноша, справедливо решивший, что окликают его, хоть он и не Олег. «Как смеет он быть так похожим?!» — быстрее молнии метнулась в сознании мысль, не зафиксированная самой женщиной. Но о том, что она, эта мысль, была, свидетельствует её отношение к этому парню — как выяснилось, другу её сына, участнику одной тусовки с ним.

Началом контрсуггестивного препятствия в общении может оказаться и факт, который потом собеседники будут помнить всю жизнь. Так, не ослабевала вражда двух крупнейших исторических деятелей XVIII в. — фельдмаршала Румянцева и Потемкина, с именем которого связано основание новых городов в приморских степях.

А как всё начиналось?

Весь багаж Потемкина умещался в седельных саквах и хурджунах. Но другие офицеры, что побогаче, таскали за собой по два-три воза всякого добра, не считая походных метресс и оркестров. Очевидец пишет: «Труднее всего было сладить с халатами. Как это ни воспрещалось, но любители понежиться не отставали от халатов...» Конечно, имел халат и ленивец Потемкин!

Однажды по росе вышел он в халате размяться и сам не заметил, что за ним наблюдает Румянцев, который и сказал с ядом:

— Ишь, как вас, камергеров, для войны-то принарядили!

Велел он одноглазому сопровождать его по лагерю и — пошли, но лучше бы не ходить. Солнце всходило выше, бивуак пробуждался, выбрались из шатров офицеры, из палаток солдаты, все видели, как Румянцев водит за собой камергера в халате. Григорий Александрович признался, что утренняя нужда подоспела.

— Ничего, потерпишь, — ответил безжалостно Румянцев и увлёк его в свой шатер, где собрал генералов. Очень приветливо Пётр Александрович попросил камергера в халате принять участие в общей беседе. — А без вас как же? — сказал он. («Потемкин слишком чувствовал тягость халата на плечах, но всякий раз, как пытался уйти, Румянцев его удерживал, задавая военные вопросы.») — Куда





спешите, военачальник опытный? Мы без вас как без рук. Ну-кося, скажите, что думаете, а мы послушаем...

Румянцев был в форме и при шпаге, все генералы тоже, а он несчастный, один, как барин, в халате, и даже по нужде не отпускают. Такого позора Потемкин ещё не переживал. «Табель о рангах» — штука каверзная: Румянцев издевался с умыслом, ибо поручик стал сразу генералом, да ещё из халата его никак не вытряхнуть...

Ежели так, и жалеть его не надобно: пушай мучается!

(Пикуль В.С. *Фаворит. М.: Вече: АСТ, 2001. Т. 1. С. 332.*)

Эта недружелюбная встреча Потемкина в армии, неподготовленность светлейшего к появлению там в новом качестве легли в основу контрсуггетивного барьера, разделявшего Потемкина и Румянцева долгие годы, невзирая на то, что оба признавали исключительные таланты друг друга.

Чтобы ликвидировать этот барьер, важно отыскать его начало, тот первый камень, который оказался основанием его фундамента. Обнаружить эту первопричину можно по чистой случайности: «Ведь часто в одно время года забредает день из другого времени, и он заставляет нас жить этим временем, мгновенно воскрешает его в нашем воображении, заставляет нас чаять связанных с ним развлечений, прерывает нить наших мечтаний и то раньше, то позже вклеивает свой вырванный листок в изобилующий вклейками календарь счастья» (Пруст М. В поисках утраченного времени // Собр. соч.: В 6 т. М.: Крул, 1992. Т. 1. С. 331). М. Пруст, почувствовав в настоящем запах из минувшего, вдруг явственно увидел всю картину, виденную тогда, когда впервые услышал он этот запах. Некий психологический раздражитель переносит из одного времени и состояния в другое, и неблагоприятные отношения между собеседниками складываются зачастую (они этого не смогут сказать) из-за действия этого раздражителя. Одному был неприятен жест, который сам по себе ничего дурного не обозначает (но ассоциативно связан с чем-то скверным), другой интуитивно ощущает, что он не поддержан, хоть на словах собеседник с ним согласился: аналогичной позы,

как это всегда бывало при согласии, тот не принял! А возможно, затруднённой оказалась эмпатия: собеседник настолько скрытен, что осознать себя «в роли» просто невозможно! Многое, вплоть до реликтов *эгоцентрической (моноцентрической) речи*, влияет на складывающиеся взаимоотношения собеседников, и не всегда могут они определить, когда между ними вырос контрсуггетивный барьер.

«QUI PRO QUO»

Барьер «*qui pro quo*» («одно вместо другого») — воплощение ситуации, когда собеседники говорят и думают о разном, не пытаются понять друг друга. Классический пример — слепой и глухой, которые отправились в поле воровать горох.

«Межа?» — «Куда бежать?» — «Стрючист?» — «Где стучит?» Не пытаются понять друг друга и не являясь в полном смысле собеседниками, люди в этом случае думают каждый о своём, зачастую лишь случайно обнаружив, что говорят о разном.

— Как тебе Соколов?

— Ничего. Только манерный очень...

— Да ты что! Может, что и приходится ему утрировать.

— Но та смешная дуэль в горах!

— Какая дуэль? Бондарчук участвовал в дуэли?!!

— Бондарчук?! Ты же про Соколова!

Один из процитированных участников диалога имеет в виду Соколова — героя «Судьбы человека», которого в кино сыграл Бондарчук; другой говорит про артиста Соколова. И лишь явная абсурдность суждений одного с точки зрения другого приводит их к мысли о том, что говорят они всё-таки о разных вещах.

Пример «*qui pro quo*» в русской классической литературе — «диалог» Фамусова и Чацкого. «Он вольность хочет проповедать!» «Ах! Боже мой! Он карбонари!» — эти восклицания Фамусова никак не следуют из реплик Чацкого. Каждый из героев говорит о своём, они не слушают друг друга, и последние реплики второго явления служат тому подтверждением:

— Длеть споры не моё желанье...

— Хоть душу отпусти на покаянье!



А Чацкий её, душу, и не удерживает. Сам же он считает спором то, что явилось не «разменной чувств и мыслей», а поочерёдным выкрикиванием фраз, не имеющих ничего общего, и лишь при беглом чтении можно утвердиться в мысли, что Чацкий — воплощение прогрессивного свободолюбия, а Фамусов — ретроград, вступающий с ним в схватку. Никакой схватки нет, как нет и собственно диалога!

Такой барьер возникает, если собеседник в чём-то настолько убеждён, что закрывает глаза на то, что перед ним, что ему активно пытаются не только втолковать, но и предьявить. Так ведёт себя начальник отряда, «чёрная куртка» («кожаная куртка» Б. Пильняка была ещё не в ходу), приказывающий встать безногому офицеру, которого надлежит арестовать (М.А. Осоргин). За офицером-инвалидом смотрит денщик, он и забирает себе большую часть реплик.

Чёрная куртка прикрикнула:

— Ты, товарищ денщик, не очень разговаривай; заберём и тебя без предписания. Подымай своего барина. Мандат у нас имеется. Без разговоров, граждане, документы свои предьявите.

Стольников тихо произнёс:

— Дай им документы, Григорий.

— Вы что же, инвалид? — спросил чёрный.

Стольников не ответил, смотрел чёрному в глаза насмешливо.

— Спрашиваю — надо отвечать! И в постели нечего прохлаждаться. Предписано доставить вас, а уж там разберут, чем больны. Это дело не наше.

Солдаты смотрели с любопытством. И лицо, и голос лежащего офицера были особенными. И видели, что начальник наряда смущён, хоть и старается держать тон. Отдавая документы, Григорий сказал тихо:

— Без рук, без ног они. Нечего вам с ними делать.

Начальник наряда промычал:

— Дело не моё. Есть приказ доставить. И никаких не может быть рассуждений. Ходить-то может он?

— Ежели говорю, без рук, без ног.

— Мне всё одно, хоть без головы. Приказ ясный, значит, не о чем говорить. Смотри, как бы и тебя не забрали.

— Меня нельзя, я за ним хожу.

— Нянька? Тоже — солдат называется.

— Уж какой есть, тебя не спрашивал.

— А ты, товарищ, не дерзи, управа найдётся. Ладно, подымай своего барина.

Стольников, сверкнув глазами, сказал громко:

— А ты, хам, на войне-то воевал? Или только с офицерами воюешь?

Чёрный вспылал:

— Забирай его, ребята, как есть, нечего смотреть.

Ни один солдат не двинулся. Тогда чёрный, держа в руке наган, подошёл к постели Стольникова и закричал:

— Встать!

Встретил насмешливый взгляд. Стольников не шевельнулся.

Чёрный в бешенстве схватил край одеяла и сдернул с лежащего. В прорез рубашки глянул лоснящийся рубец плеча; другой рукав был подвернут под спину, а вся рубашка — под бедра. Не дрогнув мускулом лица, Обрубок только впился в лицо чёрного.

(Осоргин М.А. Сивцев Вражек. М.: Московский рабочий, 1990. С. 146.)

Находясь во власти эмоций, не привыкнув рассуждать, начальник отряда, даже потрясённый увиденным, не сдаёт своих позиций.

Вот почему в Германии было правило: наказывать подчинённого можно лишь через сутки после решения о наказании, чтобы захлестывающие эмоции не приводили к нелепым ситуациям, когда общение заходит в тупик.

Иногда человек, находясь во власти эмоций, начинает выкрикивать бессвязные, на первый взгляд, слова, обвиняющие окружающих во всех его несчастьях. В таких случаях говорят, что его «несёт». Нет, Остапа Бендера в Васюках не «несло», каждая его фраза, призванная изобразить рай будущей шахматной столицы, была тщательно отрежиссирована и подвергнута внутреннему цензу. «Несёт» человека, когда он не владеет ситуацией, когда не видит, не чувствует её, когда теряет над ней контроль.

Чем бы ни был вызван этот барьер — общения не происходит, но видимость его столь велика, что такую ситуацию традиционно причисляют к диалоговым.





АПЕЛЛЯТИВНЫЙ БАРЬЕР

Апеллятивный (фатический) барьер — коммуникативная ошибка, заключающаяся в неумении правильно обратиться к собеседнику. Учитель, войдя в 9-й класс (но входил он к этим ребятам, когда они были четвероклассниками, пятиклассниками — и так постоянно), внезапно обращается к каждому на «вы». Преодолев смущение («Вы нас ещё младенцами знали!»), ребята принимают новый этикет, но незримый барьер возрастает всё очевиднее. Ещё вчера, когда классный руководитель говорил «ты», от него даже не пытались скрывать каких-то нюансов во взаимоотношениях внутри класса; теперь, услышав дистанцирующее «вы» (вспомним Пушкина), ребята не решаются подходить к нему после уроков, сбивчиво или, наоборот, с трепетной скоростью излагать свои заботы и проблемы. И дело, как выясняется, не в возрастном изломе: даже с вопросами по предмету, вполне естественными в общении с другими учителями, к «классному» подходить не решаются... «Вы, Саша, внимательно прочитайте», — бояться услышать такое!

«Мужское» общение предполагает обычно «ты»-обращение. «Закурить не дашь?» — обращается подросток к соседу, курящему на лестничной площадке. И слышит в ответ: «А мы что, крестились в одной купели»? Водитель маршрутного такси упорно «не слышит» пассажира, протягивающего деньги: «Вот, возьми». И молниеносно отвечает другому на вопрос: «Возле универсама не остановите?» — хоть вопрос этот предполагает лишь кивок головы как реагирующую коммуникацию.

«Гая!» — увидела женщина школьную подругу — воспитательницу детского сада. Но та смущена: вокруг неё — дети, для них она неизбежно Галина Сергеевна, и вдруг... «Гая!» — прошелестело по детским парам, а они и не догадывались, что её тоже когда-то так называли. И с этой минуты «кликуха» родилась. Безобидная, детсадовская, но кликуха.

Вот почему для выработки необходимой тональности общения, для того, чтобы оно стало продуктивным и достигло цели, необходимо выбрать форму обращения, *апелля-*

тива, «ты/вы» — этикет. Апеллятив решает многое. В институте — объявление: «За вещи оставленные без присмотра администрация ответственности не несёт». И никто не обратил внимания, что сделана ошибка — пропущены запятые, выделяющие причастный оборот. Но на этом месте появилось другое: «Господа студенты! За вещи оставленные без присмотра администрация ответственности не несёт». И уже через день чёрным фломастером студентка вставила пропущенные запятые: если студентам надлежит осознавать себя «господами», ошибки недопустимы! Оппозиция «господа — товарищи» характерна своей неутверждённой для нашего времени. «Нет, я «товарищ» — наставляет пожилой человек кого-то, обратившегося к нему с вопросом. Остроумное решение нашла администрация одного вуза: «Товарищи преподаватели и господа студенты!» — обратилась она. А в другом институте, где входящих встречало объявление, начинавшееся словами: «Уважаемые преподаватели и господа студенты!», преподавательница именно этим объясняла своё нежелание внедрять новые формы занятий: «Просто уважаемые — значит, не уважают; зачем же я?...» Таким образом, вопрос об оптимальном обращении к группе людей остаётся открытым.

А имя-отчество? Не зная, как отучить детишек от «Сан-Саныча», я больше двух десятков лет назад начал урок оглашением темы: «Сан-Саныч Блок». Как и следовало ожидать, десятклассники залились хохотом.

— А почему?! Ведь многие из вас обращаются именно так...

Притихли. И «Сан-Санычей» больше не было; что же касается Блока, на том уроке звучали только его стихи. Без комментариев. Поэтому учительская вольность может быть, вероятно, прощена: ребята зачитывались Блоком, из всех окрестных библиотек на десяток дней исчезли его сборники, а вместо объяснений в аллеях звучало: «И была ты со мной всем смущением юным...»

Сегодняшний деловой этикет старательно исключает отчество из апеллятивного обихода. «Ирина!» — секретарь пенсионного возраста откликается на приглашение. Возможно, стремление сократить апеллятив продиктова-



но стремлением к экономии речевых усилий, вообще характерным для русского речевого этикета. Но «не следует злоупотреблять обращением только по имени, да ещё на американский манер в сокращённом варианте. В нашей стране испокон веков принято называть людей по имени и отчеству. Такова наша традиция, и её не стоит нарушать» (Кузин Ф.А. Современный имидж. М.: Ось-89, 2002. С. 190). Поэтому многочисленные Влады, Найки (это, например, Николай Николаевич), Стивы, Максы, являясь элементами дружеского общения, никак не могут быть признаны официальной формой называния и обращения: бизнес-этикет — часть русского речевого этикета, а не наоборот.

Существуют и другие барьеры, незримо вырастающие между собеседниками, как вербальные, так и невербальные. Многих раздражает долгий фиксированный взгляд, другие испытывают неловкость, когда собеседник постоянно меняет стратегию общения, третьи затрудняются в общении, когда другой, приближаясь к ним, вторгается в ту личностную зону, нахождение в которой имеет право только самый близкий друг. Поэтому общение важно заранее спланировать, причём так, чтобы коммуникативные барьеры были сведены к минимуму, а потом исчезли совсем. Для этого вовсе не обязательно хлопать собеседника по плечу, класть ноги на стол как раз напротив него, переходить на «ты» после первых пяти минут общения. Строго говоря, этого-то и не следует делать. А подлинное низвержение барьеров общения заключается в том, чтобы создать максимально благоприятную для каждого атмосферу, стараясь говорить с человеком на его языке и даже в его речевой манере: нас всегда привлекают люди, похожие на нас, а не противоположные во всем. «Глупца можно убедить только глупыми доводами», — сообщает Б. Грасиан. Продолжим: человека медлительного — говоря неторопливо, человека эмоционального — не скрыва-

вая эмоций, а собеседника смущённого — дав ему возможность почувствовать себя уважаемым и значительным. И барьеры общения исчезнут сами собой.

В настоящее время из риторики, обладая той же системой воздействующих топосов и редуций, выделились имиджелогия (в той её части, где говорится о вербальном и невербальном общении человека) и нейролингвистическое программирование — дисциплина, в самом своём названии предполагающая действенность, влияние, убедительность, лежащие в основе риторического обращения к аудитории. За океаном возник ещё один сплав психологии и риторики — бизнес-общение, одним из основоположников которого является Д. Карнеги. Вспомним его принципы.

1. Не спорить: говорить о неправоте собеседника — значит обидеть его.
2. Начинать разговор с того, что интересует собеседника, что близко ему.
3. Становиться на место собеседника, стараться смотреть на мир его глазами.
4. Подавать другому идею так, словно он, другой, является её настоящим автором.
5. Исключить формулы-приговоры; внедрять одобряющее реагирование на услышанное.
6. Говорить с людьми словно из будущего, как с теми, кем мы хотели бы их видеть.
7. Искать, почему собеседник может захотеть того, в чём мы его убеждаем.
8. Начинать со стремлением достичь цели и уверенностью; нет — реверансам.
9. Всегда обладать резервными знаниями: они позволят манипулировать материалом.
10. Начало и конец речи сопряжены с наибольшей трудностью; их знать наизусть.
11. Начало — радость встречи со слушателем; завершение — нельзя радоваться концу.
12. Не затыкать рот собеседнику, давать ему выговориться.

