

ОБ ИСКУССТВЕ ОБЩЕНИЯ

Древние греки называли человека “существом общественным”. Человек реализуется как личность не сам по себе, но в общении с другими людьми. Читая Евангелие, мы можем заметить, что Христос учил людей прежде всего тому, как относиться друг к другу: большинство Его наставлений посвящено именно этому. Каждый из нас находится в общении с разными людьми – родственниками, сослуживцами, друзьями. Есть люди, с которыми нам хочется общаться, а есть те, общение с которыми нас тяготит.

Общение – это искусство, которым мы либо владеем, либо не владеем, либо владеем не в полной мере. И от того, насколько мы искусны в общении, насколько умеем или не умеем строить свои отношения с людьми, насколько мы внимательны к людям, зависит очень многое в жизни каждого из нас. Сегодня я хотел бы поговорить с вами о некоторых весьма простых вещах, относящихся к искусству общения, о которых, может быть, и вовсе не стоило бы говорить, если бы мы о них не забывали так часто именно потому, что они настолько очевидны.

В общении человек должен быть абсолютно правдивым перед людьми и перед самим собой. Это первый и основной ключ к искусству общения. Как только в нашем общении с кем-либо появляется фальшь, как только мы надеваем маску, как только начинаем говорить человеку не то, что мы чувствуем, но то, что, нам кажется, он должен от нас услышать, как только мы становимся в позу – общение сразу же обесценивается: та встреча между двумя сердцами, между двумя душами, которая мог-ла бы произойти, если бы наше общение было искренним и правдивым, не происходит. Надо стараться быть самими собой во всех ситуациях.

Случается видеть человека, который разговаривает с людьми так, будто стоит на театральной сцене. Бывает даже, что священнослужитель, вполне нормальный и здравый в обычном общении, выйдя на амвон, превращается в актера, начинает говорить с какими-то искусственными интонациями, подбирать искусственные слова, идущие не от сердца. Многие из нас оказываются в ситуациях, когда приходится говорить, что называется, с кафедры. Но очень важно, чтобы наличие большой аудитории не заставляло нас актерствовать. Будьте всегда и везде самими собой – это первый и ключевой момент.

Второй момент. Общение предполагает способность собеседников слышать друг друга. Мы часто общаемся с людьми лишь потому, что нам нужно выговориться, и тогда диалог превращается в монолог. Более того, мы нередко общаемся с людьми как бы и не ожидая от них ответа: нам кажется, что самое важное – успеть высказаться самим. Мне часто приходится встречаться с людьми, которых интересуют исключительно они сами, их собственный мир, из которого они, как из скорлупы, не могут выбраться. Такие люди встречаются с вами только для того, чтобы вам что-то рассказать, но не для того, чтобы услышать ваш ответ. Они настолько переполнены своими собственными чувствами, эмоциями, мыслями, переживаниями, что говорят только с самими собой, подобно глухарям, которые, токуя, не слышат, что происходит вокруг. Даже если вы скажете что-нибудь таким людям, они часто слышат совсем не то, что вы имели в виду, так как не способны воспринять ничего, кроме самих себя.

Третий момент. Когда мы общаемся с человеком, надеясь получить от него ответ на наши вопрошания или реакцию на сказанное нами, мы должны быть готовы к тому, что услышим от него не то, что хотели бы услышать. Нужно уметь воспринимать по-позию собеседника, относиться к ней с максимальным вниманием. Общаясь с людьми, нужно помнить, что каждый человек – существо свободное, он имеет право на свои мысли, чувства, взгляды, на свою жизненную позицию. Вступая в общение с человеком, мы не должны стремиться во что бы то ни стало склонить его к нашему видению и пониманию. У каждого человека есть свой собственный жизненный опыт, своя жизненная позиция, которые нужно уважать.

Очень важно в общении с людьми избегать многословия. Нужно учиться выражать мысль сжато и емко. Весь подготовительный процесс должен происходить у нас внутри: не следует обдумывать мысли вслух. Если мы научимся сначала думать, а потом говорить (как это просто и как это сложно!), тогда количество произносимых слов будет более или менее соответствовать количеству стоящих за ними мыслей. Тяжело и скучно бывает слушать людей, у которых количество слов во

много раз превышает необходимость, так что крупницы смысла приходится выискивать в кучах словесного мусора. Надо учиться выражать мысли адекватно и не прибегать к тому, что Набоков называл “сорными словами”, “бедными родственниками настоящих слов, произносимыми для того, чтобы заполнить пустоту”.

Вспомним, как говорил Христос. Увидев учеников и народ, Он взшел на гору и сказал: “Блаженны нищие духом, ибо их есть Царство Небесное”. Никаких вступительных слов, никаких пояснений. Проповедь начинается с самой сердцевины, с самого существа дела. И это относится к любой притче, ко всякому слову Христа. Мы не найдем здесь ни одного лишнего слова, – ни одного слова, которое можно было бы изъять без ущерба для смысла. Христос – величайший пример того, как надо распоряжаться словом. Слово – это не просто звук. За каждым словом должно что-то стоять, оно должно иметь вес, смысл, силу. “Слово ваше да будет с солью”, – говорил Христос. Итак, воспользуемся временем Великого поста, чтобы научиться поменьше говорить и побольше думать.

Общаясь с людьми, важно учитывать и особенности собеседника – его культурный уровень, возраст, пол и т. д. Невозможно общаться одинаково с людьми разных культур. Общение с людьми иной культуры, – это особое искусство, которому тоже нужно учиться. Многие воспринимают собственную культуру так, будто она должна распространяться на все че-ловечество. И, встречаясь с иной культурой, испытывают “культурный шок”, когда вдруг замечают, что лю-ди реагируют на их слова и действия иначе, чем это происходит в привычной для них культурной среде.

Приведу пример из собственной жизни. Когда я преподавал в духовной семинарии на Аляске, моими учениками были в основном местные жители, эскимосы. Однажды один из них пришел ко мне на урок, я с ним беседовал, что-то ему объяснял, после чего он сказал мне: “Спасибо, до свидания”, – встал и ушел. Естественно, я подумал, что чем-то его обидел, потому что люди просто так не встают и не уходят ни с того, ни с сего. Однако очень скоро я обнаружил, что и другие студенты ведут себя точно так же в подобных ситуациях. Если эскимос говорит “спасибо”, значит, он благодарен, а сказав “до свидания”, тотчас уходит. Вот и все.

В нашей культуре дело обстоит иначе. Мы никогда не говорим “спасибо” один раз. Представим себе следующую ситуацию. Вы просили кого-то одолжить вам денег, вам деньги дали. Вы их берете, говорите “спасибо” и уходите. Возможно ли такое? Нет, конечно же вы скажете: “Огромное Вам спасибо”. Это первое “спасибо”. “Я вам очень признателен” – второе “спасибо”. “Я не знаю, что бы я делал, если бы не Вы” – это третье “спасибо” и т. д.

Мы никогда не говорим “до свидания” один раз. Просидев несколько часов в гостях и почувствовав, что пора уходить, мы смотрим на часы и говорим: “Поздновато”. Это наше первое “до свидания”. Потом мы говорим о том, что посидели бы еще, да ехать домой далеко – это второе “до свидания”. Потом мы говорим: “Очень было приятно с Вами провести этот вечер”. Это уже третье “до свидания”. И мы не уйдем из этого дома, пока не скажем “до свидания” по крайней мере десять раз – каждый раз в разной форме.

То, что я сказал в начале беседы, – о недопустимости фальши и необходимости для каждого человека быть самим собой – относится к общению на всех уровнях. Естественно, что мы по-разному общаемся с нашими начальниками и подчиненными. В общении с начальниками нельзя опускаться до того, чтобы вести себя как известный персонаж в рассказе Чехова “Толстый и тонкий”. Но и с подчиненными нельзя вести себя, как барин с прислугой. Вообще на нашем жизненном пути могут встретиться люди богатые и влиятельные, а могут – бедные и незначительные. Нельзя забывать, что каждый из этих людей создан по образу Божию. И каждый из них – вне зависимости от социального положения и места в табели о рангах – заслуживает нашего почтения и уважения.

Особое искусство – общение с детьми. Здесь тоже недопустима фальшь. Есть люди, которые, увидев ребенка, совершенно меняются, с ними происходит нечто необъяснимое: на лице появляется какая-то противоестественная гримаса, они начинают использовать особый – якобы детский – лексикон. Не думаю, чтобы детям это нравилось. Помню, мне в детстве всегда претило, когда со мной общались в таком духе. Уверен, что с детьми, как и со взрослыми, можно общаться серьезно и глубоко.

Особого внимания требует общение с больным человеком. Больной чаще всего хочет услышать от нас слова утешения и поддержки. Но нельзя лгать больному, нельзя, например, пытаться сделать вид, что ничего страшного не происходит, когда человек лежит на смертном одре. Тяжело больной человек ловит не только слова – он обращает внимание на выражение глаз, на интонацию. И всякую фальшь он сразу же почувствует.

Мы часто думаем, что, когда мы начинаем актерствовать, фальшивить и лгать, то со стороны это не заметно. На самом же деле всякий собеседник сразу же чувствует неискренность. Если это человек деликатный, он сделает вид, что ничего не заметил, и мы можем остаться при убеждении, что роль сыграна нами с полным успехом. Но это будет большим заблуждением. Всякое актерство всегда заметно, и всякая фальшь всегда слышна.

Общение может быть полезным, нейтральным и вредным.

Общение полезно, если оно к чему-то ведет, если в нем есть положительная динамика, если оно бывает взаимно обогащающим или, по крайней мере, если одна сторона питается от другой. Такое общение может быть полезным и с духовной точки зрения, и в чисто человеческом плане.

Но бывает общение бесполезное и даже вредное. Вредное общение – то, у которого отрицательная динамика, которое наносит вред или обеим сторонам, или одной из сторон. Как поступать в этом случае? Можно пытаться общение бесполезное или вредное сделать полезным, то есть перестроить его, переориентировать таким образом, чтобы оно приносило добрые плоды. Если же этого не получается, если мы видим, что общение с человеком не приносит ничего, кроме вреда и ему, и нам, то иногда полезнее разорвать общение, чем продолжать его. Впрочем, нередко бесполезное или вредное общение происходит между людьми, которые в силу разных обстоятельств не могут разойтись, – например, между членами семьи, проживающими в одной квартире, или сотрудниками, сидящими в одном рабочем кабинете, и т. д. В таком случае это надо воспринимать как испытание, посланное нам Богом, как трудную задачу, которую необходимо решать.

Итак, общение может быть вынужденным или добровольным. Оно, кроме того, может быть поверхностным или глубоким. На это последнее я хотел бы обратить ваше внимание.

Бывает, что люди в течение многих лет встречаются, обсуждают погоду, политику, новости, но при этом их общение остается на поверхности. Такие люди могут, зная друг друга двадцать – тридцать лет, оставаться абсолютно чужими друг другу. В общении с людьми нужно стремиться к тому, чтобы не оставаться на поверхности, но выходить на глубину. Для этого есть немало способов, например, общаться с человеком один на один. Общение в группе, особенно большой, редко бывает по-настоящему глубоким. Но, разговаривая с глазу на глаз, мы сможем услышать и разглядеть в собеседнике то, что обычно бывает скрыто.

Иногда мы боимся глубокого общения. Нам кажется, что при таком общении мы можем слишком раскрыться, зайти слишком далеко, что собеседник может разбить скорлупу нашего эгоцентризма, эгоизма, в которой нам бывает так уютно и тепло. Не надо бояться риска, который заключает в себе глубокое общение. Не надо бояться, что мы потеряем что-то, поделившись этим с человеком: отдавая, мы никогда ничего не теряем. Не надо бояться, если в общении с другим человеком будут затронуты какие-то сокровенные струны, поставлены болезненные вопросы. Всякое общение, начавшись на поверхности, может постепенно сойти в глубины. Оно может перерасти в подлинную встречу двух людей. В то же время общение, которое начиналось на глубине, имеет потенциал постепенного “всплытия на поверхность”. Очень важно следить за динамикой общения – меняется ли что-то от встречи к встрече, от разговора к разговору, узнаем ли мы человека глубже, начинает ли он лучше понимать нас, или мы продолжаем оставаться чужими друг другу. Современная цивилизация предоставляет человеку разнообразные средства общения, такие как почта, телефон и электронная почта. Общение по телефону требует особой чуткости. Далеко не все из того, что обсуждается при личной встрече, можно сказать по телефону. Но телефон и не предназначен для продолжительных душевных бесед. Мы на протяжении многих лет жили в уникальной ситуации, когда телефонный разговор между людьми, живущими в одном городе, был бесплатным. Видимо, скоро положение изменится, а вместе с этим уйдет в прошлое словосочетание, которое существует только в русском языке, – “висеть на телефоне”. Людям на Западе такая роскошь недоступна – каждая минута разговора стоит денег. Когда мы звоним кому-то, нужно учитывать, что совсем не всегда наш абонент настроен на разговор. Телефонным

звонком мы врываемся в чью-то жизнь. Наш собеседник может в этот момент оказаться совершенно не готовым к общению – он может быть занят чем-то другим. И не нужно обижаться, если он быстро “свернул” разговор. Надо понимать, что телефон создан только для того, чтобы договориться о встрече или решить какие-то неотложные вопросы. Но если мы хотим общаться с человеком серьезно и глубоко, нужна личная встреча.

Электронная почта становится все более распространенным средством общения. Оно тоже требует определенных навыков. В электронных письмах люди нередко бывают чрезмерно краткими, почти грубыми. Поэтому между людьми, которые общаются по электронной почте, нередко возникают недоразумения, так как человеку кажется, что ему ответили не очень вежливо или недостаточно подробно. Нужно все это учитывать и помнить, что электронная почта не может заменить личное общение.

Что же касается обычной почты, то это, как известно, одна из древнейших форм общения.

Эпистолярный жанр – особое искусство, которому нужно учиться. Святитель Григорий Богослов в этом смысле может служить для нас образцом. Каждое его письмо было небольшим произведением искусства. В одном из писем он рассуждает о том, как надо писать письма.

Письмо, говорит он, не должно быть слишком длинным или слишком коротким, не должно быть слишком витиеватым или содержать только обрубки фраз; письмо должно быть глубоким по содержанию и изящным по форме.

Если возможно, старайтесь, чтобы каждое ваше письмо содержало что-то конкретное. В письмах, как и в личном разговоре, не следует говорить общие, ничего не значащие слова. Вспоминаю одного своего знакомого, который посылал мне письма примерно такого содержания: “Вы сейчас находитесь во Франции, там, наверное, лето, там, наверное, тепло, наверное, цветут деревья”, – и так далее. То есть человек в письме ко мне рассказывал мне то, что, как он предполагал, происходило у меня. При этом он ничего не рассказывал о себе. Конечно, ответить на такое письмо было для меня достаточно затруднительно, потому что писать ему, что “да, действительно, здесь все цветет” было бы странно. А другой человек в тех же примерно ситуациях писал мне очень коротко, но из его лаконичных писем я узнавал все, что с ним происходит. Я мог отвечать ему столь же коротко или более пространно, но это был ответ по существу. Всякий раз, садясь за письмо, мы должны задуматься о том, для чего мы пишем, какого ответа ожидаем. Письмо не должно быть просто набором ничего не значащих слов.

Если в письме содержится вопрос, мы должны ответить на него, а не посылать человеку отписку. В известном рассказе Чехова говорится: “Письма, в котором денег ты просил, я не получал”. Если у нас в письме попросили денег, мы должны либо ответить, что дадим деньги, либо что не дадим. Попытка же сделать вид, что письма не было, будет той самой фальшью, которая недопустима в общении с людьми.

Об искусстве общения можно говорить много, это тема неисчерпаемая. Общение с каждым человеком неповторимо. Не существует шаблонов, по которым можно было бы строить свое общение со всеми людьми.

Все, о чем я говорил сегодня, вы, конечно, знаете. Мне просто хотелось напомнить об этом в дни Великого поста, потому что это время, когда мы анализируем свою жизнь, всматриваемся в себя и в других людей. Это время, когда мы можем исправить ошибки. Многие вещи представляются нам обыденными и понятными, но, когда мы сталкиваемся с ними, мы вновь и вновь падаем в те же самые ямы, совершаем одни и те же ошибки. Будем помнить о том, что необходимо постоянно работать над собой, чтобы во всех отношениях быть на высоте и отвечать нашему высокому христианскому призванию.

Вопросы и ответы

- Если динамика общения отрицательная, то как лучше – поговорить, поставить точки над “i” или разойтись?
- Думаю, что возможно и то и другое. Но в некоторых случаях объяснить с человеком невозможно: накопилось слишком много того, что будет препятствовать поговорить с ним начистоту. И иногда приходится просто отходить, прекращать общение.
- А как быть, если расстаться не удастся?

- Если вы чувствуете, что не можете расстаться с человеком без ущерба либо для себя, либо для него, попробуйте переориентировать общение с ним на что-то позитивное. Это непросто и требует немалых усилий. Нельзя пускать общение с человеком на самотек, а уж тем более – под откос.
- Что такое “вредное общение”?
- Приведу конкретные примеры. Ваш собеседник общается с вами для того, чтобы склонить вас к совместному распитию спиртных напитков. Или склоняет к наркотикам. Или вы видите, что человек заражен какими-то ложными учениями и пытается вам их внушить, а вы начинаете этому поддаваться. Вы начинаете с ним спорить, но он не слушает. Он имеет право думать именно так, но у него нет права вам это навязывать. Может быть, человек внушает вам какие-то ошибочные взгляды и действует, как гипнотизер, которому вы бессильны противостоять. Если общение складывается подобным образом, лучше разорвать отношения с этим человеком.
- Сколько времени нужно, чтобы общение стало глубоким?
- Иногда пять минут, а иногда много лет. Когда я говорю о краткости и о многословии, то имею в виду не время, которое вы потратите на общение, а качество общения. Вы можете говорить с человеком несколько часов, но это время окажется проведенным впустую. А можете поговорить десять минут, но сказать ему то, что перевернет всю его жизнь. Вспомните: встречи Христа с людьми были, как правило, очень краткими, так же как и Его притчи. Он умел за один миг в корне изменить жизнь человека. Вот пример: рыбак на озере ловит рыбу. Иисус проходит мимо и говорит: “Вставай, бросай лодку, сети, забудь об отце и матери, пойдем со Мной”. И человек тотчас все бросает и идет за Ним. Разумеется, мы не можем ожидать, что наше слово будет столь же эффективным, каким было слово Христа. Но мы должны заботиться о том, чтобы наше слово всегда что-то в себе несло, не было пустым звуком.
- Всегда ли разговор на серьезные темы может быть плодотворным?
- Есть культуры, в которых вообще не принято говорить на серьезные, глубокие темы. У нас принято. Почитайте Достоевского: “русские мальчики”, которые впервые видят друг друга, всю ночь напролет обсуждают ключевые вопросы – о бытии Бога, о судьбах мира и т. д. Любовь к разговорам на серьезные темы – наша национальная особенность. Но при этом нужно помнить, что подобного рода разговоры далеко не всегда ведут к реальным результатам. Мы часто говорим об очень серьезных вещах, а потом расходимся ни с чем. Сама по себе склонность человека к обсуждению серьезных и важных тем – еще не гарантия того, что общение с ним будет продуктивным и плодотворным. На какие бы темы мы ни говорили, нужно заботиться прежде всего о том, чтобы общение имело какой-то результат.
- Есть люди, которые очень много говорят, их трудно остановить. Как поступать в подобных случаях?
- Бывает, что человеку просто нужно выговориться, нужно, чтобы его выслушали. В таких случаях не следует смотреть на часы. Другое дело – когда человек говорит просто потому, что он по природе болтун, говорит, не замечая, что собеседник его не слушает, что он ему в тягость. Я где-то читал рассказ об одном английском поэте, который имел обыкновение, разговаривая с человеком, брать его за пуговицу и закрывать глаза, чтобы быть уверенным, что собеседник здесь, но в то же время, чтобы возможная реакция собеседника никак не воспрепятствовала ходу его собственных мыслей. Так вот, один человек, который очень спешил, оказавшись в такой ситуации, отрезал пуговицу и ушел. Когда он через час проходил мимо, он увидел, что поэт все еще вдохновенно разглагольствует, держа в руке пуговицу. Известен рассказ, вполне достоверный, об одном архиерее, который так долго проповедовал, что его паства этого не выдерживала. Про-поведь архиерея начиналась при полном храме, но постепенно прихожане один за другим уходили, и в конце концов архиерей оставался один. Тогда сторож подходил к нему и говорил, что, мол, владыка, пока кончат, надо закрывать храм. Беда, если мы будем хоть чуточку похожи на того поэта или на этого архиерея.