

УДК 174

ВЕЖЛИВОСТЬ КАК ФОРМА ЛЖИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

Склярова Елена Алексеевна доктор философских наук, профессор кафедры философии и методологии науки, Южно-Российский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 70/54).
E-mail: Sklyarova2007@yandex.ru

Пасько Елена Викторовна кандидат социологических наук, доцент кафедры гуманитарных, социально-экономических и естественнонаучных дисциплин, Донской юридический институт (344113, Россия, г. Ростов-на-Дону, бул. Комарова, 30/2).
E-mail: 500_800@inbox.ru

Аннотация

Основной идеей статьи является раскрытие представлений о соотношении понятий вежливости и лживости в профессиональной сфере. Вежливость рассматривается как необходимый человеку атрибут коммуникации и деятельности, предусматривающий уважительное отношение к окружающим и являющийся внутренней необходимостью самого человека, желающего достигнуть положительного взаимодействия в профессиональной среде.

Ключевые слова: вежливость, типы вежливости, лживость, искренность, лжевежливость.

Вежливость является объектом изучения многих исследователей. Этот феномен рассматривают в своих публикациях психологи, социологи, философы. Возросший интерес к данной теме обоснован неоднозначностью ее понимания представителями различных социальных групп, народов. Проблема лжи также является предметом исследования многих научных направлений, поскольку всегда занимала особое место в социальной жизни и сознании людей. Тем не менее, до сих пор она все еще недостаточно изучена, в первую очередь это относится к рассмотрению лжи в качестве социально-психологического феномена, который проявляется в процессе профессионального межличностного взаимодействия.

Взгляд на вежливость как на систему стратегий представляется наиболее значимым в теории П. Брауна и С. Левинсона, выделяющих два типа вежливости: позитивный (Positive Politeness) и негативный (Negative Politeness) [1]. Первый тип основан на сближении (approach-based), второй – на дистанцировании (avoidance-based). Каждый из этих типов вежливости представляет собой систему коммуникативных стратегий, при помощи которых достигаются основные цели общения.

Как утверждают авторы, демонстрация солидарности и сохранение дистанции, это и есть основа вежливого поведения. Быть вежливым – значит демонстрировать собеседнику свою солидарность и в то же время сохранять определенную дистанцию, выражая, таким образом, свое уважение к нему. По мнению авторов, негативная вежливость играет более значимую роль, чем позитивная, она является ядром вежливого поведения.

Отвечая на вопрос: «Нужна ли вежливость?», 100 респондентов из числа студенческой аудитории отметили следующее: необходимость наличия вежливости в человеческом общении (68%), невостребованность вежливости в современном мире (32%), 43% считают, что вежливость является одним из проявлений лживости, 44% разграничивают эти понятия, 13% затрудняются ответить.

Лучший способ реагировать на грубость, по мнению большинства респондентов, – это игнорирование (59%), 56% считают, что наиболее эффективный способ – ответить шуткой, 22% – ответить грубостью на грубость, 14% – пожалеть обидчика. 93% респондентов считают нужным задуматься в своей жизни над такими категориями, как вежливость и искренность.

Искренность (от лат., «идуший из корня, самого сердца» [7, с. 169]). Моральное качество, характеризующее личность и ее поступки, проявляющееся в отсутствии противоречий между объективными чувствами и намерениями в отношении другого человека (или группы людей) и тем, как эти чувства и намерения преподносятся на словах. Правдивое, откровенное выражение чувств в общении и в том, что человек делает и говорит [11, с. 114].

Необходимо отметить, что оценка искренности субъективна: люди, которые имеют между собой сходства и нравятся друг другу, взаимно оцениваются как искренние. В свою очередь, неприятные или вызывающие тревогу люди чаще воспринимаются как неискренние. Если человек находится в состоянии враждебности или апатии, то выражение другим человеком таких эмоций как радость, восторг и живой интерес его раздражает и оценивается, скорее всего, как фальшь. В этом случае человек с хорошим настроением вызывает подозрение: он или неадекватный, или неискренний.

Вежливость – это моральное качество, характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения и привычным способом обращения с окружающими [11, с. 40].

Вежливость является одним из элементарных требований культуры поведения, которая включает в себя: внимательность, деликатность, такт. Антиподом вежливости являются грубость, проявление высокомерия и пренебрежительного отношения к людям.

Искренность и вежливость – понятия относительные, они не всегда соответствуют друг другу. К примеру, человек, достигая определенную цель, может проявлять ложную учтивость и интерес к собеседнику. В этом случае может ли иметь место соотношение понятий: вежливость и лживость?

Известны следующие толкования лжи: вымысел или извращение истины (К. Мелитан), сознательно неверное показание (В. Штерн), особый вид мышления (А. Лурия), акт воздействия (Г. Дюранден), преднамеренное несоответствие между тем, что человек заявил, и тем, что он действительно знает, считает и чувствует (Л. Леви), реализация намерения субъекта ввести партнера в заблуждение (В.В. Знаков), феномен общения, состоящий в намеренном искажении действительного положения вещей [8, с. 494].

Экман П. выделяет две основные формы лжи: умолчание (сокрытие правды) и искажение (сообщение ложной информации) [13, с. 21]. Мелитан К. считает ложь признаком бесправности, т.к. дети и взрослые начинают лгать тогда, когда в их поступках появляется «что-то нехорошее», что необходимо скрывать от других [6]. Человек лжет, чтобы соблюсти элементарные правила вежливости. Это – ложная вежливость, она направлена на достижение личных целей, замаскированных мнимым участием.

Является ли вежливость как необходимый элемент профессиональной этики одним из проявлений лжи? Прежде всего, необходимо отметить, что подлинная вежливость неразрывно связана с уважительностью человека как к себе, так и к другим людям, с его моральной и духовной культурой. В данном контексте вежливость является внутренней потребностью человека, желающего жить в цивилизованном обществе и контактирующего с другими людьми. За данным проявлением вежливости – благожелательность по отношению к людям.

Вежливость превращается в лживость, когда человеком движет определенная корыстная цель, желание услужить, а также страх или чувство вины. Осознаваемые и неосознаваемые, они создают жесткие «клетки» напряжения – стресса, которые блокируют деятельность человека, не позволяя ему совершенствоваться, развиваться.

Причинами лжевежливости также могут быть искаженное миропонимание человека, его внутренняя слабость, отсутствие уважения к самому себе, собственного мнения и достоинства.

Вежливость можно отнести к форме лживости в случае рассогласованности между внешней деятельностью и внутренними побуждениями человека, устоявшимися представлениями о должном, искаженными по тем или иным причинам. Однако такая «вежливость» не является подлинной, она не

может существовать продолжительное время. Лжевежливость, наряду с грубостью и хамством, не способна привести к устойчивому положительному результату ни как форма жизнедеятельности, ни как средство коммуникации.

Вежливость – это самостоятельный, необходимый человеку атрибут коммуникации и деятельности, который предусматривает уважительное отношение к окружающим и воспринимается как необходимое, должное поведение, внутренняя необходимость самого человека, желающего достигнуть гармонии в профессиональной сфере. Вежливость является необходимым условием достижения взаимопонимания между людьми, своего рода фундаментом, на котором должны строиться отношения в социальной среде, профессиональной деятельности.

Сегодня достаточно часто в научной литературе, средствах массовой информации поднимается вопрос о качестве подготовки студентов – будущих государственных служащих и качестве профессиональной деятельности действующих служащих. С целью его повышения предлагается обратить внимание на необходимость формирования и развития рефлексивной культуры, социально-перцептивных способностей в отношении к гражданам – посетителям соответствующих государственных организаций. В данном направлении с 2012 года по инициативе губернатора Василия Голубева была разработана программа обучения, проведен целый ряд тренингов для государственных гражданских служащих по самым актуальным вопросам, включая вопросы профессиональной этики, речевого этикета, служебного поведения и невербальных средств общения [3].

Формированию общекультурных компетенций, среди которых готовность к кооперации с коллегами, знание принципов работы в коллективе, способствуют активные формы обучения. Интерактивные формы проведения учебных занятий являются одним из существенных компонентов образовательной деятельности высшего учебного заведения. Именно такая форма организации учебного процесса не только создает основу конкурентоспособности того или иного учреждения на рынке образовательных услуг, но и определяет основные направления профессиональной деятельности профессорско-преподавательского состава, его творческого поиска. Применение инноваций в образовательном процессе направлено на формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций студента, развитие знаний, умений и навыков самостоятельной учебной деятельности, обеспечивая личностный рост обучаемых.

Активные формы обучения как форма инноватики способствуют процессу социализации, повышая самооценку личности, настроенной на успех в любой области приложения своих возможностей.

Результаты исследований [2, с. 56] демонстрируют проблемную ситуацию относительно использования в образовательном процессе сугубо традиционных лекционных методов обучения (от информации, полученной на лекциях, к концу года остается около 5-7%). Необходимо отметить, что преподавателю не всегда удается проверить восприятие учебного материала. Кроме того, возникает сложность в умении применять студентами полученные знания в практической деятельности.

В соответствии с этим в современном образовании значительная роль отводится активным формам обучения, а именно – поведенческим (ролевая игра, деловая игра, психодрама, тренинг). Студенты не просто узнают о стиле профессионального общения, способах взаимодействия между людьми в различных типичных и неординарных ситуациях, а непосредственно пробуют использовать новые коммуникативные навыки и умения в специально смоделированных ситуациях. Знания, полученные в тренинге, активизируют познавательные психические процессы участников. Задания, упражнения, в процессе выполнения которых нужно действовать и говорить, способствуют включению в активный процесс поведения человека. Это позволяет активизировать эмоциональную сферу человека, приобретать новые навыки, умения, корректировать старые, малозффективные.

Применение тренинга как метода обучения (выбранного с целью реализации выше обозначенной программы) соответствует модели личностно-ориентированного образования, предложенной американским психотерапевтом Карлом Роджерсом. По мнению исследователя, источники и движущие силы развития и личного роста находятся в самом человеке, а главной задачей обучения является помощь личности в том, чтобы она смогла понять себя, разобраться в своих проблемах и мобилизовать свои внутренние силы и возможности для их решения и саморазвития [9].

Наиболее общее понятие тренинга можно сформулировать, проанализировав имеющиеся представления о нем в научной литературе.

Тренинг определяется Бакировой Г.Х. как активный метод обучения [2, с. 78]. Однако данное определение не является полным. Обучение – важный признак тренинга, ключевая характеристика данной групповой работы, хотя активность является скорее свойством субъекта, а не метода. Кроме того, тренинг не только обучающий, но и формирующий метод. В ходе тренинга психологические характеристики могут не только развиваться, но и затормаживаться, а некоторые навыки и умения формируются заново.

По мнению Трифионовой Т.А. тренинг – метод «преднамеренного изменения» [12, с. 102]. Данное определение адекватно отражает цель, процесс и результат, подчеркивает их осознанный характер и является более широким в соотнесении с предыдущим.

Кьелл Рудестам называет тренинговую форму «ядром обучающего опыта», а в некоторых случаях – «единственным успешным методом обучения и изменения человека» [10, с. 78]. Он отмечает: «Наблюдая происходящие в группе взаимодействия, каждый участник может идентифицировать себя с другими и использовать установившуюся эмоциональную связь при оценке собственных чувств и поведения. Все переживания и поток опыта, порождаемые в группе, позволяют каждому участнику проанализировать и переоценить многие ограничивающие его установки и убеждения. Также в процессе тренинга участники могут смоделировать и опробовать различные навыки, которые в дальнейшем они могут перенести в обычную жизнь» [10, с. 78].

Тренинг может использоваться как элемент активного обучения студентов в рамках соответствующих дисциплин и во внеаудиторной работе в качестве социально-психологического сопровождения учебного процесса. Среди востребованных тренинговых занятий в высшей школе можно отметить следующие: тренинг эффективной коммуникации, тренинг развития профессионального общения, тренинг на сплочение команды, тренинг развития уверенности в себе, тренинг развития жизненных целей, тренинг взаимодействия в конфликтных ситуациях и др..

На тренинге, в процессе специально организованного общения решаются вопросы развития личности, формирования коммуникативных навыков, проработка контроля и проявления эмоций, оказания психологической помощи и поддержки. Во время занятий у студентов происходит трансформация внутренних установок, расширяются знания, появляется опыт позитивного отношения к себе и окружающим людям. Задача группы – помочь каждому участнику выразить себя, а также научиться воспринимать и понимать себя. Эти навыки необходимы студентам как для адаптации к новому коллективу, так и для формирования определенных профессиональных компетенций.

В целях формирования и совершенствования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций авторами данной статьи разработан тренинг «Территория лжи». Данный тренинг может быть самостоятельным или являться элементом тренинга эффективной коммуникации, тренинга развития профессионального общения, тренинга взаимодействия в конфликтных ситуациях. Его задачами являются: изучение встречающихся в поведении людей признаков, свидетельствующих об обмане (слова, мимика, жесты, изменения в вегетативной нервной системе); овладение основными навыками распознавания психологических признаков обмана в деловом и личном общении. Первичное диагностирование участников тренинга показало, что 69 % респондентов испытывали затруднения при определении эмоционального состояния партнера по общению, 72% – при выявлении эмоций, сопровождающих обман, 75% – при выявлении собственной реакции организма на ложь.

Тренинговые формы обучения являются важным методом активизации учебной и социальной деятельности студентов, их адаптации к высшей школе, развития сплоченности студенческой группы, понимания друг друга и себя в социуме, а также создания положительного эмоционального настроения и значимости выбранной профессии. В целом, управление ситуациями учебно-воспитательного процесса и психическими состояниями является реальной основой для целенаправленной активизации потенциальных возможностей личности, определения его трудностей и психологических барьеров, возникающих в процессе социальной деятельности.

Литература

1. *Brown P., Levinson S.* Politeness: Some Universale in Language Use. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
2. *Бакирова Г.Х.* Тренинг управления персоналом. СПб.: Речь, 2006. 400 с.
3. Госслужащие совершенствуют знания в вопросах этики // Официальный портал Правительства Ростовской области 19.12.2012 [электронный ресурс]. – Режим доступа: // <http://www.donland.ru/Donland/>, свободный.
4. *Красников М.Л.* Феномен лжи в межличностном общении // *Общественные науки и современность.* 1999. № 2. С. 176–185.
5. *Макшанов С.И.* Психология тренинга: Теория. Методология. Практика. Монография. СПб.: Образование, 1997. 237 с.
6. *Мелитан К.* Психология лжи. М., 1903. 334 с.
7. *Носовский Г.В.* Русские корни «древней» латыни. Языки и письменность Великой Империи. М., 2012. 608 с.
8. Психология. Словарь. М., 1990. 494 с.
9. Роджерс К. Становление личностью [электронный ресурс]. – Режим доступа: // <http://www.klex.ru>, свободный.
10. *Рудестам К.* Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. М.: Прогресс, 1990. 336 с.
11. Словарь по этике / под ред. И.С. Кона. М., 1983. 445 с.
12. *Трифонов Т.А.* Основы социально-психологического тренинга. Казань: Познание, 2008. 184 с.
13. *Экман П.* Психология лжи. Обмани меня, если сможешь. СПб., 2012. 304 с.

Sklyarova Elena Alekseevna, doctor of philosophical sciences, professor of department of philosophy and science methodology; South-Russia Institute of Management – branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (70/54, Pushkinskaya St., Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation).

E-mail: Sklyarova2007@yandex.ru.

Pasko Elena Viktorovna, candidate of sociological sciences, associate professor of human, social, economic and natural sciences; Don Law Institute (30/2, Komarov Blvd., Rostov-on-Don, 344113, Russian Federation).

E-mail: 500_800@inbox.ru

POLITENESS AS A FORM OF LYING IN A PROFESSIONAL ENVIRONMENT

Abstract

The main idea of the article is to reveal the representations of the relationship between the concepts of civility and falsehood in the professional sphere. The work is seen as a necessary courtesy man attribute of communication and activity, providing respect for others and is an internal need of the person who wants to achieve a positive interaction in a professional environment.

Keywords: *politeness, types of politeness, falsity, sincerity, liability.*