

СТРАНИЦА ГЛАВНОГО РЕДАКТОРА

УЧИТЬСЯ УПРАВЛЯТЬ РЕЧЕВОЙ АГРЕССИЕЙ

Думается, не ошибусь, если скажу, что следствием, а вместе с тем и проявлением острейшего дефицита духовных скреп общества, является речевая агрессия. И самое странное в том, что мы ее не замечаем, что люди, зараженные флюидами ненависти и недоброжелательности, привыкли жить на территории речевой вражды. Болезнь века – копролания (от лат. coprolania – «фекальная речь»), т.е. болезненное, иногда непреодолимое влечение к нецензурной брани безо всякого повода и безо всякой связи с логикой речи.

Приведу лишь один пример. Однажды, проходя мимо группы студентов, о чем-то оживленно беседующих и обильно сдабривающих свою речь нецензурными словами, я было собрался их пристыдить: как-де можно так разговаривать в присутствии девушек. Но тут в разговор вступили сами девушки. Увы, их речь мало чем отличалась от лексикона собеседников.

Что, казалось бы, в этом нового? Матерщина на Руси испокон веков была. Однако в наше время она проникла не только в быт, но и во все сферы общественной жизни. Бранятся, не стесняясь в выражениях, политики, бизнесмены, работники культуры... Дошло до того, что депутаты принимают закон о запрете ненормативной лексики в средствах массовой информации.

Проблема, однако, не только в том, что речевое пространство заполнено матом, а мы, похоже, к этому привыкли. Практически на каждом шагу мы встречаемся с грубостью, злословием, сплетничаньем, насмешками, всем тем, что принято называть *речевой агрессией*. По данным специалистов, современный ребенок в коллективе сверстников принимает участие в 7–11 актах речевой агрессии в час: обзываниях, дразнилках, злых шутках и т.п.¹ Нетрудно представить, что происходит при этом в неокрепших душах детей, как формируется их самосознание, с какими установками они войдут во взрослую жизнь.

Речевая агрессия как проявление враждебности в общении, грубости в речи – это не просто одна из форм негативного словесного воздействия на собеседника, некультурного, предосудительного поведения, нарушения обще-

¹ См.: Щербинина Ю.В. Речевая защита. – М.: Форум, 2012. – С. 3.

принятых норм. Это, без преувеличения можно сказать, особо опасное социальное зло. Речевая агрессия омертвляет общественную жизнь, вызывает разобщенность, отчуждение людей друг от друга, с неизбежностью ведет к умственной, а затем и к поведенческой агрессии. Альберт Швейцер еще в начале прошлого века видел в этих явлениях *угрозу дегуманизации человека*.

Весьма деструктивное влияние речевая (словесная) агрессия оказывает на результаты управленческой деятельности. Еще Конфуций давал совет правителям, который не устарел и поныне: *«Управляйте народом с достоинством, и люди будут почтительны; относитесь к народу по-доброму, и люди будут трудиться с усердием»*. Все известные тоталитарные системы социального управления пренебрегали этим советом. Самые зловещие диктаторы истории отличались способностями к речевой агрессии. Еще Платон заметил, что «нет тирана без софиста».

Действительно, тираны умели посредством софистических уловок и применения заведомо некорректных логических операций ввести народ в заблуждение, чтобы держать его в страхе и повиновении. Когда же Платон утверждал, что *миром должны править философы*, то тем самым, как мне представляется, хотел подчеркнуть важность для правителя любить мудрость, не способствовать вражде и ненависти, уметь достичь в отношениях людей умиротворения и гармонии.

Современный руководитель должен уметь управлять речевой агрессией. Что это значит?

Во-первых, никогда прилюдно не расслабляться, всегда контролировать свою речь, сдерживать малейшее проявление словесной агрессии в общении с подчиненными. Помнить, что даже тональность речи руководителя может быть оскорбительной для тех, кто находится в его подчинении. В управлении нередко приходится в чем-то критиковать подчиненных, в чем-то им отказывать, а иногда и строго наказывать. И все это нужно делать вежливо, без давления на негативные эмоции и чувства людей (страх, стыд и т.д.), не вызывая у них обиды, протеста, скрытой враждебности. Одна и та же фраза и даже отдельное слово могут звучать по-разному. Не только слово – поза, жесты, мимика, логические ударения в речи руководителя способны быть агрессивными, унижающими чувство собственного достоинства человека.

Можно возразить: управление – дело серьезное, оно не терпит либерализма, панибратства и т.п.; нельзя управлять людьми и быть для всех добреньким, закрывать глаза на упущения в работе, не реагировать на неисполнение подчиненными должностных обязанностей и поручений начальника.

Да, это так! Такой стиль руководства (в теории его принято называть либеральным) неприемлем и связан со значительным морально-психологическим напряжением в коллективах, а в целом – существенно снижает эффективность управления. Однако, оглядываясь на сорокапятилетний опыт своей управленческой деятельности, скажу откровенно: мне не раз приходилось проявлять снисходительность по отношению к проступкам подчинен-

ных. Снисходительность, основанную на понимании внутренних проблем человека, его возможностей решить ту или иную задачу. И всякий раз я замечал, что спокойное и взвешенное слово руководителя, выражение надежды на недопущение в дальнейшем недостатков в работе оказывали гораздо большее влияние, чем самый строгий разнос и выговор. Да, управление должно быть твердым. Но твердость в управлении должна органически сочетаться с гибкостью, корректностью. Речевое пространство, создаваемое руководителем, не должно быть агрессивным.

Во-вторых, современный руководитель должен уметь предотвращать, а при необходимости и подавлять агрессию в речи подчиненных, создавать в коллективе благоприятный для управления микроклимат. Организационная (управленческая) культура, культура человеческих отношений – залог эффективности управления. Можно с полным основанием предположить: российская экономика не будет результативной до тех пор, пока культура деловых отношений не будет органично вписана в деятельность властных институтов всех уровней – от муниципального до федерального. Культурная доминанта в управлении – категорический императив времени. Без вербальной (словесной) культуры не будет и культуры производства. Ведь все начинается со слова!

В-третьих, современный руководитель обязан (именно обязан!) неустанно заниматься самоанализом и самокоррекцией поведения и речи, стремиться быть воспитанным человеком. Что значит быть воспитанным? А.П. Чехов в письме к своему брату Николаю Павловичу предельно четко сформулировал критерии воспитанности. Он писал: «Воспитанные люди должны удовлетворять следующим критериям:

1) Они уважают человеческую личность, а потому всегда снисходительны, мягки, вежливы, уступчивы... Они прощают и шум, и холод, и пережаренное мясо, и остроты, и присутствие в их жилье посторонних.

2) Они сострадательны не к одним только нищим и кошкам. Они болеют душой и от того, чего не увидишь простым глазом...

3) Они уважают чужую собственность, а потому и платят долги.

4) Они чистосердечны и боятся лжи, как огня. Не лгут они даже в пустяках... Они не рисуются, держат себя на улице так же, как дома, не пускают пыли в глаза меньшей братии... Они не болтливы и не лезут с откровенностями, когда их не спрашивают... Из уважения к чужим ушам, они чаще молчат.

5) Они не унижают себя с тою целью, чтобы вызвать в другом сочувствие. Они не играют на струнах чужих душ, чтоб в ответ им вздохнули и нянчились с ними...

6) Они не суетны. Их не занимают такие фальшивые бриллианты, как знакомства с знаменитостями... Делая на грош, они не носятся с своей папкой на сто рублей и не хвастают тем, что их пустили туда, куда других не пустили.

7) Если они имеют в себе талант, то уважают его...

8) Они воспитывают в себе эстетику.¹

Последняя рекомендация великого писателя и гуманиста представляется исключительно важной. Эстетика как форма осознания этики, как способность человека видеть и создавать вокруг себя прекрасное и есть тот архимедов рычаг, посредством которого можно очистить окружающее нас пространство от агрессии.

Н.С. Столяров,
главный редактор журнала «Вестник РУДН»
серии «Государственное и муниципальное управление»,
заведующий кафедрой государственного и муниципального
управления Российского университета дружбы народов,
заслуженный экономист Российской Федерации,
доктор экономических наук, профессор

¹ Чехов А.П. Собр. соч. в 12 томах. – Т. 11. – М.: Худож. лит., 1963. – С. 81–82.