

*И.М. Дзялошинский,
заведующий Лабораторией исследований
в области бизнес-коммуникаций,
профессор НИУ-ВШЭ*

Этические аспекты коммуникативного взаимодействия

Работа выполнена в рамках реализации ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009 – 2013 годы

Этика является одной из древнейших и увлекательнейших областей человеческого знания. Уже в трудах древнеиндийских и древнекитайских философов предпринимались попытки объяснить происхождение добра и зла – основных «точек отсчета» при ориентации (а также при оценке) поведения человека, составляющих ключевую проблему науки о морали по сей день. Стремлением обнаружить истоки добра и зла, определить их содержание, выяснить, в чем заключается истинное удовольствие для человека и что есть для него добродетель, пронизаны и работы древнегреческих философов. Термин «этика» происходит от древнегреческого слова «этос» (ethos), означавшего действия и поступки человека, подвластные ему самому, имеющие различные степени совершенства и предполагающие моральный выбор индивида. Первоначально, еще во времена Гомера, этос - жилище, постоянное местопребывание. Но сколько-нибудь целостная теория морали (равно как и само понятие «мораль») отсутствует даже у Сократа. А ведь он считал главной задачей философии создание учения о том, как следует жить, то есть разработку практических рекомендаций морального свойства.

Первым, кто создал развернутую и достаточно всестороннюю концепцию моральных отношений в обществе, систематизировав и критически осмыслив накопившиеся этические суждения, был Аристотель. Именно с появлением его книги «Никомахова этика» исследователи

связывают и рождение науки, изучающей мораль, и само название этой науки – *этика*.

Аристотель интерпретировал этос как добродетели человеческого характера (в отличие от добродетелей ума). Отсюда производное от этоса - этосный (*ethicos* - *относящийся к нраву, темпераменту*) и этика - наука, изучающая добродетели человеческого характера (мужество, умеренность, мудрость, справедливость). И поныне термином «этос» пользуются, когда необходимо выделить общечеловеческие нравственные устои, которые проявляются в исторических ситуациях, угрожающих существованию самой мировой цивилизации. И вместе с тем издревле этос (этос первоэлементов у Эмпедокла, этос человека у Гераклита) выражал то важное наблюдение, что обычаи и характеры людей возникают в процессе их совместного проживания.

В древнеримской культуре словом «мораль» обозначался широкий круг явлений и свойств человеческой жизни: нрав, обычай, характер, поведение, закон, предписание моды и т.д. Впоследствии от этого слова было образовано другое - *moralis* (*букв. относящийся к характеру, обычаям*) и позднее (уже в IV в. н. э.) термин *moralitas* (мораль). Следовательно, по этимологическому содержанию древнегреческое *ethica* и латинское *moralitas* совпадают.

Однако в современном русском языке закрепилось различие этих понятий. Понятиями «мораль» и «нравственность»¹ обозначается совокупность норм, установок и предписаний, которыми руководствуются люди в своем реальном поведении в различных жизненных сферах, включая и трудовую деятельность. Специфика морали как регулятора социальных отношений заключается в том, что она действует изнутри. Моральное регулирование носит, как говорят психологи, оценочно-императивный

¹ Русской первоосновой моральной тематики является слово «нрав» (характер, страсть, воля, расположение к чему-нибудь доброму или порочному). Впервые «нравственность» упоминается в «Словаре Академии Российской» как «сообразность свободных деяний с законом». Здесь же дается толкование нравоведению «часть любомудрия, содержащая наставления, правила, руководствующие к добродетельной жизни, к обузданию страстей и к выполнению обязанностей и должностей человека».

характер, то есть в оценке поступков людей содержится их одобрение либо порицание. Общие нормы морали получают выражение в зафиксированных представлениях (заповедях, принципах, кодексах) о том, как следует поступать и чего нельзя делать. Когда говорят о морали, то имеют в виду суждения о правильном и неправильном, о хорошем и плохом, о добре и зле, о справедливости и несправедливости. Сила моральных требований, всегда безусловных по форме и строгих по содержанию, в том, что человек должен обращать их к себе и только через опыт собственной жизни предъявлять другим. Наверное, не зря одна из древнейших заповедей, получившая наименование «золотое правило нравственности», гласит: относись к другому так, как ты хочешь, чтобы относились к тебе. Перед глобальными опасностями, угрожающими самому существованию человечества, ответственное отношение к морали, признание приоритета человеческих ценностей является выбором, не имеющим разумной альтернативы.

Среди множества определений морали следует выделить то, которое имеет непосредственное отношение к рассматриваемому вопросу, а именно: мораль принадлежит миру культуры, входит в природу человека (изменчивую, самосозидаемую) и является общественным (неприродным) отношением между индивидами.

Здесь необходимо отметить некоторые отличия нравственности от морали, хотя на уровне обыденного сознания эти понятия признают синонимами. По этому поводу имеется несколько точек зрения, не исключаящих, а, наоборот, дополняющих друг друга, выявляющих некоторые нюансы. Если мораль понимается как форма общественного сознания, то к нравственности относятся практические поступки человека, обычаи, нравы. В несколько ином плане мораль выступает регулятором поведения человека посредством строго фиксированных норм, внешнего психологического воздействия и контроля, либо общественного мнения. Если соотнести нравственность с таким образом понимаемой моралью, она представляет собой сферу нравственной свободы личности, когда

общечеловеческие и социальные императивы совпадают с внутренними мотивами. Нравственность оказывается областью самодеятельности и творчества человека, внутренней установкой творить добро.

Следует указать еще на одно толкование морали и нравственности. Первое - это выражение человечности (гуманности) в идеальной, завершенной форме, второе фиксирует исторически конкретную меру морали. В русском языке нравственное, отмечал В.И. Даль, есть то, что противоположно телесному, плотскому. Нравственный - относящийся к одной половине духовного быта; противоположное умственному, но составляющее общее с ним духовное начало. К умственному В.И. Даль относит истину и ложь, а к нравственному - добро и зло. Нравственный человек - это добронравный, добродетельный, благонравный, согласный с совестью, с законами правды, с достоинством человека, с долгом честного и чистого сердцем гражданина. В.Г. Белинский возводил в ранг «основного закона нравственности» стремление человека к совершенству и достижение блаженства сообразно долгу.

Нравственная культура личности - это характеристика нравственного развития личности, в которой отражается степень освоения ею морального опыта общества, способность последовательного осуществления в поведении и отношениях с другими людьми ценностей, норм и принципов, готовность к постоянному самосовершенствованию. Личность аккумулирует в своем сознании и поведении достижения нравственной культуры общества. Задача формирования нравственной культуры личности заключается в достижении оптимального сочетания традиций и новаций, в соединении конкретного опыта личности и всего богатства общественной морали. Элементами нравственной культуры личности являются культура этического мышления («способность морального суждения», умение пользоваться этическим знанием и различать добро и зло), культура чувств (доброжелательное отношение к людям, заинтересованное и искреннее сопереживание их горестей и радостей), культура поведения и этикет.

Выделяют два вида поведения - реальное и словесное (вербальное). Реальное поведение - это наши практические действия, поступки, совершаемые в соответствии с определенными правилами, моральными принципами. В данном случае речь идет о совпадении этических знаний и нравственного поведения, что свидетельствует о высокой нравственной культуре личности. Иная ситуация - это лицемерие, расхождение слова и дела и т.п. При сопоставлении поведения какого-либо человека с принятыми нормами, нравственными ценностями принято говорить о поведении «нормальном», либо «отклоняющемся», девиантном. Поэтому, чтобы понять человека, смысл его поступков, характер поведения, необходимо проникнуть в мотивы, которыми он руководствуется в той или иной ситуации. Лишь уяснив мотивы, можно правильно судить о поступках, реальном поведении человека по отношению к окружающей его действительности, и прежде всего к другим людям, к самому себе.

Эти общие положения имеют самое непосредственное отношение к предмету наших размышлений – воздействию на сознание и поведение человека с помощью средств коммуникации. Как уже не раз отмечалось в этой работе, любая коммуникация осуществляется в соответствии с определенными правилами. И среди этих правил большое – иногда решающее место - занимают правила, определяющие общую схему отношения участников коммуникации друг к другу. То есть моральные правила.

Разговор об этических аспектах коммуникативного воздействия очень часто сводят к деловому этикету или разработке формальных кодексов журналистской деятельности, в которых фиксируются нигде и никогда не выполнимые требования о журналистской беспристрастности и объективности

Разумеется, нет ничего плохого в установлении неких культурных стандартов, соблюдение которых позволяет определить типологические особенности партнера по коммуникации и правил, которыми надо

руководствоваться, чтобы тебя воспринимали именно как партнера. Для этого и существуют детально разработанные правила учтивости, включающие формы знакомства, приветствия и прощания, выражения благодарности и сочувствия, культуру речи, умение вести беседу, правила поведения за столом, поздравления, подарки и т.д. Правила делового этикета являются общепринятыми в международном деловом общении, хотя и имеют некоторые национальные и корпоративные особенности. В организации этикет во многом определяется культурой взаимоотношений, традициями и стилем руководства. Существует множество литературы, посвященной различным аспектам делового этикета - от культуры речи и правил оформления делового письма до особенностей проведения деловых протоколов и приемов.

Примером правил делового этикета могут быть **шесть заповедей Джен Ягер**:

- **Делайте все вовремя!** Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Прийти вовремя иногда значит прийти не слишком рано, не раньше своего начальства. Главное в вашем дневном расписании - прийти вовремя утром. Если вдруг случится так, что вам необходимо задержаться и вы знаете об этом заранее, позвоните в офис, и пусть ваш секретарь или кто-нибудь из начальства обязательно будет в курсе дела. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, советуют добавлять лишних 25% на тот срок, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения данной работы. Вспомните закон Мерфи: все дела занимают больше времени, чем вам кажется, а все помехи, какие могут возникнуть, обязательно возникают. Так что выделяйте время с запасом на те трудности, что поддаются прогнозированию.

- **Не болтайте лишнего!** Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты корпорации, учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не

пересказывайте того, что вам приходится услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

- **Будьте любезны, доброжелательны и приветливы!** Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придираться к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя с ними вежливо, приветливо и доброжелательно. Кому нравится работать с людьми брюзгливыми, подозрительными и капризными? Достичь вершины вам позволит только дружелюбное отношение к окружающим (что вовсе не означает дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы). Если все вокруг твердят, что вы умеете понравиться, значит, вы на верном пути. Один из важных элементов воспитанности и доброжелательности - искусство сказать то, что нужно. Вам надо придерживаться того же принципа в своих поступках, а они отражаются в ваших речах.

- **Думайте о других, а не только о себе!** Какое бы дело вы ни делали, потребность выяснить точку зрения клиента или покупателя позволит вам выдвинуться практически в любой отрасли экономики - от промышленности и издательского дела до медицины и телекоммуникаций. Внимание к окружающим должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется и на сослуживцев, начальство и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы; покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

- **Одевайтесь как положено!** Самый главный принцип, о котором ни в коем случае не следует забывать, - прежде всего вы должны стремиться вписаться в ваше окружение а службе, а внутри этого окружения - в контингент работников вашего уровня. Некоторые специалисты советуют

одеваться на работу так, как вам хочется, а не «как положено», но этому совету лучше не следовать. На каких бы ролях ни находились вы в фирме сейчас, вам надо «вписаться», но при этом вы должны выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, подбирать цветовую гамму к лицу, тщательно подбирать аксессуары от туфель до галстуков.

- **Говорите и пишите правильно!** Что значит правильно пользоваться устным и письменным словом? Это значит, что все произносимое, а равно написанное вами: будь то внутренние записки или любые письма, отправляемые за пределы фирмы кому бы то ни было, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные должны быть переданы без ошибок. Следите за тем, чтобы никогда употреблять бранных слов: может случиться, что разговор, на ваш взгляд, совершенно приватный, на горе вам невольно услышит человек, от мнения которого зависит вся ваша карьера. Если по каким-либо причинам вы повторяете скверные слова, употребленные третьим лицом, - в качестве цитаты или при Разборе какой-то ситуации, - не произносите самого бранного слова.

Следует отметить возрастающее значение общенациональных и международных регуляторов деловой этики и трудовых отношений. Международные своды правил ведения бизнеса приняты ООН, Международной торговой палатой и Организацией экономического сотрудничества и развития. Прообраз мировой системы этических стандартов можно увидеть в «Принципах ведения бизнеса» «Круглого стола Ко». Они были приняты в 1994 году в швейцарском городке Ко лидерами бизнеса Японии, Западной Европы и Соединенных Штатов и к сегодняшнему дню завоевали всеобщее признание в международном деловом сообществе. В нем предпринята попытка выработать единый кодекс поведения для бизнесменов двух существенно различающихся систем делового поведения: западной и восточной (азиатской).

Декларация отстаивает следующие принципы отношения компании к своим сотрудникам: «Мы придаем большое значение уважению достоинства

всех работников, серьезному отношению к их интересам. Следовательно, мы имеем перед ними следующие обязательства:

- обеспечивать своих работников работой и заработной платой, которые повышают их уровень жизни;
- создавать такие условия труда для работников, которые не наносят ущерб их здоровью и человеческому достоинству;
- быть честными в коммуникациях со своими работниками и обеспечивать им открытый доступ к информации, ограниченной лишь рамками закона и условиями конкуренции;
- прислушиваться и по возможности реагировать на предложения работников, их идеи, требования и жалобы;
- в случае возникновения конфликтов участвовать в открытых переговорах с работниками;
- избегать дискриминационной политики и гарантировать работникам равные права и возможности независимо от пола, возраста, расовой принадлежности и религиозных убеждений;
- стимулировать в рамках своего бизнеса использование труда работников с различным профессиональным уровнем на тех рабочих местах, где они могут принести наибольшую пользу;
- обеспечивать охрану труда работников во избежание несчастных случаев и профессиональных заболеваний;
- поощрять работников и помогать им в развитии необходимых навыков и знаний, внимательно относиться к серьезным проблемам занятости, часто связанным с принятием решений в бизнесе, а также сотрудничать с правительственными органами, трудовыми объединениями, другими службами и друг с другом по вопросам размещения рабочей силы».²

Кроме того, в зарубежной управленческой практике выработан ряд специальных мероприятий и методов, направленных на формирование здоровой этической основы

² Этические принципы ведения дел в России / Под общ. ред. С.А. Смирнова. – М.: Финансы и статистика, 1999. С. 156.

трудовых отношений³ **корпоративные кодексы**, представляющие собой свод принципов и правил делового поведения, являются центральным элементом корпоративной этики;

- **«карты этики»** – набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс корпорации для каждого сотрудника компании;

- **этические комитеты** призваны вырабатывать этическую политику организации, а также решать конкретные этические проблемы, возникающие в ходе повседневной практики;

- **обучение сотрудников и руководителей этическому поведению** проводится, как правило, на базе семинаров и краткосрочных курсов.

Этические документы обычно вводятся как единые для всех сотрудников организации - вне зависимости от должности, стажа и тому подобного. Часто в кодексах прямо указывается, что он действует для всех без исключения сотрудников организации. Один из важных принципов соблюдения кодекса - его исполнение руководителями компании. Нормы транслируются «сверху вниз». Если руководство будет нарушать положения кодекса, вполне логично, что сотрудники также не станут его исполнять.

Этический менеджмент осуществляется на трех уровнях: стратегическом, регулярном и уровне управления рисками. Для того чтобы документы не остались только на бумаге, а превратились в реальный инструмент организации корпоративной жизни, осмысления ее этических, моральных аспектов, в компаниях разрабатываются программы по деловой этике, характер которых зависит от стратегических задач и видения топ-менеджеров и собственников.

В настоящее время в крупных западных компаниях наиболее популярны две категории таких программ - это программа соблюдения законов и норм или соответствия законам и нормам (*compliance*) и программа, основанная на ценностном подходе, которая может носить

³ См.: Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса. – М.: Дело, 2000. С. 106 – 107.

название «стандарты добросовестности», «честности» (*integrity*). В течение последнего десятилетия многие компании предприняли инициативы по внедрению в повседневную деятельность принципа добросовестности. Эти попытки различаются по провозглашаемым этическим ценностям и по подходам к их вводу в действие.

Некоторые компании сконцентрировались на центральных ценностях добросовестности, отражающих *социальные обязательства*, такие как права других (третьих лиц), добросовестность как таковая, лояльность закону. Другие компании подчеркивают *устремления* - ценности, которые этически желательны, но не обязательны в моральном плане, - такие как хорошее обслуживание клиентов, включенность во внутрикорпоративное сообщество и так далее. Когда дело доходит до применения, некоторые компании начинают с поведения. Следуя Аристотелю, утверждавшему, что отважным становится тот, кто действует отважно, такие компании разрабатывают кодекс, обозначающий правильное поведение, одновременно с системой стимулов, аудита и контроля. Другие компании меньше сосредоточиваются на специальных действиях и больше на поощрении собственной позиции сотрудника, процессе принятия решений и способах мышления, отражающих разделяемые ценности. Они полагают, что личная приверженность конкретным корпоративным ценностям и процесс принятия решений, соответствующих им, приведут к правильным действиям⁴.

Интеграция программ деловой этики в ткань организации, разработка политик, помогающих их реализации, вовлечение заинтересованных сторон в процесс обсуждения и выполнения положений и требований кодекса этики, распределение ответственности за решение этических вопросов и проблем между сотрудниками, руководителями и подразделениями организации - это наиболее сложные для российских компаний сферы взаимодействия с корпоративной этикой.

⁴ См.: *Paine Lynn. Managing for Organizational Integrity // Harvard Business Review on Corporate Ethics. Harvard Business School Press, 2003.*

Но, пожалуй, самые большие трудности подстерегают отечественные фирмы при попытках ввести инфраструктуру корпоративной этики и наладить ее работу. Именно здесь сказываются кросскультурные различия между Россией и западными странами. Бизнес-этика в этих странах глубоко укоренена в правовой системе, поэтому большее значение придается соблюдению законов, чем собственно этике и системе корпоративных ценностей. Для США в высшей степени характерна склонность к судебным разбирательствам, и если суждение работника окажется неправильным, компания и работник могут подвергнуться штрафу или наказанию на основании закона, что может обойтись компании в десятки миллионов долларов. В американских и европейских транснациональных корпорациях существуют отделы по этике бизнеса, должности уполномоченных по этике, омбудсменов; специальные защищенные сети коммуникации, «горячие линии» телефонной связи, «горячая электронная почта», специальный портал в Интранете, соответствующее программное обеспечение, электронные базы данных по острым проблемам. Многие компании отдают на аутсорсинг (выполнение данных функций сторонней компанией) обслуживание «горячих линий», тренинг персонала по этическим проблемам.

Российские консультанты в сфере бизнеса весьма настороженно относятся к данной практике и для работы с этическими вопросами и проблемами рекомендуют использовать уже имеющиеся в организации структуры, должности, линии коммуникации, в частности отделы управления персоналом, корпоративной (организационной) культуры, юридическую службу и службу безопасности, и их соответствующим образом обученных сотрудников. Настороженность консультантов и практиков объясняется существенным отличием российского законодательства от американского, имеющего прецедентный характер и базирующегося в целом на ситуативной этике и специфическим восприятием россиянами понятия «этика», как имеющего сугубо личностные, глубинные, духовные смыслы и не

ассоциирующегося с «безопасностью», «правом», «контролем», «оценкой», что характерно для американской корпоративной традиции.

Первые ростки на поле деловой этики в современной России стали пробиваться в 90-х годах. Был принят ряд профессиональных этических кодексов, среди которых следует упомянуть:

- Кодекс чести банкира (1992 г.);
- Правила добросовестной деятельности членов профессиональной ассоциации участников фондового рынка (1994 г.);
- Кодекс чести членов Российской гильдии риэлторов (1994 г.);
- Кодекс профессиональной этики членов российского общества оценщиков (1994 г.).

Переломным здесь можно считать 1995 год, когда Второй Всероссийский конгресс промышленников и предпринимателей принял Хартию бизнеса России. В том же 1995 году Торгово-промышленная палата России объявила развитие деловой культуры предпринимателей одним из приоритетных направлений своей деятельности». На уровне отдельных предприятий все большее распространение получает практика принятия корпоративных кодексов.

В 2002 году Федеральная комиссия по рынку ценных бумаг представила деловой общественности Кодекс корпоративного поведения. С тех пор, многие компании внедрили у себя различные кодексы поведения и/или этики.

Однако, всячески поддерживая практику разработки и внедрения документов, регламентирующих правила взаимоотношений между сотрудниками компаний, следует сказать, что вряд ли проблема этики коммуникативного воздействия может быть сведена к деловому этикету. Главный вопрос, который возникает при размышлениях на эту тему – это вопрос о самом праве воздействия одного человека на другого. В других терминах, речь идет об этике насилия и этике ненасилия.

Ставя вопрос о возможности влиять на сознание и поведение взрослых людей, мы попадаем в нравственную ловушку. Если ко всякому взрослому члену общества относятся как к полноправному субъекту морали, то влиять на него с умыслом переделать его взгляды - значит считать его не взрослым, или не совсем взрослым. С этой точки зрения сама мысль о вмешательстве в индивидуальные, сокровенные структуры личности кажется кощунственной. Человек наделен волей, сознанием и сам способен поступать целенаправленно, сознательно управлять своими мыслями.

Это противоречие решается следующим образом. Во-первых, как пишет П. Николсон, «моральный идеал толерантности вовсе не требует от нас примирения со всем существующим. Напротив, этот идеал устанавливает два основных ограничения. Во-первых, нам следует отвергать то, что противоречит моральному основанию, на котором зиждется идеал толерантности, а именно уважению ко всем людям как полноправным моральным субъектам. Например, мы вовсе не обязаны не предпринимать соответствующих действий, если некто клеветает или оскорбляет другого: здесь имеется нарушение законных прав индивида, а потому подобные случаи не принадлежат к высказываниям и действиям, имеющим отношение к моральному идеалу толерантности, - о толерантности здесь вопрос и не возникает. Второе основное ограничение, являющееся частным случаем первого, состоит в том, чтобы отвергать все, противоречащее самому идеалу толерантности. Положение о том, что необходимо толерантно относиться к разрушению толерантности, попросту внутренне противоречиво».⁵

Этот же автор напоминает, что толерантность вовсе не означает отсутствия верности своим идеалам или отказа от них. Нам запрещается подавлять идеи, с которыми мы не согласны, но от нас вовсе не требуется, чтобы эти идеи нам нравились или чтобы мы поддерживали их либо им потакали. Толерантность в негативном смысле требует только того, чтобы

⁵ Николсон Питер П. Толерантность как моральный идеал // Вестник Уральского межрегионального института общественных отношений. Толерантность. – URL: http://virlib.eunnet.net/vestimion/01_02/007.html

мы допускали свободное выражение идей, с которыми мы не согласны, а в позитивном смысле - того, чтобы мы принимали моральную ценность такого свободного выражения этих идей. Это устраняет цензуру, но все же оставляет место для порицания неприемлемых идей и для разного рода противостояния им.

Во-вторых, западная культура нашла решение этого противоречия в идее свободы слова. В самом деле, если все свободны защищать и принимать любые мнения, то те, кто высказывает эти мнения, должны лишь соблюдать некие нормы политкорректности и не думать о том, повлияли или не повлияли эти мнения на кого-то, потому что восприятие любых заложенных в любых высказываниях идей и положений - это дело того, кто эти сообщения воспринимает. («Если кто-то позволяет себя обманывать или эксплуатировать, ответственность за это лежит на нем самом.»)

Коммуникативная культура во многих западных странах формировалась на основе тезиса о том, что любой взрослый индивид способен самостоятельно устанавливать отношения с Богом и самостоятельно отличать добро от зла. Следовательно, в процессе поиска истины никто не может занимать привилегированную позицию. В основе этого представления лежит оппозиция «взрослый (вменяемый, рациональный и ответственный индивид) - ребенок (подлежащий контролю, иррациональный и безответственный)». Любой взрослый индивид имеет право на самостоятельный поиск истины и открытое провозглашение результатов этого поиска.

Что касается России, то, по мнению исследователей, здесь сложилось совершенно специфическое, прямо противоположное западному представление о коммуникативном акте. Коммуникация понималась в российской традиции не как совместный поиск истины, а как способ выражения истины, заранее существующей до всякого начала коммуникации. Отсюда и высокая самонадеянность любого автора, и уверенность в том, что

не только содержание, но и форма знака является отражением божественной истины, отсюда такое внимание к традиции.⁶

В-третьих, возможно толкование этой проблемы в терминах сотрудничества. Речь идет о том, что человек - существо общественное, и, будучи главным компонентом социальной системы, он является не только ее творцом, но и ее продуктом. Суть нормальной социальной ориентации индивидов в обществе предполагает выявление и реализацию человеческой индивидуальности через взаимосвязь социализации и индивидуализации, опосредованную, с одной стороны, общественным опытом и культурой, а с другой - избирательным овладением этими ценностями⁷.

Как отмечает польский философ А. Гжегорчик, приглашение к разговору, обращение за помощью, приказ, угроза, совет и т.п. - это примеры намеренных воздействий, которые должны вести к некоторому сотрудничеству. Можно дать следующее общее определение: намеренное воздействие на определенного человека - это такое воздействие, целью которого является определенное состояние этого человека; само такое состояние необязательно должно характеризоваться однозначностью. Целью действия может быть, например, любое состояние из некоего класса состояний. Так, приглашение к разговору необязательно должно быть связано с направлением разговора на точно заданную тему. Целью здесь может быть большой реестр разных тем.

К намеренным воздействиям, которые не уменьшают свободу действия индивида и могут быть отнесены к ненасильственным действиям, А. Гжегорчик относит: совет, предложение, некоторые виды нажима. Совет,

⁶ См.: Дьякова Е.Г., Трахтенберг А.Д. Массовая коммуникация: модели влияния. Как формируется «повестка дня»? - Екатеринбург, 2001.

⁷ К сожалению, в обществе существуют и набирают силу процессы, которые вряд ли можно назвать, не прибегая к существенной натяжке, социализацией индивидов. Эти процессы внешне, может быть, и напоминают ее, но по существу они предполагают внешнюю и часто отрицательную форму включенности индивидов в социально-историческую практику, в межличностные связи, она как бы разрывает нормальные процессы социализации и индивидуализации и таким образом делает их частичными и односторонними. При этом данный разрыв становится подчас антиличностной экспансией социальности, он создает, как говорят психологи, «ситуацию фрустрации» для подлинной жизни и развития индивидов, чтобы заместить их индивидуальную личность личностью социальной.

предложение или нажим очень часто начинают новые или пытаются изменить существующие отношения сотрудничества. Отношение сотрудничества основывается всегда на принятых обеими сторонами установлениях. Эти установления могут приниматься на основе традиций, могут быть выработаны в какой-то форме диалога или же могут быть навязаны сильнейшей стороной. Обычно эти три фактора имеют свое значение⁸.

Этический вопрос, который возникает на основе проведенных выше уточнений, может быть сформулирован следующим образом: каковы допустимые формы нажима (или каковы ненасильственные формы нажима)? Отвечая на него, философ указывает, что, прежде всего, надо обратить внимание на нажим, создаваемый передачей истинного знания и являющийся ненасильственным нажимом. Такого рода передача, чтобы быть ненасильственной, должна обладать следующими признаками:

- 1) истинность информации;
- 2) познавательная иерархизация структуры передачи;
- 3) передача, приспособленная к интегрированию с предыдущим знанием данного лица;
- 4) передача, не вызывающая отрицательных последствий в других частях психики.

Особое внимание следует уделить четвертому пункту. Если действующее лицо не создает у своего партнера ни чувства страха (не пугает его), ни искушения (не подкупает его), а старается представить истину по возможности максимально глубокую, подчеркивая проблемы, которые в познавательном отношении являются самыми существенными и объективно самыми важными, - тогда оно наверняка не применяет насилия. Наоборот, оно принимает установку доброжелательности, а может, даже бескорыстия и заботливости.

⁸Гжегорчик А. Духовная коммуникация в свете идеала ненасилия // Вопросы философии. 1992. № 3. С. 54-64; – URL: <http://www.philosophy.ru/library/vopros/16.html>

Можно даже сказать, что в данном случае мы тем самым заботимся о внутренней свободе лица, на которое воздействуем. Мы заботимся о том, чтобы его решение основывалось на самом лучшем распознании ситуации и чтобы оно не подвергалось эмоциональным нарушениям, так как, в крайнем случае, мы вызовем лишь те эмоции, которые возникают в связи с глубоким познавательным переживанием истины. Передача истины в этом случае вписывается в этически последовательную установку, согласно которой каждого человека надо любить и уважать. Такой взгляд является определенным вариантом взгляда о равенстве всех людей, исключаящего расистское, национальное, классовое, а также мировоззренческое презрение.

Другим случаем оправданного нажима является нажим в конфликтной ситуации, который вызывает определенный сиюминутный дискомфорт, но одновременно ведет к равноправному интеллектуальному диалогу, который должен иметь место между всеми людьми как определенный вид сотрудничества.

Намеренное воздействие может уменьшить степень свободы действия лица, на которое мы воздействуем, а может и не уменьшать ее. Заключая кого-то в тюрьму, мы уменьшаем степень свободы его физического действия. В то же время, давая ему совет, мы не уменьшаем свободы его действия⁹.

Этика ненасилия применительно к коммуникативному взаимодействию предполагает в качестве этически оправданного способы коммуникации - интеллектуальный диалог, который обогащает познание путем обмена мнениями.

Диалог имеет партнерский характер тогда, когда:

- интеракция совершается с помощью познавательных сообщений, являющихся какой-то формой аргументации, обнаруживающей цели и методы деятельности обеих сторон;

⁹ Гжегорчик А. Духовная коммуникация в свете идеала ненасилия // Вопросы философии. 1992. № 3. С. 54-64; – URL: <http://www.philosophy.ru/library/vopros/16.html>

- существуют условия для интеллектуальной, обоюдной критики целей и методов, а также для выдвижения изменений программ деятельности.¹⁰

В заданную рамку диалога вписывается проблема толерантности. Понятие «толерантность» в разных работах трактуется по-разному. Одни понимают под толерантностью терпимость, снисходительность к чужим недостаткам. Другие рассматривают толерантность как способность человека, сообщества, государства слышать и уважать мнение других, невраждебно встречать мнение, отличное от своего. Третьи используют для расшифровки этого понятия такие категории, как дружелюбие, спокойствие, мирная настроенность. Все сходятся во мнении, что толерантный человек - это человек, который с уважением относится к интересам, привычкам, верованиям других людей, стремится понять их и достичь взаимного согласия без применения насилия, давления.

Такое многообразие толкований не случайно. В английском языке имеются три слова: "*toleration*", "*tolerance*" и "*tolerationism*". Некоторые авторы пытались развести их так, чтобы они относились к разным аспектам толерантности: понятием "*tolerance*" обозначают действие или практику толерантности, а термином "*toleration*" - учение о ее необходимости. Другие отмечают, что в обыденном словоупотреблении "*toleration*" как раз и означает действие толерантности (либо некоторую склонность к тому, чтобы быть толерантным). Статьи Оксфордского словаря при толковании *toleration* и *tolerance* в некоторых моментах пересекаются. Отмечается, что толерантность (*toleration*) может практиковаться индивидами либо группами индивидов. В своей частной жизни толерантными могут быть мужчины и женщины, а на общественном уровне - общества, другие социальные группы, правительства или государства. Таким образом, толерантность можно рассматривать и как морально-нравственную установку человека на

¹⁰ Подробно проблема диалога рассматривается в книге «Диалогические коммуникации в бизнесе». М.: НИУ ВШЭ, 2011.

терпимость, снисходительность, понимание другого, и как характеристику любых социальных структур - человека, социальной группы, общественного института или общества в целом, - фиксирующую специфическую ориентацию на разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия с другими социальными структурами. Специфичность этой ориентации заключается в стремлении понять позицию другой стороны, объяснить ей свою позицию и в процессе диалога найти взаимоприемлемое решение.

Категорией, противоположной по своему социальному смыслу толерантности, является экстремизм, опирающийся на насилие как главный инструмент решения проблем. Высшее проявление экстремизма – терроризм - стремится к насильственному насаждению мировоззрения, идеологии, морали, политики, своего образа жизни, используя для решения своих задач убийства мирных жителей, угрозы убийств или других форм насилия в качестве главного средства достижения целей. Терроризм всегда носит внеправовой характер, демонстративно не желает считаться с нарушаемым им правом - уголовным, гражданским, экономическим, национальным и международным, правом другого человека на жизнь и свободу. Террористы присваивают себе функции и обвинителей, и судей, и палачей¹¹.

Проблема толерантности имеет глубокие исторические корни. Она занимала умы едва ли не всех крупных мыслителей и общественных деятелей. Вот как писал о терпении Тертуллиан: «Велика сила терпения, ибо

¹¹ Энциклопедическое определение терроризма: «ТЕРРОР (терроризм) (латинское terror - страх, ужас) - насильственные действия (преследования, разрушения, захват заложников, убийства и др.) с целью устрашения, подавления политических противников, конкурентов, навязывания определенной линии поведения. Различают индивидуальный и групповой террор (например, действия экстремистских политических группировок) и государственный террор (репрессии диктаторских и тоталитарных режимов). В 70-90-х гг. XX в. получил распространение международный террор (убийства или похищение глав иностранных государств и правительств, их дипломатических представителей, взрывы помещений посольств, миссий, международных организаций, взрывы в аэропортах и вокзалах, угон воздушных судов)». Политическое определение терроризма: «Термин "терроризм" означает действие, которое: связано с актом насилия или актом, создающим опасность для жизни людей, сохранности имущества или объектов инфраструктуры; и имеет целью:

а) устрашение или принуждение гражданского населения;
б) оказание воздействия на политику правительства путем устрашения или принуждения; или
в) оказание воздействия на линию поведения правительства путем масштабных разрушений, убийств, похищения людей или взятия заложников». (Раздел 3 Указа Президента США от 24.09.2001 г.).

веру оно укрепляет, мир водворяет, любви содействует, смирению научает, покаянию содействует, к исповеданию предназначает, плотью руководит, духу служит, язык обуздывает, руку удерживает, искушения подавляет, соблазны изгоняет, мученичество венчает».¹²

Можно указать в Европе на Канта и Гегеля, а в России – на Карамзина и Толстого. И легко заметить, что в разные эпохи и у разных авторов черты и свойства толерантности видятся по-разному.

Для христианина в Библии сформулирована максима «Люби ближнего своего, как самого себя», а терпение, коренящееся в смирении, скромности, любви, считается одним из свойств истинного христианина, от которого требуется перенесение любых страданий и невзгод в преддверии «жизни вечной». А через века во Всеобщей декларации прав человека записано: «Все люди рождаются свободными и равными в своем достоинстве и правах. Они наделены разумом и совестью и должны поступать в отношении друг к другу в духе братства». Осознание равенства, достоинства и прав - основа уверенной самоидентификации людей в обществе, их здорового самосознания, признания и понимания равенства, достоинства и прав других, их человеческой идентичности. Выделим: толерантность предполагает признание равенства и, затем, братских отношений с «другими», гуманистических норм жизни «земного братства» людей.

Эта связь («гуманизм – толерантность») имеет принципиально важное значение. Толерантность освещена светом заботы о человеке и развития homo humanus, и потому толерантность – «своеобразная форма его гуманистических устремлений»¹³. Но общегуманистический аспект толерантности в религиозных концепциях затемнен ссылкой на то, что смирение, аскетизм, послушание, покорность угодны богу и олицетворяют стремление к совершенству, тогда как нетерпимость идет от дьявола. Но стоит напомнить и о религиозной нетерпимости к «еретикам», иноверцам,

¹² Тертуллиан. О терпении // Избр. соч. - М., 1994. С. 332.

¹³ Родионов Т.П. Толерантность как социоприродное явление // Толерантность. - Якутск, 1994. С. 78

диссидентам, которая проявилась в крестовых походах, деятельности инквизиции или, скажем, в судьбе протопопа Аввакума. Характерна реплика Д. Юма об идущей от претензии на совершенство «нетерпимости почти всех религий»¹⁴. Последовавшие через столетия извинения церковных иерархов мало что меняют.

Из общегуманистического представления о толерантности логически строго следует практическое требование признания «другого» как объективно существующей части мира людей и идей. Как сказано в одной из посвященных этой теме работ: «В своей самой простой и основной форме толерантность есть признание за другими права на уважение их личности и самоидентичности». И далее - толерантность требует уважать право других «быть такими, какие они есть, не допускать причинения им вреда, поскольку причинение вреда другому означает причинение вреда всем, в том числе и самому себе».¹⁵

Эти определения как исходная характеристика справедливы, кроме, разумеется, предельно абстрактного и потому оторванного от реальности заключительного пассажа. Как верна, но крайне недостаточна позиция, согласно которой толерантность суть только «терпимое отношение к "инаковости"». И вовсе неверно представление этого же автора, который как будто считает, что терпима едва ли не всякая «инаковость»: принятая им позиция «обязывает толерантно относиться к поведению других людей». И считает, что это делает возможным «только культура постмодерна».¹⁶ Такая позиция может завести очень далеко - ведь сразу возникает вопрос - следует ли признавать «всякого другого» и, затем, признавать его «ради чего»? Однако акцентировать для начала стоит только одно - толерантность начинается с признания неизбежной и необходимой инаковости «другого» и «других» как органических частей человеческого сообщества.

¹⁴ Юм Д. Малые сочинения. - М., 1996. С. 460.

¹⁵ Риэрдон Бетти Р. Толерантность - дорога к миру. - М., 2001. С. 13, 32.

¹⁶ Бодринин А.П. Проблема толерантности в свете учения о ценностях // Вестник РУДН. Философия. 1999. № 1. С. 211, 212.

Если толерантность органично связана с гуманистическим пониманием и признанием разнообразия людей и идей в мире, то требуется ответ – «ради чего» толерантность. Представление о том, что терпение необходимо для спасения души и блаженной жизни в ином мире, вряд ли приемлемо для «земных» целей. Тут требуется иная логика.

Вот почему все чаще подчеркивается, что толерантность - вовсе не равнодушное признание «иных», не притерпелость ко «всякому», не дозволенность «всего». Как свобода предполагает признание и творческое использование объективной необходимости на гуманистической основе, так и толерантные отношения допустимы и необходимы между органичными для общества социальными группами, представляющими их интересы общественными объединениями и вырабатываемыми ими идейными концепциями. Нечего и говорить, что толерантность неприменима к антиобщественным силам - преступным группировкам, экстремистским организациям, античеловеческим идеям. Давно и верно сказано: «Крайняя толерантность, идущая до терпения своей противоположности, ставит совесть в тупик, поскольку, слепо терпя злых и безумных, творящих насилие, толерантность может обратиться против своего же принципа».¹⁷

Таким образом, к толерантности и в религиозной, и в светской интерпретации складывалось двоякое отношение. Характерно, что В.С. Соловьев утверждал: «Под терпимостью понимается допущение чужой свободы, хотя бы предполагалось, что она ведет к теоретическим и практическим заблуждениям». При этом он подчеркивал: «И это свойство и отношение не есть само по себе ни добродетель, ни порок, а может быть в разных случаях тем или другим, смотря по предмету (например, торжествующее злодеяние сильного над слабым не должно быть терпимо, и поэтому "терпимость" к нему не добродетельна, а безнравственна), главным же образом - смотря по внутренним мотивам, каковыми здесь могут быть и великодушные, и милосердные, и малодушные, и уважение к правам других, и

¹⁷ Jankelevitch V. Traite de verfus. Paris, 1970, p. 759.

пренебрежение к их благу, и глубокая уверенность в побеждающей силе высшей истины, и равнодушие к этой истине».¹⁸

Значит, равенство различных сообществ и социальных групп, идей и мнений, желаний и действий как одно из важных свойств толерантности признается лишь относительно взглядов и поведенческих актов только тех, говоря современным языком, кто признает правовые рамки демократического общества и придерживается их.

Так к идее (правда, пока неявно выраженной) гуманистических основ толерантности добавилась важная идея, что толерантность вовсе не абсолютна, идея и нормы толерантности должны быть строго определены содержательно, притом и с ограничивающей интерпретацией.

Трансформирующим «переводом» на «гражданский» язык этих составляющих толерантности еще в XVII в. стали работы Дж. Локка - его четыре послания о веротерпимости. Не считая возможным в сфере религии терпимо относиться к католикам и атеистам, Локк, развивая «принцип терпимости» в общественной сфере, писал о гражданском долге «доброжелательства и человеколюбия», но при этом считал, что «правом на терпимость» не обладают те, которые требуют «каких-то привилегий в сравнении с другими смертными и влияния в делах государства, которые под тем или иным предлогом требуют некую власть над людьми <...>, равно как и те, кто отказывается призывать к терпимости по отношению ко всем, не разделяющим их собственные взгляды», причем государство имеет право преследовать такие попытки.¹⁹ А в XX веке К. Поппер формулирует своего рода максимум: «Терпимость ко всем, кто сам терпим и не проповедует нетерпимость»²⁰. Следовательно, толерантность как гуманная доброжелательность не распространяется на тех, кто исповедует интолерантные подходы (на современном языке - на экстремистов). Отсюда

¹⁸ Соловьев В.С. Соч. Т. 2. - М., 1990. С. 195.

¹⁹ Локк Дж. Соч. Т. 3. - М., 1986. С. 100, 124.

²⁰ Поппер К. Открытое общество и его враги. Т.1. - М., 1992. С. 292.

естественное и законное противопоставление необходимой толерантности и толерантности недопустимой.

Однако исследователи констатируют: «Существует опасный и трагический контраст между движением к человеческой солидарности на глобальном уровне и явным укреплением нетерпимости на уровне дифференцированных сообществ...»²¹. И дается объяснение одной из причин: «Интолерантность проистекает из убежденности человека или социокультурной группы в том, что их система верований или образ жизни является высшим», а отсюда и предубежденность к «другим», оскорбления, дискриминация, преследования, запугивание, сегрегация и - как крайность – насилие.²²

Понятно, что противостоять интолерантности надо. Однако крайне труден ответ на вопрос о том, возможно ли принуждение «несогласных» к толерантному поведению. Как практически реализовать тезис К. Поппера «Во имя терпимости следует провозгласить право не быть терпимым к нетерпимым»²³?

И тем не менее, следует признать: осознанная толерантность - основа общественно-политической корректности. От Локка идет мысль, что «исходным фактом» толерантности является понимание, что людей соединяет нечто общее и существенное, а Д. Юм исходил из того, что интересы различных групп «не являются действительно различными» и надо жертвовать чем-то «во имя интересов мира и общественного порядка».²⁴ Поэтому толерантность, исключая конфронтационную нетерпимость, индифферентность или неравноправие, предполагает равноправное сотрудничество ради согласования подходов и решений в интересах всех.

По мнению С.М. Липсета, «нормальная жизнь общества возможна только в том случае, если противоборствующие лагеря готовы к

²¹ The Politics of Toleration in the Modern Life. Durham, 2000. P. 25.

²² Риэрдон Бетти Э. Толерантность - дорога к миру. - М., 2001. С. 16, 19-20.

²³ Поппер К. Открытое общество и его враги. Т.1. - М., 1992. С. 328.

²⁴ Юм Д. Соч. в 2-х т. Т.2. - М., 1996. С. 602, 623, 775.

компромиссу. Это включает не только простое признание права оппозиции проповедовать свои взгляды, но также некоторую умеренность в собственных политических позициях и пристрастиях». Конечно, никто «легко и охотно» не отступит от сначала заявленной позиции, но компромисс необходим, и он достижим при нормальных отношениях между несогласными - при условии, что «различия невелики».²⁵ Другими словами, подлинная толерантность предполагает постоянную готовность к диалогу между культурами и цивилизациями, государствами и союзами государств, социальными группами и объединениями.

И заключительный аккорд, чрезвычайно важный для нашей страны: «Моральный идеал толерантности прежде всего предполагает, что любой человек способен быть морально ответственным. Следовательно, он направлен против любого постоянного патернализма, предполагающего принципиальную неспособность к толерантности некоторых членов общества, поскольку это последнее утверждение несовместимо с моралью, содержащейся в позитивном аспекте толерантности».²⁶

Таким образом, если же размышления на эту тему приводят нас к выводу о том, что в определенных границах коммуникативное воздействие вполне допустимо, а в ряде случаев и необходимо, возникает другой вопрос: о допустимых способах, методах, технологиях воздействия.

И.А. Стернин называет эффективными и «цивилизованными» все способы воздействия за исключением принуждения, отмечая, что речевое воздействие как наука об эффективном и цивилизованном общении учит нас обходиться без принуждения.²⁷ Заметим, однако, что, помимо этикетной нормативности, которую предполагает «цивилизованность», речевое воздействие может не отвечать этическим нормам – это происходит в том случае, если инициатор коммуникации не учитывает ближних и отдаленных

²⁵ Липсет С.М. Свобода и толерантность // Новое время. 1991. № 21. С. 28, 29.

²⁶ Николсон Питер П. Толерантность как моральный идеал // Вестник Уральского межрегионального института общественных отношений. Толерантность. – URL: http://virlib.eunnet.net/vestimion/01_02/007.html

²⁷ Стернин И.А. Введение в речевое воздействие. - Воронеж: Истоки, 2001.

интересов адресата. Таким образом, речевое воздействие может быть (и часто бывает) «цивилизованным», но неэтичным. С другой стороны, принуждение, как «нецивилизованный» метод речевого воздействия, может быть вполне этичным средством воспитания. Воздействие будет квалифицироваться как приемлемое («лояльное») в том случае, если оно направлено на реформирование смысловых структур человека с учетом его интересов, благоприятных последствий его решений, а также ценностей, исповедуемых его культурой.

Литература

1. Агеев А.И. Предпринимательство: проблемы собственности и культуры. — М.: Наука, 1991. С. 69.
2. Белякова Г.И. Профессиональная этика. – М., 1975. – С.12.
3. Бодрилин А.П. Проблема толерантности в свете учения о ценностях // Вестник РУДН. Философия. 1999. № 1.
4. Гжегорчик А. Духовная коммуникация в свете идеала ненасилия // Вопросы философии. 1992. № 3.; – URL: <http://www.philosophy.ru/library/vopros/16.html>
5. Дубинин М.В. Корпоративная этика инструмент социального менеджмента // Менеджмент в России и за рубежом. №4. 2002.
6. Дьякова Е.Г., Трахтенберг А.Д. Массовая коммуникация: модели влияния. Как формируется «повестка дня»? - Екатеринбург, 2001.
7. Иноземцев В. Творческие начала современной корпорации // Международная экономика и международные отношения. 1997. №11.
8. Липсет С.М. Свобода и толерантность // Новое время. 1991. № 21.
9. Николсон Питер П. Толерантность как моральный идеал // Вестник Уральского межрегионального института общественных отношений. Толерантность. – URL: http://virlib.eunnet.net/vestimion/01_02/007.html

10. Николсон Питер П. Толерантность как моральный идеал // Вестник Уральского межрегионального института общественных отношений. Толерантность. – URL: http://virlib.eunnet.net/vestimion/01_02/007.html
11. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса. – М.: Дело, 2000.
12. Прикладная этика. – Мн., 2002.
13. Радаев В.В. Экономическая социология. – М.: Аспект-пресс, 1997.
14. Риэрдон Бетти Р. Толерантность - дорога к миру. - М., 2001.
15. Стернин И.А. Введение в речевое воздействие. - Воронеж: Истоки, 2001.
16. Федоренко Е.Н. Профессиональная этика. – Киев, 1983.
17. Фукуяма Ф. Доверие. – М., 2005.
18. Этические принципы ведения дел в России / Под общ. ред. С.А. Смирнова. – М.: Финансы и статистика, 1999.
19. Jankelevitch V. Traite de verfus. Paris, 1970, p. 759.
20. Paine Lynn. Managing for Organizational Integrity // Harvard Business Review on Corporate Ethics. Harvard Business School Press, 2003.
21. The Politics of Toleration in the Modern Life. Durham, 2000. P. 25.