

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

«СВЕТЛОГОРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

Автор: Дякина –Филипчик Н.А.

Комиссия общепрофессиональных
и речных дисциплин

Воспитательный час

«Искусство спорить»

Методическая разработка

Светлогорск

2017/2018 учебный год

Автор: Дякина – Филипчик Н.А.,
преподаватель первой категории

Аннотация

В методической разработке представлен материал для проведения воспитательного часа. Даны основные понятия о споре, различия между спором и дискуссией, советы о методах урегулирования конфликтов и правила ведения спора

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии
общепрофессиональных и речных дисциплин

Протокол № _____ от «_____» _____ 200__ г.

Председатель цикловой комиссии _____ /Н.А. Дякина –Филипчик/

Регистрационный номер _____

Содержание

СОДЕРЖАНИЕ	3
ВВЕДЕНИЕ	4
ВОСПИТАТЕЛЬНЫЙ ЧАС «ИСКУССТВО СПОРИТЬ»	5
СПОР, ЕГО ЦЕЛИ И ПОДХОДЫ	6
ТЕХНИКА УБЕЖДЕНИЯ	8
КРИТИКА В СПОРЕ	9
ПАМЯТКА КРИТИКУЕМОМУ	11
ПРИНЦИПЫ ВЕДЕНИЯ СПОРА	11
ОБ АГРЕССИИ ВО ВРЕМЯ СПОРА	13
СОВЕТЫ ДЕЙЛА КАРНЕГИ	15
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	17
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	18

Введение

... Сейчас, в наше бурное, конфликтное время без умения постоять за себя, выйти победителем из конфликтной ситуации, спора человеку просто невозможно выстоять, выжить в этом мире. В последние годы стало очевидно, что каждый, кто стремится не только выжить, но и преуспеть в этом мире, должен и в теории, и на практике постичь такую нелегкую, но нужную науку – конфликтологию.

С точки зрения теоретического знания конфликтология как наука находится лишь в самом начале своего развития. «Поэтому пока она выступает как искусство спора, ведения переговоров и разрешения конфликтов», – пишет В. И. Андреев.

Конфликтология как зарождающаяся наука прежде всего опирается на синтез социально-психолого-педагогического знания о закономерностях, принципах, правилах разрешения конфликтов, а также методах их предвосхищения, с тем чтобы лица, в них участвующие, имели наименьшие потери и для себя и для окружающих.

В работе рассматривается явление, чаще всего сопутствующее конфликтной ситуации – спор и способы его урегулирования

ВОСПИТАТЕЛЬНЫЙ ЧАС «ИСКУССТВО СПОРИТЬ»

Цели:

- ☞ Способствовать формированию профессиональных качеств у учащихся;
- ☞ Способствовать формированию уважения к другим людям,;
- ☞ Способствовать формированию умений вести диалог, спор, дискуссию в профессиональной деятельности

Ход воспитательного часа

1. Вступительное слово куратора
2. Теоретический материал
3. Памятка критикуемому
4. Советы Дейла Карнеги
5. Рефлексия

СПОР, ЕГО ЦЕЛИ И ПОДХОДЫ

Читая некоторую психологическую литературу можно сформировать мнение, что деловая межличностная коммуникация всегда протекает гладко и без каких-либо проблем. Однако далеко не всегда сразу же удается найти полное взаимопонимание с партнером, приходится отстаивать свою и выслушивать его точку зрения. Бывает, что «выяснение» отношений происходит довольно болезненно, по крайней мере для одной из сторон. Главное – не допустить перерастание нормального спора по деловым вопросам в межличностную конфронтацию.

Многие ли руководители задумывались, например, над тем, почему не все подчиненные позволяют себе спорить, отстаивать свою точку зрения? На словах почти все руководители высказывают желание, чтобы их подчиненные в процессе деловой межличностной коммуникации проявляли большую активность и инициативу в отстаивании своей точки зрения, но далеко не все действительно хотят этого. Можно выделить некоторые причины, вследствие которых подчиненные крайне неохотно вступают в спор с руководителями:

Чувство собственной безопасности. Подчиненные «боятся за собственную шею». Они нередко, в ходе наблюдений за развитием событий, приходят к выводам, что люди, всегда соглашающиеся с начальством, как правило, быстрее продвигаются вверх по служебной лестнице, чем те, кто высказывает собственное, пусть даже очень умное и дельное мнение. Они также хорошо понимают, что их будущее в основном зависит от их непосредственного руководителя, и поэтому им нет смысла не согласиться с ним.

Статус различий. Различия в занимаемом руководителем и подчиненным положении часто препятствует установлению успешных деловых и межличностных отношений, особенно если такой руководитель постоянно подчеркивает свое «верхнее» положение и не допускает никакого межличностного сближения с подчиненным.

Прошлый опыт. Имея «богатый» прошлый опыт попыток ведения споров с руководителями, подчиненные начинают испытывать чувство бесполезности хоть какой-то борьбы за собственное мнение и уверенность в том, что любое несогласие с начальством может привести лишь к появлению антагонизма с его стороны и пустой трате времени со стороны подчиненного.

Манера руководителя принимать решения. Если среди подчиненных сформировалось мнение, что кто бы и что бы руководителю не говорил, он все равно останется при своем мнении, вряд ли кто-то рискнет спорить с таким руководителем.

Репутация руководителя. Редко, но все же бывает, когда руководитель имеет репутацию человека злопамятного, мстительного, человека, который никогда ничего не забывает и не прощает. В ситуации такого рода весьма сомнительно, чтобы кто-то из подчиненных рискнул поспорить с таким руководителем.

Поскольку искусство ведения спора приобретает для каждого из нас все более важное значение, то есть все основания для того, чтобы разобраться в его сущности, сравнить его с такими близкими понятиями, как «диспут», «дискуссия» и «полемика».

Слово «диспут» происходит от латинского *disputo* – рассуждаю. В тех ситуациях, когда речь идет о диспуте, имеется в виду коллективное обсуждение нравственных, политических, литературных, научных, профессиональных и др. проблем, на решение которых нет однозначного, общепринятого ответа. В процессе диспута его участники высказывают различные суждения, точки зрения и оценки тех или иных событий или проблем.

Слово «дискуссия» происходит от латинского *discussio* – рассмотрение, исследование. Под дискуссией обычно имеется в виду публичное обсуждение каких-либо проблем, спорных вопросов. Дискуссия часто рассматривается как метод, активизирующий процесс обучения, изучения сложной темы, проблемы, который вклинивается в контекст, например, семинарского занятия.

Слово «полемика» происходит от греческого *polemikos*, что означает

«враждебный», «воинствующий». Нетрудно понять, что для полемики также характерна процедура спора, но спора, приводящего к конфронтации и борьбе принципиально противоположных мнений и подходов в решении определенных проблем.

Известно, что дискуссии и диспуты чаще всего ведут к мирному исходу событий, к коллективному поиску истины. Цель же полемического спора – одержать победу над противником во что бы то ни стало.

Однако следует заметить, что и в диспуте, и в дискуссии, и в полемике, хотя и с разной степенью активности и конфронтации, возникает и разворачивается спор его участников. Спор выступает как бы характеристикой процесса обсуждения проблемы или вопроса двумя противоборствующими сторонами. Заметим также, что слова «спор» и «дискуссия» часто используются, как слова-синонимы (как, например, в словаре Ожегова).

Практика показывает, что дискуссия может вестись с различной остротой противоборства. Это могут быть диспут, дебаты, полемика, спор. В любом случае для ведения дискуссии, как минимум, необходимо иметь две различных точки зрения, два различных подхода к решению соответствующего вопроса или проблемы. Хотя реально их, как правило, бывает значительно больше. По существу каждый из участников дискуссии часто имеет свою точку зрения, свой взгляд на решение проблемы.

Если говорить о споре, то он может быть определен как обсуждение в форме исследования проблемы с целью установления истины. В. И. Андреев предлагает в качестве рабочего определения понятия «спор» следующее:

СПОР – это характеристика процесса обсуждения проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон, аргументируя (отстаивая) и опровергая (оппонируя) мнение собеседника (противника), претендует на монопольное установление истины.

В процессе ведения спора в явном или скрытом виде проявляется некоторое *противоречие*, которое позволяет сформулировать *проблему*. В ходе коллективного осуждения либо происходит разрешение проблемы, либо каждая из противоборствующих сторон остается при своем мнении.

Андреев выделяет семь вариантов протекания дискуссии-спора:

Эвристический подход к ведению спора, когда одна из сторон, настаивая на своем подходе к решению проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точке зрения другого или других собеседников, участников спора.

Логический подход к ведению спора, для которого характерны жесткий логический анализ и аргументация, благодаря чему, следуя приемам и правилам формальной логики, участники дискуссии приходят к некоторому окончательному выводу.

Софический подход к ведению спора, при котором одна из сторон стремится победить своего оппонента любым, даже логически неправильным путем, используя так называемые софизмы.

Авторитарный подход к ведению спора, когда одна из сторон, опираясь на авторитеты либо используя свой авторитет, а нередко и власть, навязывает свою точку зрения другим.

Критикующий подход к ведению спора, когда одна из сторон всецело акцентирует внимание лишь на недостатках, слабых местах и позициях своих оппонентов, не хочет и не стремится увидеть позитивные элементы в противоположной точке зрения и не может предложить свое решение.

Демагогический подход к ведению спора, который заключается в том, что одна из сторон ведет спор не ради истины, а скорее всего для того, чтобы увести дискуссию в сторону от истины, преследуя при этом свои личные, часто неизвестные участникам спора цели.

Прагматический подход к ведению спора, который заключается в том, что одна или каждая из сторон ведет спор не только ради истины, но ради своих практических, иногда меркантильных целей, которые скрыты и не известны собеседникам.

Цели ведения спора, в зависимости от того, направлены они на решение обсуждаемой проблемы или, наоборот, на то, чтобы создать дополнительные проблемы и барьеры, могут быть разделены на две группы: конструктивные и деструктивные.

Перечислим наиболее характерные *конструктивные цели* ведения дискуссии, спора:

- * обсудить все возможные варианты решения проблемы;
- * выработать коллективное мнение, коллективную позицию по какому-либо вопросу;
- * привлечь внимание к проблеме как можно больше заинтересованных и компетентных лиц;
- * опровергнуть ненаучный, некомпетентный подход к решению проблемы, разоблачить ложные слухи;
- * привлечь на свою сторону как можно больше лиц, готовых к сотрудничеству;
- * оценить возможных единомышленников и противников.

Деструктивные цели, которые могут быть целями отдельных групп и участников спора:

- * расколоть участников спора на две непримиримые группы;
- * завести решение проблемы в тупик;
- * опорочить идею и ее авторов;
- * превратить дискуссию в схоластический спор;
- * используя заведомо ложную информацию, повести спор по ложному пути;
- * разгромить инакомыслящих, дискредитировать оппозицию.

Вероятно, этих целей, как конструктивных, так и деструктивных, значительно больше. Кроме того, в чистом виде они, как правило, не проявляются в рамках одного спора, а могут реализоваться в самых разных сочетаниях.

ТЕХНИКА УБЕЖДЕНИЯ

Что же делать, если возникает реальная необходимость доказать свою точку зрения руководителю, да еще не испортив с ним отношений?

Правильный способ доказать свое мнение означает не стремление привести руководителя в замешательство и не демонстрацию ему его некомпетентности в каком-либо вопросе, а решение важного делового вопроса. Кроме того, желательно не спорить с руководителем в присутствии третьего лица.

Выступая против мнения руководителя, важно:

- * знать, когда нужно, а когда не нужно отстаивать свою точку зрения;
- * знать, какие вопросы можно обсуждать, а какие – нет;
- * знать, как возражать, не вызывая раздражения, как доказывать свое мнение и не быть неприятным при этом для своего руководителя.

Если Вы считаете, что необходимо возразить своему руководителю, постарайтесь сделать это тактично, избегая при этом конфронтации и враждебной реакции.

Характер противоречий в споре нередко зависит от обсуждаемого вопроса, эмоционального фона при его обсуждении, психологической межличностной совместимости двух спорящих и от прочности и опыта профессиональных отношений.

Если Вы проиграли спор, если руководитель так и не понял Ваших доводов, признайте это, не озлобляясь, но не теряя своего «Я». Если Вы начнете сердиться, демонстрировать свое явное неудовлетворение результатом обсуждения, это может привести к разрыву отношений и к отчужденности со стороны руководителя.

Ну а если Вы «выиграли» спор, будьте скромны и спокойны, не ликуйте по данному поводу. Не вставайте в позу – «Я же говорил Вам». Лучше выскажите признательность руководителю за то, что он Вас выслушал, понял и принял Ваше предложение.

А. Петренко в своей работе «Безопасность в коммуникации делового человека» приводит следующие практические рекомендации по правилам отстаивания своей точки зрения, по технике убеждения партнера.

Оперируйте простыми, ясными и точными понятиями.

Ведите аргументацию корректно по отношению к партнеру:

- * открыто и сразу признавайте правоту партнера, если он прав;
- * продолжайте оперировать только теми аргументами и понятиями, которые уже приняты Вашим партнером;
- * сначала ответьте на аргументы партнера, а уж потом только приводите свои собственные;
- * в любой ситуации сохраняйте вежливость.

Учитывайте личностные особенности Вашего партнера:

- * нацеливайте Вашу аргументацию на цели и мотивы партнера;
- * старайтесь избегать простого перечисления фактов и аргументов, лучше покажите их преимущества;
- * используйте только понятную партнеру терминологию;
- * соизмеряйте темп и насыщенность Вашей аргументации с особенностями ее восприятия Вашим партнером.

Старайтесь как можно нагляднее изложить партнеру свои идеи, соображения, доказательства, не забывая при этом стратегии и модальности партнера.

Помните о том, что излишне подробная аргументация, «разжевывание» для партнера Вашей идеи, может вызвать резкое неприятие со стороны партнера, а пара ярких доводов, порой, достигает большего эффекта.

Используйте специальные приемы аргументации:

Метод перелицовки. Постепенное подведение партнера к противоположным выводам путем поэтапного прослеживания процедуры решения проблемы вместе с ним.

Метод «Саями». Постепенное подведение партнера к полному согласию с Вами путем получения от него согласия сначала в главном, а затем в необходимых для полного согласия частностях.

Метод расчленения. Разделение аргументов партнера на неверные, сомнительные и ошибочные с последующим доказательством несостоятельности его общей позиции.

Метод положительных ответов. Ваш разговор с партнером строится таким образом, чтобы он на Ваши первые вопросы отвечал: «Да... Да...» В последующем ему будет намного проще соглашаться с Вами и по более существенным вопросам.

Метод классической риторики. Соглашаясь с высказыванием партнера, Вы внезапно опровергаете все его доказательства с помощью одного сильного аргумента. Этот метод особенно хорошо, если партнер слишком агрессивен.

Метод замедления темпа. Умышленное замедление проговаривание вслух наиболее слабых мест в аргументации партнера.

Метод двусторонней аргументации. Вы указываете партнеру как сильные, так и слабые места того, что Вы предлагаете. Такой метод лучше всего применять при дискуссии с интеллектуальным партнером.

7. Своевременно делайте обобщения и выводы по результатам проведенной дискуссии.

КРИТИКА В СПОРЕ

Довольно часто споры сопровождаются всевозможными видами критики. Попробуем разобраться, что же это такое и как себя вести критикующему и критикуемому на основе работы Е. С. Жарикова и Е. Л. Крушельницкого.

Словарь определяет критику как «обсуждение, разбор чего-либо с целью оценить достоинства, обнаружить и исправить недостатки». Но не всегда дело доходит до обсуждения. Критикой можно назвать и «отрицательное суждение о чем-либо». Наконец, к предмету разговора имеют некоторое отношение и критическая реплика, и аргумент в споре. От того, насколько это все удастся, и складывается репутация: человека, умеющего постоять за свои принципы, доказать правоту, – или несерьезного крикуна. Точные, убедительные аргументы способны решить исход дела. И наоборот:

немало прекрасных идей было загублено энтузиастами, не сумевшими их отстоять.

Е. Жариков и Е. Крушельницкий первым делом советуют расстаться с некоторыми привычными заблуждениями. Если высказано две противоположные точки зрения, то не следует тут же спешить с выводом, будто «истина посередине». На самом деле, как заметил еще Гете, посередине проблема. Истина же может быть где угодно, что, собственно, и делает ее поиск среднеарифметическим методом бесполезным. Не всегда ее можно найти в споре, вопреки известному утверждению. В споре зачастую рождается не истина, а победа. Обиженный же неудачник остается при своем мнении и ждет реванша, окончательно теряя способность воспринимать чужие доводы.

Критика – не самоцель. Поэтому, прежде чем критиковать, стоит подумать: а нельзя ли исправить положение, так сказать, в рабочем порядке? Не исключено, что для этого вполне достаточно выяснить позицию тех, против кого мы собрались направить критические стрелы.

Критика должна быть уместна. Резкое выступление по поводу неудач новичка скорее принесет больше вреда, чем пользы. И вообще – форма критики должна соответствовать задаче. Если человек старался, но ему не хватило опыта, то разнос тут не поможет. А если неудачник и сам сознает свое неумение, то у него опустятся руки и работать лучше он не будет. Иными словами, тут прежде всего нужна доброжелательность.

Прежде чем критиковать позаботьтесь о том, чтобы из Ваших слов было ясно:

- * в чем суть дела;
- * кто виноват в случившемся;
- * что нужно сделать, чтобы исправить положение;
- * как предотвратить подобное в будущем.

Чтобы Ваши замечания не отменили, что называется, с порога как несерьезные, сначала обязательно выслушайте самого критикуемого и изложите свое понимание ситуации.

Не оглупляйте действия и высказывания оппонента лишь ради того, чтобы поэффектней его разнести. На передержки Вам возразят, и доказывать придется снова, но это уже будет стоить, как говорят шахматисты, потери качества. Если Ваша цель – найти истину, а не самоутвердиться за счет высмеянного соперника, то помните обычай индусских философов: перед началом спора каждый должен пересказывать взгляды противника так, чтобы тот подтвердил правильность пересказа. Без такого подтверждения споры не ведут.

Критикуя, полезно упомянуть о неплохих способностях и возможностях критикуемого. В таком случае шансы, что он воспримет Ваши слова по-деловому, возрастут.

Показывайте пример самокритичности. Это поможет оппоненту стать Вашим союзником. Постарайтесь, чтобы человек понял, что ему лично выгоднее следовать Вашим советам, чем пренебрегать ими. Помните слова Авраама Линкольна: «Если вы хотите привлечь кого-либо на свою сторону, прежде всего убедите его в том, что Вы его друг».

Критикующему запрещается:

- * сводить разговор к отрицанию. Мало разрушить старое, сумеете построить новое. Постарайтесь хотя бы назвать пути к этому;
- * делать выводы, не зная всех обстоятельств. «Слишком скорые выводы – результат замедленного размышления», – говорил Вольтер;
- * лишать критикуемого возможности возразить;
- * унижать его достоинство, критиковать «в общем». Обвиняете – докажите вину;
- * копить чужие недостатки, чтобы потом выйти с ними на публику. Лучше объясниться сразу же;
- * возвращаться к прошлым грехам, когда дело исправлено, то есть не напоминать человеку понапрасну о старых ошибках;
- * недобросовестная аргументация (преувеличения, использование авторитетов,

взывание к чувствам, искажение позиций).

ПАМЯТКА КРИТИКУЕМОМУ

Самая справедливая критика не дает результата, если человек не хочет ее слушать. Значит, прежде всего нужна внутренняя установка на деловое восприятие критики. Аргументы в пользу этого могут быть такие:

- * критика – мой резерв самосовершенствования. Это помощь в устранении недостатков, ориентиры для улучшения дела. Все, что я делаю, можно делать лучше;

- * нет бесполезной критики. В любом случае она дает повод для размышлений. В худшем – о том, чем она вызвана, в лучшем – рождает полезные идеи. Мотивы критики не важны, важно лишь то, справедлива она или нет. Не имеет значения и ее форма; главное, чтобы были проанализированы недостатки;

- * всякое замалчивание промахов вредно, потому что в будущем они могут принести куда больше серьезные неприятности. Поэтому критика делает меня сильнее, позволяет увидеть то, чего я сам мог бы и не заметить;

- * критикуют – значит, верят в мои возможности. Отсутствие критики может означать либо то, что у меня все идеально (а это сомнительно), либо то, что на меня махнули рукой;

- * очень важно уметь извлекать из любой критики рациональное зерно. Самая ценная критика – то, которая указывает на недостатки в безупречном, на первый взгляд, деле;

- * если в критике нет конкретных предложений, сделайте выводы сами. Критикуют других – извлекайте уроки для себя.

Итак, чтобы критика пошла на пользу, ее надо прежде всего услышать и осмыслить. Затем остается применить полученную информацию в деле и исключить условия повторения ошибок.

Критика обязательна в всяком деловом обсуждении проблемы. Отсутствие разных мнений – признак застоя. В таких случаях полезно поспорить, вызвать огонь на себя. Если критик ошибается, не торопитесь с отповедью, лучше поддержать его попытку разобраться в вопросе. При этом ошибки и передержки оппонента не исключают деловой реакции на замечания в целом. Любая дискуссия полезна хотя бы тем, что помогает понять, как относятся к Вам окружающие. Ведь причиной критики могут быть какие-то другие Ваши действия, не имеющие отношения к предмету спора.

Высшая форма принятия критики – исправление недостатков сразу же после их обнаружения. Деловая реакция на замечание предполагает конкретные меры для их устранения, четкие сроки.

Критикуемый не имеет права искажать факты ради оправдания, не реагировать на критику, обижаться.

Но что бы там ни говорили, а несправедливые претензии мало кому приятны. Известный американский специалист по психологии Дейл Карнеги дал несколько практических советов, как оградить себя от излишних волнений по этому поводу. Прежде всего следует помнить, что несправедливая критика – это нередко скрытый комплимент. Если на Вас нападают, вы подвергаетесь критике, пишет он, помните, что часто это делается потому, что у Вашего критика есть потребность почувствовать свою важность. Как правило, это означает, что вы уже что-то совершили и стоите внимания. Ну а если критика справедлива, то нет смысла ввязываться в спор.

Наконец, не лишнее помнить слова Ф. Ларошфуко: «Мнение наших врагов о нас, как правило, ближе к правде, чем наше собственное мнение».

ПРИНЦИПЫ ВЕДЕНИЯ СПОРА

Здесь речь пойдет о самом важном из того, чем, по мнению В. И. Андреева, нужно овладеть: о принципах ведения спора, которые:

- a) позволят лучше подготовиться к ведению спора;
- b) организуют и мобилизуют Вас на победу в споре;
- c) позволяют логически правильно аргументировать и последовательно отстаивать свою позицию;
- d) учат учитывать достоинства и быть терпимым к недостаткам ваших оппонентов;
- e) ориентируют Вас на использование своих достоинств и преодоление своих недостатков.

Итак, о каких принципах следует помнить в процессе дискуссии-спора?

Принцип предварительной подготовки к ведению спора. В соответствии с этим принципом предварительная подготовка к ведению спора позволяет вам не только мобилизоваться, но и многое обдумать и даже смоделировать наиболее вероятный ход дискуссии-спора, сделать некоторые «заготовки», собрать и осмыслить некоторую исходную информацию.

Принцип терпимого отношения к инакомыслящим. Суть принципа заключается в том, что противоположная сторона, так же, как и вы, имеет право на свое мнение. Она так же, как и вы, стремится к истине, но процесс ее поиска должен быть корректен с обеих сторон.

Принцип последовательного анализа альтернатив. Суть этого принципа заключается в том, что практически любая проблема или задача имеют, как правило, несколько возможных подходов, способов решения. Однако не все подходы, способы решения проблем являются в равной степени оптимальными. Уже два разных способа в зависимости от условий, целей, средств могут служить истине в разной степени.

Более того, разворачивая, аргументируя тот или иной подход, мы часто в самом процессе поиска истины допускаем существенные просчеты и ошибки. То же самое свойственно и нашим оппонентам. Вот почему мы выдвигаем принцип последовательного анализа альтернатив в процессе ведения спора.

Принцип корректного ведения спора. Это один из основных принципов ведения споров, переговоров, который заключается в том, что чем корректнее будут Ваши суждения и действия, тем у вас больше шансов на достойную победу над противником, оппонентом.

Принцип «отстранения» в процессе ведения спора. Давно замечено, что спор выигрывает не только тот, кто эрудированней и аргументированней говорит, но прежде всего тот, кто, как бы стороны наблюдая за ходом дискуссии-спора, видит все происходящее в целом и способен по ходу корректировать свои недостатки и промахи, подняться над личными интересами и преодолеть психологические барьеры.

Отстранение означает неожиданно новое направление суждений и действий, которое используется каким-нибудь из участников спора, как человеком оригинальным и творческим.

Принцип преодоления психологических барьеров в процессе ведения спора. Суть этого принципа заключается в том, что существует целый ряд ложных внутренних установок, состояний, без преодоления которых эффективность вашей аргументации снижается. Это может быть, например, установка на то, что противоположная сторона лучше подготовлена, чем вы, и поэтому сильнее вас. Или, например, страх выглядеть хуже, чем ваш оппонент, уже сам по себе сдерживает и скрывает ваши суждения и действия.

Принцип поэтапного продвижения к истине. Суть этого метода заключается в том, что эффективность ведения спора и продвижения к истине прямо зависит от того, насколько четко вычлняются и обозначаются фазы, этапы ведения спора, альтернативные подходы к решению проблемы и каждая из альтернатив отчетливо выдвигает свои аргументы «за» и «против» того или иного подхода к решению проблемы.

Принцип поэтапного продвижения к истине в процессе ведения спора

предполагает следующие стадии:

Вводное информирование. Ведущий, организующий дискуссию, инициатор встречи заинтересованных сторон информирует участников о проблеме, целях и самой ситуации, породившей дискуссию-спор.

Аргументация сторон. Каждая из сторон, имеющая свою позицию, свою точку зрения на решения проблемы, высказывает и аргументировано отстаивает свою точку зрения.

Оппонирование, критические суждения. Каждая из спорящих сторон выступает по отношению друг к другу в качестве оппонента, высказывает критические суждения, сомнения, отстаивая свою позицию.

Активное противоборство сторон. Продолжение дискуссии, спора, поиск дополнительных аргументов и сторонников, подключение всех желающих принять участие в споре. Контраргументация и сопоставление альтернатив.

Поиск компромиссных вариантов решения проблемы. На этом этапе каждая из противоборствующих сторон должна пойти на приемлемые уступки. Частичный отход от своей позиции, ее активный пересмотр. Анализируются и сопоставляются все возможные варианты решения проблемы.

Поиск приемлемого решения. Идет активный поиск и обобщение всего конструктивного, позитивного, что было высказано в процессе дискуссии/спора, отслеживаются точки соприкосновения, сближаются позиции, вырабатываются взаимоприемлемые решения.

Завершение спора, обобщение результатов. На этом этапе подводятся итоги спора, резюмируются результаты, констатируется, что достигнуто и какой ценой.

Принцип уважения личности оппонента. Суть этого принципа заключается в том, что настоящая свобода мнений, суждений предполагает высокую культуру ведения дискуссий и споров. А для этого, как минимум, необходимо уважительное отношение к инакомыслию, то есть оппоненту. Мыслям, суждениям должны противопоставляться более убедительные, более доказательные суждения и мысли и ни в коем случае не оскорбительные выпады.

Принцип аргументированной конструктивной критики. Суть этого принципа заключается в том, что критикуя противоположную вашей точку зрения, нельзя ограничиваться только этим, необходимо высказать свои конструктивные предложения, новые подходы или способы решения проблемы. Другими словами, критика должна включать в себя не голое отрицание, но и конструктивные предложения, альтернативы.

ОБ АГРЕССИИ ВО ВРЕМЯ СПОРА

Рассматривая проблемы споров и критики, нельзя не остановиться хотя бы немного на проблеме агрессии и стресса у участников этой далеко не всегда приятной ситуации. Нередко можно наблюдать за тем, что у людей, вступивших на тропу конфликта, происходят изменения в поведении и даже во внешних признаках. Довольно даже мимолетного взгляда, чтобы заметить характерные признаки... Почему же весьма часто ни одна из конфликтующих сторон «не видит» этих индикаторов, не предпринимает мер по локализации агрессивного поведения партнера, а наоборот, сама переходит к агрессивной форме поведения, пытаясь таким образом решить создавшуюся конфликтную ситуацию?

Причин здесь можно было бы выделить несколько.

Во-первых, правильная форма реагирования на агрессивное поведение партнера ответной агрессией. Многие почему-то считают, что такое поведение – единственно правильный выход из сложившейся ситуации, что если ответное поведение будет иным, то партнер может воспринять это как проявление Вашей слабости и неуверенности.

Во-вторых, неуверенность в себе, в своей правоте. В данном случае мы

наблюдаем попытку использовать подобную стратегию поведения как камуфляж того, что есть на самом деле. Кроме того, некоторые люди, испытывающие неуверенность, пытаются за счет агрессивного поведения как бы подбодрить самого себя, придать дополнительный импульс собственной активности.

В-третьих, такое поведение может быть показателем того, что Вы, наконец-то, получили возможность высказать своему партнеру все то плохое, что Вы о нем знаете. Как правило, высказывания о партнере в подобном состоянии носят такой характер, что ни Вы, ни он их долго не смогут забыть.

В-четвертых, подобное поведение может быть и индикатором элементарной невоспитанности партнера по конфликтной ситуации. Чем больше себе позволяет партнер, тем менее он воспитан.

И, наконец, в-пятых, такое поведение может быть следствием возникновения под воздействием сильного раздражителя так называемого реактивного мышления. Такого рода мышление блокирует возможность адекватной оценки ситуации, самоконтроля и спокойного осознания происходящего.

Как можно в таком состоянии продолжить спор, дискуссию, Приведет ли такое продолжение к позитивному результату? Что будет с Вашим здоровьем, если Вы будете постоянно использовать такую стратегию поведения?

Самое главное в такой ситуации – оставаться спокойным. Во многих книгах декларируется необходимость спокойствия в критических ситуациях, но не дается практически никаких приемлемых рекомендаций, как это сделать. Эти авторы поступают по принципу: «Хочешь быть спокойным? Будь им!» Другие предлагают достаточно громоздкие и, к сожалению, далеко не всегда эффективные приемы саморегуляции, на освоение которых требуется довольно продолжительное время. А. Петренко останавливается на одном из приемов, помогающих достаточно быстро успокоиться и взять ситуацию под контроль. Вот что он предлагает.

Как только Вы осознали, что наступает обострение ситуации, что еще немного и Вы потеряете душевное равновесие, попробуйте мысленно выйти за пределы данной ситуации и посмотреть на все происходящее, услышать все, о чем идет речь у Вас с Вашим партнером, со стороны. Постарайтесь оценить ситуацию, как зритель, сидящий в театре. Это не потребует больших усилий и временных затрат, на как только Вы сможете оценить ситуацию в диссоциированном, отчужденном состоянии, Вы убедитесь, что можете управлять ее развитием и своим состоянием. Трудно управлять ситуацией, находясь в ассоциированном состоянии, когда все происходящее вы оцениваете, «пропуская» через себя. Диссоциация позволяет проанализировать ситуацию как бы со стороны. Если же Вам удастся к тому же вывести ситуацию как бы на экран телевизора и наблюдать за ней в роли телезрителя, регулирующего звук и изображение, добиваясь нужной яркости изображения и громкости звучания, когда Вас это уже не раздражает, то это будет просто здорово, потому что Вы получите великолепный инструмент саморегуляции. Можно «поиграть» с цветами, «добавив» того цвета, который Вам более приятен и «убавив» неприятные цвета, можно исказить размеры, ну, например, партнера Вы делаете слишком маленьким, а самого себя – очень большим. Вы можете внести в ситуацию элементы комизма. Короче говоря, при наличии у Вас хорошо развитой фантазии, Вы сможете научиться так «трансформировать» ситуацию, что весьма быстро будете приводить себя в состояние, необходимое для конструктивной работы и принятия обоснованных решений.

Когда Вы усвоите технику диссоциативного восприятия негативной ситуации, научитесь управлять собой, можете в принципе изменить стратегию поведения в подобных ситуациях.

СОВЕТЫ ДЕЙЛА КАРНЕГИ

Известный американский психолог Дейл Карнеги в третьей части своей книги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей», которая называется «12 правил, соблюдение которых позволяет склонить людей к вашей точке зрения», предлагает очень интересные суждения, выводы и правила по поводу спорных ситуаций, поэтому я обратил на них внимание. Вот что он пишет.

«... В мире существует только один способ одержать верх в споре – это уклониться от него». По-моему, это просто замечательный совет, которому лично я стараюсь все время следовать. Я также полностью согласен и с этим: «В девяти случаях из десяти спор кончается тем, что каждый из его участников еще больше, чем прежде, убеждается в своей правоте. В споре нельзя одержать верх. Нельзя потому, что, если Вы проиграли в споре, значит, вы проиграли, если же одержали верх, то тоже проиграли. Почему? Предположим, что вы одержали победу над собеседником, разбили его доводы в пух и прах. Ну и что? Вы будите чувствовать себя прекрасно. А он? Вы задели его самолюбие. Он будет огорчен Вашей победой. А ведь: «Человек, которого убедили против его воли, не отречется от своего мнения и поневоле». Карнеги цитирует Франклина: «Если Вы спорите, раздражаетесь и возражаете, Вы можете иногда одержать победу, но победа эта будет бессмысленной, ибо Вы никогда не добьетесь расположения Вашего противника». Доказывая свою точку зрения можно быть абсолютно правым, но все попытки переубедить собеседника, вероятно, останутся столь же тщетными, как если бы мы ошибались.

Можно дать понять человеку, что он не прав, и взглядом, и интонацией или жестом не менее красноречиво, чем словами, но если сказать ему, что он не прав, то можно ли заставить его тем самым согласиться с Вами? Никогда, потому что тогда Вы нанесете прямой удар его интеллекту, его здравому смыслу, его самолюбию и чувству собственного достоинства. И это вызовет у него лишь желание нанести ответный удар, а вовсе не изменить свое мнение. После этого, что бы Вы не делали, переубедить его Вам не удастся, так как Вы его оскорбили. Никогда не начинайте с заявления типа: «Я Вам докажу то-то и то-то». Это плохо. Это все равно что сказать: «Я умнее Вас. Я собираюсь кое-что Вам сказать и заставить изменить свое мнение». Это вызов. Это порождает у Вашего собеседника внутреннее сопротивление и желание сразиться с Вами прежде, чем вы начали спор. «Переубедить людей трудно даже при самых благоприятных условиях, – говорит Карнеги, – Так зачем же создавать себе излишние трудности? Зачем ставить себя в невыгодное положение? Если вы намерены что-то доказать, пусть об этом никто не знает. Сделайте это настолько тонко, настолько искусно, чтобы никто этого и не почувствовал». Вы никогда не попадете в неприятное положение, признавшись, что можете ошибаться. Так можно положить конец спору и побудить собеседника быть не менее объективным, откровенным и непредубежденным, чем Вы сами. Это вызовет у него желание признать, что и он может ошибаться. Когда мы не правы, мы можем признаться в этом самим себе. А если к нам подойдет мягко и тактично, то способны признаться в этом и другим и даже гордиться своей откровенностью и широтой взглядов. Но только не в тех случаях, когда кто-либо из всех сил старается запихнуть нам в пищевод неудобоваримый факт... «Иными словами, не спорьте со своим клиентом, супругом или противником. Не говорите ему, что он не прав, не вынуждайте его взвинтить себя, а будьте немного дипломатом. *Проявляйте уважение к мнению Вашего собеседника. Никогда не говорите человеку, что он не прав».*

Если известно, что нам все равно грозит столкновение, то не лучше ли опередить другого, взяв инициативу на себя? Не будет ли гораздо легче подвергнуть себя самокритике, чем слушать чужое обвинения? Вот этот совет был проверен на собственном опыте: «Скажите о себе все оскорбительные слова, которые, как Вы знаете, у Вашего собеседника на уме или на языке, причем произносите их прежде, чем сделает это он, и вы выбьете у него из-под ног почву. Можно поставить сто против

одного, что он займет в таком случае великодушную, снисходительную позицию и сведет Ваши ошибки к минимуму. *Если Вы не правы, признайте это быстро и решительно».*

Карнеги считает, что если сердце человека преисполнено недовольства и недоброжелательства по отношению к Вам, то никакая логика не сможет склонить его к Вашему мнению. «Ворчливым родителям, деспотичным хозяевам и мужьям, равно как и сварливым женам, следовало бы понять, что люди не хотят менять своих взглядов. Их нельзя заставить или побудить согласиться с Вами или со мной. Но, может быть, их удастся привести к этому, если действовать мягко и дружелюбно, очень мягко и очень дружелюбно». *С самого начала придерживайтесь дружелюбного тона.*

Очень интересен и «метод утвердительных ответов». Беседуя с каким-либо человеком, не начинайте разговора с обсуждения тех вопросов, по которым расходитесь с ним во мнениях. Сразу же подчеркните те аспекты, в отношении которых вы единодушны. Все время упирайте на то, что вы оба стремитесь к одной и той же цели, что разница между вами только в методах, а не в сути. Добейтесь того, чтобы Ваш собеседник с самого начала говорил «да, да». Старайтесь не давать ему возможности отвечать «нет». В психологическом отношении ход мыслей здесь совершенно ясен. Если человек уверенно говорит «нет», то он не просто произносит слово из трех букв, а делает нечто большее. Весь его организм настраивается на активное противодействие. Создается впечатление, что человек как бы физически отшатывается или вот-вот отшатнется от Вас. Короче говоря, вся его нервномышечная система настораживается, готовясь дать Вам отпор. Когда же, наоборот, он говорит «да», никакой реакции противодействия у него не происходит. Его организм открыто проявляет решимость пойти Вам навстречу, согласиться с Вами. Поэтому, чем большее количество «да» мы сумеем получить от собеседника с самого начала, тем более вероятно, что нам удастся склонить его к принятию нашего конечного предложения. Метод Сократа основывался на стремлении получить от собеседника утвердительный ответ. Он задавал такие вопросы, которые заставляли его оппонента соглашаться с ним, и все снова и снова добивался признания своей правоты, а тем самым и множества утвердительных ответов. Он продолжал задавать вопросы до тех пор, пока, наконец, его оппонент, почти не отдавая себе в этом отчета, приходил к тому самому выводу, который яростно оспаривал несколькими минутами раньше.

«Большинство людей, когда они стараются склонить кого-либо к своей точке зрения, слишком много говорят сами,— пишет Карнеги,— Давайте возможность выговориться другому человеку. Он лучше Вас осведомлен о своих делах и проблемах, поэтому задавайте ему вопросы. Пусть он кое-что сообщит Вам. Если Вы с ним не согласны, у Вас может возникнуть желание перебить его. Не Делайте этого. Это опасно. Он не обратит на Вас внимания, пока не исчерпает весь запас переполняющих его идей. Поэтому выслушайте его терпеливо и непредвзято. Проявите искренность. Дайте ему возможность обстоятельно изложить свои мысли». *Пусть большую часть времени говорит Ваш собеседник.*

Ваш собеседник может быть полностью не прав, но сам он так не думает. «Не осуждайте его. По-иному может поступить каждый глупец. Постарайтесь понять его. Только умные, терпеливые, незаурядные люди пытаются это сделать». Попробуйте выявить скрытую причину, почему другой человек думает и поступает именно так, а не иначе – и у Вас будет ключ к его действиям. Честно постарайтесь поставить себя на его место. Спросите себя: «Как бы я себя чувствовал, как бы я реагировал, будь я в его положении?» – и Вы сэкономите массу времени и нервов, ибо, «если мы заинтересуемся причиной, то менее вероятно, что нам будет неприятен результат». А кроме того, Ваше мастерство в вопросах взаимоотношений между людьми резко возрастет. *Искренне стремитесь смотреть на вещи с точки зрения Вашего собеседника.*

Заключение

Не смотря на то, что спор является неотъемлемой частью нашей жизни, мы должны уделять ему столь же всеобъемлющее внимание, как и другим психологическим аспектам повседневности. Но лично я вовсе не являюсь сторонником спора и стараюсь всячески его избежать, поскольку вполне ясно сознаю, что спор может привести к нежелательным последствиям и, как таковой, вовсе не безопасен. Однако мы должны уметь минимизировать возможный ущерб, причиненной этим явлением, и извлекать из него как можно большую пользу.

Список литературы

1. Алякринский Б. С., «Общение и его проблемы», М., 1982.
2. Андреев В. И., «Конфликтология (Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов)», М., 1995.
3. Булыгина А., «Этика делового общения», Новосибирск, 1995.
4. Дейл Карнеги, «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей», Центр «Русская тройка», «Комета», 1990.
5. Дэна Даниэль, «Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома», СПб, 1994.
6. Жариков Е. С., Крушельницкий Е. Л., «Для тебя и о тебе», М., 1991.
7. Кузин Ф., «Культура делового общения», М., 1996.
8. Омаров А. М. «Управление: искусство общения», 1983.
9. Петренко А., «Безопасность в коммуникации делового человека», М., 1994.
10. Поварнин С. И., «Спор: о теории и практике спора», СПб, 1996.