

ДЕЛОВОЙ СПОР



Спор, его цели и подходы

Можно сформировать мнение, что деловая межличностная коммуникация всегда протекает гладко и без каких-либо проблем. Однако далеко не всегда сразу же удастся найти полное взаимопонимание с партнером, придется 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 конфликт.

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 обсуждения либо происходит разрешение проблемы, либо каждая из противоборствующих сторон остается при своем мнении.

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”

- **Диспут** -это 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.

- **Дискуссия** -это 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.

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

- **Полемика** для нее характерна процедура спора, приводящего к конфликту и борьбе принципиально противоположных мнений и подходов в решении определенных проблем.

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

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.



• Конструктивные цели

- 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;
- оценить возможных единомышленников и противников.

• Деструктивные цели

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

Техника убеждения участника спора

1. Оперировать простыми, ясными и точными понятиями;
2. Вести аргументацию корректно по отношению к партнеру: т.е.
 - 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

3. Учитывайте личностные особенности вашего партнера: т.е.

- 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

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

5. Помните о том, что излишне подробная аргументация вашей идеи, может вызвать резкое неприятие со стороны партнера, а пара ярких доводов, порой, достигает большого эффекта

6. Используйте специальные приемы аргументации;

- **Метод перелицовки.** Постепенное подведение партнера к противоположным выводам, путем поэтапного прослеживания процедуры решения проблемы вместе с ним;
- **Метод “Салями”.** Постепенное подведение партнера к полному согласию с вами, путем получения от него согласия сначала в главном, а затем в необходимом;
- **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 все ваши 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 сильно аргумента. Этот метод особенно хорош, если партнер слишком агрессивен;
- **Метод замедления темпа.** Умышленное замедление, проговаривания вслух наиболее слабых мест в аргументации партнера;
- **Метод двусторонней аргументации.** Вы указываете партнеру как сильные, так и слабые места того, что предлагаете. Такой метод лучше всего применять при дискуссии с интеллектуальным партнером.

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

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. Однако нужно уметь извлекать из него как можно большую пользу.

