Искусство ведения спора тесно связано с такими понятиями, как «диспут», «дискуссия» и «полемика». 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. 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. 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.

**Понятие спора, цели и подходы к его проведению.**

Спор - это 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.
Выделяют семь вариантов протекания дискуссии-спора:

**Эвристический подход** к ведению спора, когда одна из сторон, не настаивая на своем подходе к решению проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точки 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.

Конечно, целей гораздо больше, но, как правило, приведенные являются основополагающими. На просторах интернета обычно за основную цель берется последняя. При этом используются самые банальнейшие приемы ведения деструктивного спора.

**Прием первый**. Состоит в том, что участник диспута должен дать почувствовать противнику свое интеллектуальное и моральное превосходство, иными словами, дать понять, что противник - человек ограниченный, слабоумный, графоман, болтун, совершенный нуль, дутая величина, эпигон, безграмотный мошенник, лапоть, плевел, подонок и вообще субъект, недостойный того, чтобы с ним разговаривали.

**Прием второй**. Состоит в искусстве употреблять лишь такие выражения, которые могут создать об избиваемом противнике только отрицательное мнение. Если вы осмотрительны, вас можно назвать трусливым; вы остроумны - скажут, что вы претендуете на остроумие; вы склонны к простым и конкретным доводам - можно объявить, что вы посредственны и тривиальны; у вас склонность к абстрактным аргументам - вас выгодно представить заумным схоластом, и так далее. Для ловкого полемиста попросту не существует свойств, точек зрения и душевных состояний, на которые нельзя было бы наклеить ярлык, одним своим названием разоблачающий поразительную пустоту, тупость и ничтожество гонимого противника.

**Прием третий.** Главное в нем - уклониться в сторону и говорить не по существу вопроса. Благодаря этому полемика выгодно оживляется, слабые позиции маскируются и весь спор приобретает бесконечный характер. Это также называется "изматывать противника".

**Прием четвертый.** Этот прием основан на том, что иногда удобно использовать ссылку на авторитет (какой угодно), например, заявить - "еще Пантагрюэль говорил" или "как доказал Трейчке". При известной начитанности на каждый случай можно найти какую-нибудь цитату, которая наповал убьет противника.

**Прием пятый.** Прием аналогичен предыдущему и отличается лишь отсутствием прямой ссылки на авторитет. Просто говорят: "Это уже давно отвергнуто", или "Это уже пройденный этап", или "Любому ребенку известно", и так далее. Против того, что опровергнуто таким образом, не требуется приводить никаких новых аргументов. Читатель верит, а противник вынужден защищать "давно опровергнутое" - задача довольно неблагодарная.

**Прием шестой.** Не допускать, чтобы противник хоть в чем-нибудь оказался прав. Стоит признать за ним хоть крупицу ума и истины - проиграна вся полемика. Если иную фразу нельзя опровергнуть, всегда еще остается возможность сказать: "Господин Икс берется меня поучать...", или "Господин Икс оперирует такими плоскими и давно известными истинами, как его "открытие...", или "Дивись весь мир! Слепая курица нашла зерно и теперь кудахчет, что...". Словом, всегда что-нибудь да найдется, не так ли?

И, наконец, **прием седьмой**. Это один из наиболее важных приемов, и состоит он в том, что поле боя всегда нужно покидать с видом победителя. Искушенный полемист никогда не бывает побежден. Потерпевшим поражение всегда оказывается его противник, которого сумели "убедить" и с которым "покончено". Этим-то и отличается полемика от любого иного вида спорта. Борец на ковре честно признает себя побежденным; но, кажется, ни одна еще полемика не кончалась словами: "Вашу руку, вы меня убедили".

**Правила ведения споров**.

**1.** Необходимо выслушать, точно понять и оценить все доводы противника. Если доводов несколько, то надо стараться выделить порознь их, хотя бы из целого моря слов, в котором они часто разведены, облечь в краткие фразы и выяснить, как выясняли тезис, не скупясь на осведомление. Иногда стоит только выяснить довод противника - и противник сам отказывается от этого довода, почувствовав его слабость, "заминает" довод и т.д. Когда противник приводит какой-нибудь довод против Вашего мнения, против Вашего тезиса - для защиты необходимо убедиться в двух вещах: или что довод этот истинен, правилен, или, что он действительно противоречит Вашему мнению и несовместим с последним.

**2.** Осведомление - уточняющие, информационные вопросы и высказывания - очень важная часть в споре и в искусных руках - незаменимое оружие. Особенно трудный пункт для осведомления - прояснение смысла того или иного слова, как понимает его противник. Иногда же противник понимает слово так, а Вы иначе - возникает спор об определениях слова. Надо помнить, что дать вполне точное и бесспорное определение слова возможно далеко не для всех слов. Нужно только достаточное для данного спора определение. Если Вы и противник Ваш ясно понимаете смысл слова, но различно, то часто лучше всего кому-нибудь "поступиться" своим определением или же совсем отбросить спорное слово, заменив его другим, более подходящим словом или выражением.

**3.** Спорить только о том, что хорошо знаешь, не спорить о принципах, идеалах и пустяках.

**4.** Не спорить без нужды с мошенником слова или с "хамоватым" в споре, а если надо спорить, то быть все время "начеку".

**5.** Всячески сохранять спокойствие и полное самообладание в споре - правило, особенно рекомендуемое.

**6.** Тщательно и отчетливо выяснять тезис и все главные доводы - свои и противника.

**7.** Отводить все доводы, не относящиеся к делу.

**Техника убеждения как главный элемент культуры спора.**

Правильный способ доказать свое мнение означает не стремление привести собеседника в замешательство и не демонстрацию ему его некомпетентности в каком-либо вопросе, а решение важного делового вопроса. Кроме того, желательно не спорить с партнером в присутствии третьего лица. 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. 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 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.
Своевременно делайте обобщения и выводы по результатам проведенной дискуссии.

**Принципы ведения спора.**

Осваивая культуру спора, следует овладеть самым важным - принципами ведения спора, которые: - позволят лучше подготовиться к ведению спора; - организуют и мобилизуют на победу в споре; - позволяют логически правильно аргументировать и последовательно отстаивать свою позицию; - учат учитывать достоинства и быть терпимым к недостаткам оппонентов; - ориентируют на использование своих достоинств и преодоление своих недостатков. Рассмотрим эти принципы подробнее.

**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.** Сутьпринципа 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.

**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.

**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 вычленяются 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:

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

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

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

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

5) 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.

6) 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.

7) 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.

**Культура спора включает:**

- четкое обозначение предмета и цели спора

- точное определение понятий, которыми приходится оперировать в споре

- обоснованность и последовательность аргументации, полноту изложения мысли

- этические нормы, предполагающие взаимно корректное поведение оппонентов

- знакомство с идеями оппонентов из их уст, а не из уст их толкователей.

Внимательно выслушивая своего противника и переспрашивая, спорящий достигает целей:

- противник не сможет сказать, что его "неправильно поняли", что он "этого не утверждал";

- своим внимательным отношением к мнению противника спорящий сразу завоевывает себе симпатии среди тех, кто наблюдает за спором

- спорящий, слушая и переспрашивая, выигрывает время для того, чтобы обдумать свои собственные возражения, уточнить свои позиции в споре.

Возражая, не следует прибегать к недозволеным приемам спора, необходимо придерживаться следующих правил.

- возражать, но не обвинять

- не пытаться проникнуть в мотивы убеждений противника "вы стоите на этой точке зрения, потому что она вам выгодна" и т.п.

- не отклоняться в сторону от темы спора

- спор нужно уметь доводить до конца, а значит либо до опровержения тезиса противника, либо до признания правоты противника.

Спор - это вообще дело конструктивное. Можно доказать свою точку зрения, выслушать противоположную и узнать что-то новое для себя, но только тогда, когда оба спорщика относится друг к другу и к противоположным мнениям с уважением, никогда не опускаясь до высмеивания, пренебрежительного тона, «личностей», насмешек, грубостей или неуместных острот. Иначе спор просто превратится в базарную разборку, в которой иногда даже забывают о чём начали спорить, а просто перешли на выяснение отношений.

**Агресся 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 поведения 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 упокоится 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.

**Советы Дейла Карнеги о ведении спора**

Известный американский психолог Дейл Карнеги в третий 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 подойдут 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 изо 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.