Содержание

1. Полемика как один из методов исследования систем управления……………3

2. Применение полемики в системе управления………………………................12

Список использованной литературы……………………………………………...19

**1. Полемика как одни из метод исследования систем управления**

Современное управление, отражающее особенности и условия развития производства и общества, технологии и самого человека, все в большей и большей мере нуждается в исследовательском подходе. Он способствует ди­намичности и перспективности управления, росту его инновационного по­тенциала и повышению профессионализма в принятии управленческих ре­шений, научности управления.

Сегодня в управлении нет простых решений, усложняются условия управления, услож­няется человек в своих социально-психологических характеристиках. Невоз­можно сегодня принимать решения, опираясь только на опыт и интуицию, здравый смысл или формально усвоенные знания. Необходимо исследование ситуаций, проблем, условий, факторов эффективности деятельности человека, необходим обоснованный выбор решений из растущего разнообразия и количества их вариантов.

Исследования позволяют найти соответствие управления изменяющимся условиям и фак­торам экономики.

Исследование в современном менеджменте становится одной из основных функций управления, которая должна быть направлена не только на объект управления, но и на само управление, которое может стать тормозом инно­ваций, хотя по своему статусу должно быть источником идей развития фир­мы и мотивационной основой его осуществления.

Каждая фирма, организация находится в постоянном развитии. Ее развитие - это множество проблем, которые следуют одна за другой, которые надо решать и надо решать своевременно. Многие ситуации и проблемы возникают нео­жиданно, проявляются остро и не дают времени на обдумывание. Несвое­временное их решение или вообще не решение грозит кризисом, а может быть, даже катастрофой. Распознавание и формулирование проблем занимает центральное место в методологии исследования.

Проблема определяет выбор методов исследования и подходов, предвидение результатов и установление ориентиров и ограничений.

В практике исследований большую роль играет признание и пони­мание выводов и рекомендаций, сделанных или разработанных исследовате­лем. Поэтому к арсеналу методов исследования надо отнести мето­д научной полемики. Многие исследовательские проекты и рекомендации возникали в результате успешно построенного и поставленного обсуждения проблем, научной полемики.

Полемика — это обсуждение с помощью аргументов в группе исследователей, где ставится проблема, и находятся способы ее решения. Трудно представить себе исследование, которое было бы проведено без полемики. Даже какие-либо очевидные вещи иногда имеют различные оценки, тем более проблемы, требующие своего решения.

Существует такое выражение: «В спорах рождается истина». Но эту мысль можно выразить следую­щим образом: «Для установления истины необходимы различные точки зре­ния и полемика между их носителями».

Для исследователя полемика являет­ся необходимым элементом исследования, потому что она помогает находить дополнительные аргументы, оттачивать формулировки, укреплять позиции и мысли, конкретизировать рекомендации, усиливать доказательства. Полеми­ка позволяет превращать предположения в убеждения.

Но эти положительные качества полемики только тогда могут дать эф­фект исследования, когда она осуществляется по определенным правилам. Ведь можно полемизировать бессистемно, хаотически, бесплодно, преследуя амбиции, а не истину, создавая психологическую напряженность.

В научной и исследовательской полемике главными принципами являют­ся следующие:

1*.* Стремление понять оппонента в его мотивах, позиции, аргументах, знании предмета (проблемы), типе мышления.

2. Избегать абсолютного отрицания правильности мнений, относясь к ним скептически и аналитически, но доброжелательно.

3. Иметь четкую цель полемики и проводить ее в вопросах, высказыва­ниях, аргументах и доказательстве.

4. Оценивать выводы, предложения, мысли, а не их автора. Относиться с уважением к оппоненту.

5. В выражении своей позиции стремиться в максимальной степени к четкости и аргументированности, конкретности и ясности.

6. Определять понятия, которыми выражаете мысли, на которых строите доказательства.

7. Посредством вопросов уточнять позиции, обнаруживать слабые места в полемике, мотивировать дополнительные аргументы.

8. Избегать оперирования мнением авторитетов или формальных лиде­ров, должностных лиц.

9. В исследовательской полемике нельзя устанавливать истину мнением большинства, голосованием.

10. Основой полемики должны быть результаты или методологические подходы, формулируемые на профессиональной основе. Ведь поле­мику можно вести на основе «здравого смысла». И очень часто, даже в исследовательской среде, обсуждение проблем скатывается к «здравому смыслу», к доказательству желательного, а не объективно­го. Исследователь должен оперировать понятиями вероятности и дока­зывать степень вероятности.

11. Продуктивность полемики определяется и продолжительностью вре­мени и распределением времени в процессах полемических высказы­ваний. Полемика не должна вестись по «замкнутому кругу».

Слово «полемика» происходит от греческого «polemikos», что означает «враждебный», «воинствующий». Нетрудно понять, что для полемики характерна процедура спора, но спора, приводящего к конфронтации и борьбе принципиально противоположных мнений и подходов в решении определенных проблем.

Поскольку искусство ведения спора приобретает для 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».

Слово «диспут» происходит от латинского «disputo», что означает - рассуждаю. В тех ситуациях, когда речь идет о диспуте, имеется в виду коллективное обсуждение нравственных, 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.

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.

Если говорить о споре, то он может быть определен как обсуждение в форме исследования проблемы с целью установления истины.

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.

Довольно часто споры сопровождаются всевозможными видами критики.

Критика – это 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 удается, 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.

Вступая в спор, нужно овладеть принципами ведения спора, которые:

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

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

Сутьпринципа терпимого отношения к инакомыслящим заключается в том, что противоположная сторона 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 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, развертывая, аргументируя тот или иной подход, мы часто в самом процессе поиска истины допускаются существенные просчеты и ошибки. То же самое свойственно и оппонентам. Вот почему выдвигается принцип последовательного анализа альтернатив в процессе ведения спора.

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

Давно замечено, что спор выигрывает не только тот, кто эрудированней говорит и приводит веские аргументы, 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.

Суть принципа преодоления психологических барьеров в процессе ведения спора заключается в том, что существует целый ряд ложных внутренних установок, состояний, без преодоления которых эффективность аргументации снижается. Это может быть, например, установка на то, что противоположная сторона лучше подготовлена и поэтому сильнее вас.

Или, например, страх выглядеть хуже, чем ваш оппонент, уже сам по себе сдерживает и скрывает ваши суждения и действия.

Суть метода поэтапного продвижения к истине 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:

* 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.

Суть принципа уважения личности оппонента 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 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.

Рассматривая проблемы полемики, нельзя не остановиться хотя бы немного на проблеме агрессии и стресса у участников, участвующих в полемике.

Нередко можно наблюдать за тем, что у людей, вступивших на тропу конфликта, происходят изменения в поведении и даже во внешних признаках.

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. 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.

**2. Применение полемики в исследованиях систем управления**

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.

Вот некоторые примеры полемики.

Пример 1.

Состоялось заседание клуба CIO металлургии, на котором побывал генеральный директор ЗАО «Промэлектроника». На заседание клуба прибыли представители ведущих металлургических предприятий: «Уральская сталь», ОАО «ОМК», Группа «ЧТПЗ», ОАО «НТМК» и других компаний. В пленарной части заседания с докладом «Автоматизированные системы управления производством. Этапы внедрения MES от постановки задачи до запуска в эксплуатацию» выступил директор ЗАО «Промэлектроника».

Вопросы использования MES-систем в металлургической отрасли вызвали оживленную дискуссию за круглым столом. Обсуждались неотложные проблемы в области управления, разрешение которых виделись во внедрении MES.

По словам участников, сейчас они занимаются основными двумя вопросами - управлением производственным процессом и диспетчеризацией. Однако технологические процессы на каждом предприятии разнятся, поэтому применение какой-то стандартной АСУ невозможно. Следовательно, АСУП в этой ситуации очень востребованы.

Участники заметили, что при разработке проекта обычно рассматривают производственный процесс определенного цеха. Проектируя же систему MES, необходимо учитывать автоматизацию предприятия в целом.

Собравшиеся высказали одинаковую точку зрения и на функциональность MES. Одни  приводили примеры из своего опыта, свидетельствующие, что на данный момент, к функциональности внедренных систем, АСУТП, ERP и др. явно не достаточно, чтобы управлять производством, как единым целым, функциональные задачи АСУ производства на многих предприятиях не решены.

«Если ERP-система интегрирована с десятком цеховых систем – это один случай, а если нет, то придется и управление качеством.. делать в ней же. Задачи управления производством также не могут быть решены с той степенью детализации, которая необходима …» - высказался один из участников.

Специалисты еще раз подчеркнули, что основной признак разделения MES и ERP-систем –  временной.

MES – это система реального времени, что очень существенно для производственного процесса.

Дискуссию продолжил вопрос об эффективности внедряемых решений. По данным Ассоциации MES (MESA), системы производственного уровня повышаются многие показатели, например:

* рост производительности увеличивается на 5-20%;
* общая стоимость переработки сырья снижается на 12-20%;
* выработка брака снижается на 10-30%.

Однако информация MESA опирается на определенную концепцию, основанную на цели этой организации продвигать свои решения. Например, из этой концепции следует, что MES-уровень - это ядро информационной системы и поэтому  в него попадают функции других систем.

Для российской действительности эти цифры могут оказаться не совсем корректными. Эффективность на наших предприятиях заранее занижена. Руководители цехов часто искусственно преуменьшают данные о производительности на 8-10% , чтобы иметь резерв на случай аварии. Эти 10% появляются при внедрении систем MES. Кроме того, для MES-проектов часто можно составить технико-экономическое обоснование и понять, что мы получим от внедрения. Экономическую эффективность не всегда возможно просчитать при внедрении других систем. Еще один важный момент заключается в том, что при строительстве новых предприятий руководители не учитывают такие капитальные затраты, как вложения в IT-инфраструктуру, хотя это делать необходимо. Без предпроектной оценки не обойтись. Сначала нужно написать концепцию от и до, а потом начинать работать с подрядчиком. Вопросы управления производством на этапе проектирования новых производственных мощностей часто просто не рассматриваются. В конце мероприятия участники единодушно выразили надежду, что через четыре-пять лет постепенно появятся именно отраслевые системные интеграторы и сформируется прослойка действительно опытных специалистов.

Пример 2.

На современном этапе развития периодической печати в России все более прочную позицию занимают полемические тексты, что обусловлено их яркостью и жанровым разнообразием. Вообще полемика понимается как процесс обмена мнениями, позициями с целью доказать истинность определенной точки зрения. Выделяется ряд полемических жанров: полемическая статья, корреспонденция, письмо, спор, интервью, межредакционная полемика.

Реализация полемики в газетном тексте — процесс сложный, требующий определенных журналистских навыков. Одной из специфических черт в написании материала, играющей подчас важнейшую роль, является проявление авторской позиции.

Создавая полемический материал, автор, как правило, ставит перед собой две задачи. Во-первых, он высказывает собственную позицию по спорному вопросу и освещает проблему под тем углом зрения, какой она ему представляется, он указывает свой взгляд на причины ее возникновения, а также возможные способы решения.

Во-вторых, автор считает необходимым опровергнуть позицию своего оппонента, заострив внимание на известных ошибках и «слабых местах» противника. При изложении материала журналист подбирает такие факты, которые подтверждают его позицию. Ни в коем случае создатель полемического текста не будет приводить аргументы, которые в какой либо степени противоречат его убеждениям. В этом состоит существенное отличие полемических работ.

Логическая структура полемического выступления весьма своеобразна. Она формируется на базе аргументированного рассуждения в пользу авторского тезиса и опровержения тезиса выступления оппонента. Можно проследить, как проявляется позиция автора в полемике на страницах «Российской газеты».

Рубрика «Вопрос дня», озаглавленной как «PS», строится следующим образом. Нескольким респондентам задается вопрос, актуальный на сегодняшний день. Далее приводятся цитаты речи этих лиц. С одной стороны, материалы рубрики не позволяют проявить авторскую позицию, с другой — авторское отношение к проблеме видно из формулировки вопроса, а также выбора опрашиваемых. Как правило, большинство ответов будет сводиться к одной точке зрения, которая, вероятнее всего, совпадает с мнением журналиста. Рассмотрим конкретный пример — материал «Все ли нужно показывать в репортажах с места катастроф?»

Опрос проводят журналисты, которые в качестве респондентов взяли медицинских работников, в связи с чем, можно предположить, информация будет:

* носить субъективный характер;
* сводиться к одному выводу, схожести точек зрения.

Очевидно, журналисты заведомо знают об этом, тем самым устами опрошенных желают подчеркнуть свою позицию.

Перес Рейнальдо, доктор психологических наук, профессор клиники им. Семашко, считает, что телерепортажи носят достаточно агрессивный характер, создают плохую атмосферу. Однако он отмечает: «Чтобы бороться с этим, необходимы меры общего порядка. Ну, а сначала к людям должно прийти осознание серьезности этой проблемы».

Владимир Леви, доктор медицинских и психологических наук, говорит, что «необходимо отсеивать и не показывать жестокие сцены».

Нина Чупракова, консультант службы экстренной психологической помощи, категорично заявляет об отрицательном отношении к показу в кадре не только трупов, но и людей, пострадавших в катастрофах. Причем все респонденты придерживаются точки зрения о серьезном разрушительном влиянии подобных телерепортажей на психику людей, считая это явление губительным не только для отдельных личностей, но и общества в целом.

Таким образом, журналисты отстояли определенную точку зрения – авторскую позицию. При этом они обращались к аргументу «от авторитета» - к поддержке собственного мнения компетентными людьми. Силу воздействия такого приема за метил еще Аристотель, а сегодня это - один из самых распространенных способов убеждения в прессе.

Далее в анализе полемики нужно подчеркнуть, что отношение публикации к определенному типу воображения также характеризует специфику проявления авторской позиции. Все критические и многие полемические материалы создаются в романтическом типе воображения, который основан на противопоставлении журналиста и событий реальности. В рассмотренной рубрике очевидны оба противопоставления. Герои публикации высказывают свое отношение к происходящему, положительное или отрицательное; в лице респондентов событиям реальности противопоставляется авторская точка зрения — она совпадает с мнением большинства опрошенных.

В полемике, как и в публицистике в целом, можно выделить два типа творчества - субъективный и объективный. Субъективный распознается в тех материалах, где автор продуцирует творческую мысль через призму собственного восприятия. Для объективного характерна сухая констатация фактов, без каких либо эмоциональных оценок. Тип творчества определяется по особенностям лексики и/или языковых конструкций. Вполне закономерно, что полемические материалы не могут быть объективными, так как в них автор четко выражает свою позицию, приводит доводы, оценки.

Пример 3.

Современная дискуссия вокруг антагонистов кальция (АК), явно вышла за рамки простого обсуждения медицинских показаний к использованию отдельных представителей этого класса лекарств. Полемика коснулась достоверности данных о безопасности и эффективности препаратов, возможности использования АК не по общепринятым показаниям, выполнения требований, необходимых для официального одобрения соответствующей фармакотерапии, а также взаимоотношений между медицинскими работниками и производителями лекарств. Подобная ситуация послужила поводом для публикации статьи дискуссионного характера, в которой споры вокруг АК признаются не вполне оправданными, хотя и в определенной мере закономерными. Неполная информация или игнорирование некоторых сторон фармакодинамики лекарств могут действительно стать острой проблемой, особенно при плохо документированном лечении большого числа пациентов. Как отмечают авторы, в связи с показанным в длительных исследованиях неблагоприятным действием многих АК при сердечнососудистой патологии встает вопрос и о проведении более тщательной стоимостной оценки эффективности лечения этими препаратами. Вообще, широкое применение АК в различных областях медицины служит достаточно ярким примером фармакотерапии, безопасность и эффективность длительного применения которой не доказаны. Как считают авторы, ответственность за подобную ситуацию следует разделить между фармацевтическими фирмами, уклоняющимися от проведения широкомасштабных клинических исследований, регулирующими ведомствами, разрешающими применение АК лишь на основе данных об их суррогатной эффективности, а также врачами, некритически подходящими к использованию АК, особенно под влиянием различных рекламных компаний. В заключение авторы рекомендуют в качестве препаратов первой ступени использовать лекарства, безопасность и эффективность которых хорошо документированы. Полемика по поводу использования АК вряд ли сильно изменит отношение большинства врачей к привычным методам фармакотерапии, однако понимание проблем, лежащих в основе такой полемики, может достаточно сильно изменить общие принципы применения АК.

**Список использованной литературы**

1. Андреев В. И. Конфликтология (Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов).- М.: ЮНИТИ, 2004.
2. Копин П.В., Попович М.В. Логика научного исследования (отв. ред.). - М. 2000.
3. Найдёнов И.В., Малин А.С. Исследование систем управления. Учебное пособие. Калининград: КГУ, 2000.
4. Попов Г.Х. Проблемы теории управления. - М.: Экономика, 2002.
5. Поварнин С. И. Спор: о теории и практике спора.- СПб, 2000.
6. Российская газета // 4 сентября 2002г. - С. 8.
7. Пшеницин А. Применение антагонистов кальция: спорные вопросы. // Русский медицинский журнал. - № 5 .- 2004. - С. 292-293