**Двадцать три тезиса аргументации и убеждения**

Александр Владимирович Mopoзoв , заведующий кафедрой социальной психологии Института гуманитарного образования, член-корреспондент Международной Академии психологических наук.

Вступая в дискуссию, мы всегда используем соответствующую ситуации, определенную стратегию, подчас даже не задумываясь об этом. Рассмотрим практические приемы аргументации и выражения собственной позиции: различные советы, испытанные и проверенные методы, а также типичные ошибки, которые могут возникнуть при ведении переговоров и помешать успешному завершению дискуссии.

Все мы ведем переговоры каждый день: с друзьями, коллегами по работе, знакомыми. Большую часть времени мы даже и не осознаем, что делаем это, потому что это повседневное занятие. Вступая в дискуссию, мы всегда используем соответствующую ситуации, определенную стратегию, подчас даже не задумываясь об этом.

Для некоторых людей сам факт, что дело, которое они собираются предпринять, названо «переговорами», заставляет их нервничать и беспокоиться. Однако можно выработать «иммунитет» к переговорам как к обычному и повседневному делу. Ниже перечислены практические приемы аргументации и выражения собственной позиции: различные советы, испытанные и проверенные методы. Этот список может быть дополнен по мере накопления коммуникативного опыта.

**Тактика аргументации**

1. Установка по отношению к партнеру должна быть не только доброжелательной, но и не эгоцентричной. Только при взаимном уважении и учете интересов друг друга общение будет по-настоящему партнерским, основанным на взаимном уважении и учете интересов друг друга. Эгоцентризм препятствует этому, не позволяя человеку сменить угол зрения при восприятии и оценке событий, увидеть их с разных сторон и во всей полноте. Он вынуждает человека действовать в своей «системе координат», подходить к высказываниям партнера с собственной меркой, интерпретировать поступающую от него информацию в выгодном для себя свете. Позицию человека, который общается в такой манере, нельзя назвать объективной, а его аргументы — убедительными.

2. Следует относиться с уважением к собеседнику и его позиции, даже если она неприемлема. Ничто не действует так разрушающе на коммуникацию, как высокомерное и пренебрежительное отношение партнеров друг к другу. Если в ответ на свой довод партнер уловит ноту иронии или презрения в речи оппонента, то вряд ли можно рассчитывать на благоприятный исход беседы.

3. Аргументацию следует вести «на поле» собеседника, т. е. работайте непосредственно с его аргументами. Демонстрируя их несостоятельность или нежелательные последствия их принятия, следует выдвигать взамен свои, более приемлемые в интересах общего дела. Это даст лучший эффект, чем многократные повторы собственных аргументов.

4. Убедить партнера легче человеку убежденному. Отстаивая свою точку зрения, можно быстрее повлиять на собеседника. В этом случае, помимо логики, воздействующей на рациональные пласты психики, подключается механизм эмоционального заражения. Увлеченный своей идеей, человек говорит эмоционально и образно, что играет не последнюю роль в убеждении. Таким образом, апелляция не только к уму, но и к сердцу собеседника дает результат. Однако излишняя эмоциональность, свидетельствующая о недостатке логической аргументации, может вызвать отпор со стороны оппонента.

5. Возбужденность и взволнованность при убеждении интерпретируются как неуверенность убеждающего, и потому снижают эффективность аргументации. Вспышки гнева, крик, брань вызывают негативную реакцию собеседника, заставляя его защищаться. Лучшие средства — вежливость, дипломатичность, тактичность. Но при этом вежливость не должна переходить в лесть.

6. Фразу аргументации лучше начинать с обсуждения тех вопросов, по которым легче достичь согласия с оппонентом. Чем больше партнер будет соглашаться, тем больше шансов добиться желаемого результата. Лишь после этого следует переходить к обсуждению спорных вопросов. Главные, наиболее сильные аргументы следует повторять многократно, в разной формулировке и контексте.

7. Эффективно работает структурирование информации: сортировка, выделение первостепенных аргументов и их организация. Можно скомпоновать аргументы в логические, временные и другие блоки.

8. Полезно разработать подробный план аргументации, принимая в расчет возможные контраргументы оппонента. Наличие плана поможет выстроить логику разговора — стержень для своих аргументов. Это организует внимание и мышление собеседника, облегчит ему понимание позиции партнера.

9. В речи лучше использовать простые, ясные выражения, не злоупотребляя профессиональной терминологией и иностранными словами. Беседа может «утонуть» в «море» размытых по смыслу понятий. Непонимание вызывает у собеседника раздражение и скуку. Легко найти компромисс, если принять в расчет образовательный и культурный уровень своего оппонента. Использовать слова настойчиво, твердо и решительно — такова тактика успешного дипломата.

10. Неуверенность, нечеткость может восприниматься собеседником как неискренность. Следует вести переговоры, используя разум и ощущая свою силу, подчеркивая уверенность в своей точке зрения, но проявляя уважение к точке зрения своего оппонента.

11. Каждая новая мысль должна облекаться в новое предложение. Предложения не должны иметь форму телеграфного сообщения, но и не стоит их слишком растягивать. Растянутые аргументы обычно ассоциируются с наличием сомнений у говорящего. Короткие и простые по конструкции фразы следует строить не по нормам литературного языка, а по законам разговорной речи. Наиболее важные моменты можно выделить интонационно.

12. Поток аргументов в режиме монолога притупляет внимание и интерес собеседника. Активизируют же их умело расставленные паузы. Если необходимо подчеркнуть какую-то мысль, то лучше высказать ее через паузу и чуть задержать речь после обнародования мысли. Партнер сможет воспользоваться вовремя сделанной паузой и вступить в разговор, приводя свои замечания. Нейтрализовать претензии собеседника по ходу дела значительно проще, чем разматывать клубок из них в конце аргументации. Затянувшаяся пауза заставляет собеседника напрягаться, внутренне суетиться.

13. Очень эффективен принцип наглядности при изложении аргументов. Наглядности изображения способствует активизация воображения собеседника. С этой целью полезно использовать яркие сравнения, метафоры, афоризмы, помогающие раскрыть смысл слов и усиливающие их убеждающее воздействие. Выявлению истины способствуют разнообразные аналогии, параллели, ассоциации, когда они уместны и учитывают опыт собеседника. Удачно подобранные примеры и факты самой жизни усилят доводы. Их не должно быть много, но они должны быть наглядны и убедительны.

15. Никогда не следует говорить человеку, что он не прав. Это не убедит его, но лишь заденет его самолюбие, и он займет позицию самообороны. После этого вряд ли удастся его убедить. Лучше действовать дипломатичнее: «Быть может, я не прав, но давайте посмотрим...» Это хороший способ предложить собеседнику свой аргумент. Собственную неправоту лучше признавать сразу и открыто, даже если это невыгодно, зато в дальнейшем можно рассчитывать на аналогичное поведение партнера.

16. Честность или упорство, мягкость или агрессивность — способ поведения в переговорах. Это то, к чему люди будут готовы в следующий раз и с чем они приготовятся иметь дело. У людей долгая память, особенно в тех случаях, когда они чувствуют, что с ними обошлись в какой-то степени нечестно. Человек, прибегающий к агрессивному подходу, всегда старается получить как можно больше от другой стороны и стремится отдавать как можно меньше. Продуктивность такого подхода противоположна: потенциальные партнеры менее склонны к сотрудничеству и обычно не будут иметь дело с этим человеком больше, чем один раз.

16. Грубый подход к ведению переговоров дает ограниченные и недолговременные результаты. Подталкивание или вынуждение партнера принять решение может иметь обратный эффект: оппонент будет упрям и непреклонен. Плавное подведение собеседника к принятию решения, несомненно, потребует больше времени, терпения и настойчивости, но этот путь более вероятен для достижения удовлетворительного и устойчивого результата.

17. Не стоит заранее делать ставку на разрешение проблемы в свою пользу. Когда двое людей вовлечены в дискуссию, они оба чувствуют, что им предоставляется удобный случай и что им нужно получить как можно больше от этих переговоров. Каждый человек может считать, что правда на его стороне, что у него более выгодное положение для обоснования своих предложений или выдвижения требований. Возможно, придется отстаивать свою точку зрения в споре с человеком, ведущим переговоры вызывающе и грубо. Излишняя твердость может при этом помешать: важно быть готовым пойти на уступки, чтобы достичь желаемого результата.

18. Чтобы преодолеть негативное отношение собеседника, можно создать иллюзию, что предлагаемая идея, точка зрения принадлежит ему самому. Для этого достаточно лишь навести его на соответствующую мысль и дать ему возможность сделать из нее вывод. Это отличный способ заручиться его доверием к предлагаемой идее.

19. Опровергнуть замечание собеседника можно еще до того, как оно высказано — это избавит от последующих оправданий. Однако чаще это делается после высказывания. Не следует парировать тотчас же: это может быть воспринято партнером как неуважение к его позиции. Можно отложить свой ответ на замечания и до более подходящего с тактической точки зрения момента. Не исключено, что к тому времени оно утратит свое значение, и тогда необходимость ответа на него вовсе отпадет.

20. При необходимости высказать критические замечания оппоненту следует помнить, что цель критики — помочь собеседнику увидеть ошибку и ее возможные последствия, а не доказать, что он хуже. Критика должна быть направлена не на личность партнера, а на ошибочные действия и поступки. Критику следует предварить признанием каких-либо заслуг партнера, это поможет избавить от обид.

21. Вместо того чтобы выражать свое недовольство, лучше предложить путь устранения ошибки. Этим можно добиться следующего:

захватить инициативу в выборе средств решения возникшей проблемы и наилучшим образом защитить свои интересы;

оставить возможность для дальнейшей совместной деятельности.

22. Для разрешения конфликтов полезно переменить позицию «я против тебя» на позицию «мы против общей проблемы». Данный подход подразумевает готовность обсуждать условия, но при этом он помогает достичь решения, как можно более удовлетворяющего обе стороны.

23. Умение завершить разговор, если он принял нежелательное направление, тоже имеет немаловажное значение. Необходимо знать пункт, в котором следует отступить, прекратить ведение переговоров в связи с невозможностью принять требуемые условия.

Может случиться и так, что результат переговоров не оправдал надежд одного из партнеров. Вероятно, причина скрывается не в отсутствии взаимопонимания, а в ошибочной тактике ведения дискуссии. Вот несколько типичных ошибок, которые могут возникнуть при ведении переговоров и помешать успешному завершению дискуссии:

Импровизация при подготовке к разговору.

Неясность цели разговора.

Плохая организация речи.

Необоснованность аргументов.

Недостаток внимания к мелочам.

Недостаток искренности.

Отсутствие такта.

Переоценка собственной позиции.

Неуважение к позиции собеседника

Нежелание идти на компромисс.

Особенно следует избегать подобных ошибок тем, кто выступает в активной роли. Это поможет сделать аргумент более убедительным, заручиться доверием слушателя, предстать перед ним цельной личностью.