**Методы убеждения и аргументирования**

Юрий Николаевич Лапыгин, доктор экономических наук, профессор, ректор Владимирского института бизнеса.

Слово — великий инструмент человеческого общения и безграничного воздействия на людей. Руководители часто заботятся о содержании словесного воздействия, и в то же время беззаботно относятся к его форме, которая не менее важна. Что, например, имеется в виду, когда речь идет о технике словесного убеждения? Это дикция (четкое произношение звуков), выразительное произношение (в частности правильное оперирование логическими ударениями), громкость (в зависимости от аудитории), умение управлять своими жестами и мимикой, четкая логическая структура речи, наличие пауз, кратких перерывов. Следует отметить, что убеждает не только слово, но и дело, поэтому рассчитывать в убеждающем воздействии только на слова, даже правильно и доходчиво сказанные, но не подтвержденные конкретными делами, не стоит.

Методы убеждения являются ведущими среди методов организаторского воздействия. Убеждение — это, прежде всего, разъяснение и доказательство правильности и необходимости определенного поведения либо недопустимости какого-то проступка.

Процесс убеждения, пожалуй, самый сложный среди остальных способов организаторского воздействия. Ведущее место в этом процессе занимает аргументирование своей позиции и стремление сделать так, чтобы она стала позицией, убеждением каждого участника коллективной деятельности. Поэтому мы более внимательно рассмотрим аргументирование как важнейшую основу убеждения. Остановимся на параметрах убеждающего воздействия.

Способов аргументирования существует множество, но, как и в шахматах, практика выработала ряд «правильных дебютов». Они могут быть сведены к следующим четырем приемам.

Прием снятия напряженности требует установления эмоционального контакта с собеседником. Для этого достаточно нескольких слов. Шутка, вовремя и к месту сказанная, также во многом способствует разрядке напряженности и созданию позитивной психологической обстановки для обсуждения.

Прием «зацепки» позволяет кратко изложить ситуацию и, увязав ее с содержанием беседы, использовать как исходную точку для проведения обсуждения проблемы. В этих целях можно с успехом использовать какие-то события, сравнения, личные впечатления, анекдотический случай или необычный вопрос.

Прием стимулирования воображения предполагает постановку в начале беседы множества вопросов по содержанию тех проблем, которые должны рассматриваться. Этот метод дает хорошие результаты, когда исполнитель отличается трезвым взглядом на решаемую проблему.

Прием прямого подхода предполагает непосредственный переход к делу без какого-либо вступления или преамбулы. Схематично это выглядит следующим образом: кратко сообщаете причины, по которым созывается заседание, и переходите к их обсуждению.

Как способствовать тому, чтобы человек принял вашу точку зрения? Эти рекомендации могут пригодиться в психокоррекционной работе.

Правило первое : убеждать человека в чем-либо — не значит спорить с ним. Недоразумения нельзя уладить спором, их можно устранить лишь с помощью такта, стремления к примирению и искреннего желания понять точку зрения другого.

Правило второе: уважайте мнение других людей, никогда не говорите человеку резко, что он не прав, особенно при незнакомых людях, так как в этом случае ему будет трудно согласиться с вами.

Никогда не начинайте с заявления: «Я готов вам доказать». Это равносильно тому, как если бы вы сказали: «Я умнее вас». Это своего рода вызов. Такое обращение настраивает собеседника против вас еще до того, как вы начнете его убеждать.

Если человек высказывает какую-то мысль и вы считаете ее неправильной или даже абсолютно уверены в ее ошибочности, тем не менее, лучше обратиться к своему собеседнику примерно с такими словами: «Я могу ошибаться. Давайте разберемся в фактах». Вы никогда не окажетесь в затруднительном положении, если будете признавать, что можете ошибаться. Это остановит любой спор и заставит вашего собеседника быть столь же справедливым и откровенным, как и вы, вынудит его признать, что он тоже может ошибаться.

Правило третье: если вы не правы, то признавайтесь в этом быстро и решительно. Гораздо легче самому признать свои ошибки или недостатки, чем выслушивать осуждение со стороны другого человека. Если вы предполагаете, что кто-то хочет отозваться о вас отрицательно, скажите это раньше сами. Вы его обезоружите. В некоторых случаях гораздо приятнее признать себя неправым, чем пытаться защищаться. Признание ошибки, как правило, вызывает снисхождение к тому, кто ее совершил.

Правило четвертое: когда вы хотите убедить человека в правильности вашей точки зрения, ведите разговор в доброжелательном тоне. Не начинайте с вопросов, по которым ваши мнения расходятся. Говорите о том, в чем ваши мнения совпадают.

Правило пятое: старайтесь получить от собеседника утвердительный ответ в самом начале беседы. Если человек сказал: «Нет», — его гордость требует, чтобы он оставался последовательным до конца.

Правило шестое: предоставьте другому человеку право больше говорить, а сами старайтесь быть немногословным. Истиной является то, что даже наши друзья предпочитают больше говорить о своих успехах, чем слушать, как хвалимся мы. Большая часть людей, пытаясь добиться того, чтобы человек понял их точку зрения, сами много говорят — это явная ошибка. Дайте возможность другому высказаться, поэтому лучше научитесь сами задавать вопросы собеседникам.

Правило седьмое: дайте человеку почувствовать, что идея, которую вы ему подали, принадлежит ему, а не вам.

Правило восьмое: если хотите убедить людей в чем-либо, старайтесь смотреть на вещи их глазами. У каждого человека есть причина поступать именно так, а не иначе. Найдите эту скрытую причину, и у вас будет «ключ», вы поймете его действия и, может быть, даже личные качества. Попытайтесь поставить себя на его место. Вы сэкономите много времени и сохраните свои нервы.

Правило девятое: отнеситесь с сочувствием к идеям и желаниям другого человека. Сочувствия — вот чего страстно желает каждый. Большая часть людей, окружающих вас, нуждаются в сочувствии.

Правило десятое: чтобы изменить мнение или точку зрения кого-либо, обращайтесь к благородным мотивам. Человек обычно руководствуется двумя мотивами в своих действиях: один тот, который благородно звучит, а другой истинный. Сам человек будет думать об истинной причине. Но все мы, будучи идеалистами в душе, любим говорить о благородных побуждениях.

Правило одиннадцатое: используйте принцип наглядности для доказательства своей правоты. Выразить правду только словами порой бывает недостаточно. Правда должна быть показана живо, интересно, наглядно.