



Основи комунікації у
сфері обслуговування
Мистецтво суперечки

Суперечка

- ▶ це духовно-інтелектуальна боротьба за з'ясування істини або обґрунтування цінності і ціннісної позиції, для якої характерно різноманіття змісту, підходів, прийомів і засобів вербального спілкування.
- ▶ Мистецтво ведення суперечки називається *ерістикою*, яка набула поширення в Давній Греції. Вона розділилася на *діалектику* (За словами Платона, діалектика – це ефективна суперечка, діалог, в якому народжується істина) і *софістику* (мета такої суперечки – перемога, а не істина).



Ознаки суперечки:

- на тезу пропонента опонент відповідає протилежним твердженням;
- пропонент і опонент висувають свої доводи на підтримку позицій, що відстоюються;
- кожен з тих, що сперечаються піддає логічній критиці позицію протилежної сторони;
- суперечка – це логічна ситуація, коли аргументовано спростовується протилежне судження.

Мета суперечки

виявлення істини або досягнення перемоги.

- Суперечка, метою якої є перемога, – це завжди суперечка про цінності, про утвердження якихось власних оцінок і спростування несумісних з ними оцінних думок іншої сторони.
- Суперечки про істину зустрічаються в основному в науці. Коли в результаті суперечки відкривається істина, вона стає надбанням обох сторін, і «перемога» однієї з них має чисто психологічний характер.
- Доводи, що використовуються у процесі суперечки, можуть бути **коректними і некоректними**.
- Коректні доводи можуть містити елементи хитрощів, але без прямого обману.
- Некоректні доводи нічим не обмежені від навмисно неясного викладу до загрози покарання і застосування фізичної сили.

Види суперечок

- ▶ *дискусія* – суперечка, спрямована на досягнення істини, з використанням тільки коректних прийомів її ведення;
- ▶ *полеміка* – суперечка, спрямована на перемогу над протилежною стороною, з використанням тільки коректних прийомів. Але коректні засоби не завжди бувають нейтральними, такими, щоб з ними погоджувалися всі учасники суперечки. У дискусії протилежна сторона – опонент, а в полеміці – супротивник;
- ▶ *еклектика* – суперечка з метою досягнення істини, що використовує коректні і некоректні прийоми;
- ▶ *софістика* – суперечка з метою досягнення перемоги з використанням коректних і некоректних прийомів.

Прийоми суперечки, що мають логічну основу аргументації:

- *ініціатива* (у ініціатора більше переваг і засобів для проведення суперечки, кращий метод захисту – напад);
- *відвернення уваги супротивника* від тієї думки, яку хочуть провести без критики (перед важливою тезою треба відвернути увагу, здивувати, зачепити, висунути другорядний, свідомо слабкий аргумент);
- *перекладення тягара доведення* на супротивника (наприклад, послатися на те, що ваша теза витікає з вже визнаного положення, тим самим теза супротивника стає виключенням з цього положення, і він буде змушений доводити правомірність такого виключення);
- *концентрація дій*, спрямованих на центральну ланку системи аргументів супротивника або на найбільш слабку її ланку;
- *спростування супротивника його власною зброєю* (з його посилань вибирати ті, які можуть підтвердити вашу тезу, особливий інтерес представляють ті висновки з положень супротивника, про які він навіть не підозрює);
- *раптовість* (приберегти найвагоміший аргумент під кінець).

Захисні коректні прийоми

- навести доводи на користь вашої тези, так, щоб супротивник не помітив, що вони призначаються для цієї мети (наприклад, навести їх урозкид, а потім з'єднати разом);
- якщо супротивник злісно заперечує все, висунути абсолютно протилежну думку, хай її спростує, вам цього і треба;
- психологічне зволікання заперечення (якщо ви не знайшли доводів або розгубилися, почніть відповідь здалеку, поставте запитання);
- не займати із самого початку жорстку позицію, раптом доведеться злегка поступитися або модифікувати свої погляди;
- узяти слово наприкінці суперечки, коли в інших супротивників вже не буде можливості заперечити.

Некоректні прийоми

- ▶ неправильний вихід із суперечки (уникнути, пригасити, коли немає аргументів);
- ▶ не давати супротивникові можливості говорити;
- ▶ організація «хору» напівслухачів-напівучасників суперечки;
- ▶ використання насильства;
- ▶ апеляція до «таємних думок» і невиражених спонукань іншої сторони під час суперечки;
- ▶ використання помилкових і недоведених аргументів у сподіванні на те, що протилежна сторона цього не помітить, при цьому вводяться обороти, такі як «всім давно відомо», «ніхто не стане заперечувати»;
- ▶ один з тих, що сперечаються, говорить дуже швидко, виражає свої думки в нарочито ускладненій або плутаній формі, швидко змінює одну думку іншою.

Вимоги до всіх різновидів суперечки

- Не слід сперечатися без особливої необхідності. Якщо є можливість досягти згоди без суперечки, треба цим скористатися.
- Всяка суперечка повинна мати свою тему, свій предмет. При цьому уточнення і конкретизація позицій тих, що сперечаються, – важливий момент суперечки. Багато суперечок завершуються тим, що супротивники ще більше впевнюються в своїй правоті, саме то є причина – уточнення, з'ясування позицій кожної зі сторін.
- Суперечка має місце тільки за наявності несумісних уявлень про один і той же об'єкт, але припускає певну спільність вихідних позицій сторін. Якщо ж несумісних позицій немає, учасникам слід з'ясувати це і припинити суперечку.
- Успішне ведення суперечки вимагає певного знання логіки.
- Суперечка вимагає досконалого знання тих речей, про які йдеться (З іронією було відмічено, що професор медицини знає про хвороби дещо, лікар – багато, а фельдшер – все).
- У суперечці потрібно прагнути до з'ясування істини і добра, а не тільки до ствердження власної думки.
- Важливо стежити за тим, щоб не допускати великих промахів у стратегії і тактиці суперечки. Буває так, що під час суперечки те, що здавалося достатньо ясным, стає розпливчатым і малопереконливим. Причина – в складності обговорюваного предмету. Не слід боятися визнавати під час суперечки свої помилки. Потрібно бути терпимим до критики.



Головне завдання суперечки

не сама по собі перемога, а рішення конкретної проблеми, причому бажано, щоб її рішення було прийнятним для обох.

Потрібно виховувати смак до полеміки і дискусії, до різноманіття точок зору і їхнього зіткнення в демократичній, аргументованій, коректній суперечці.