

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	9
Введение	11
Глава 1. Аргументация: от логики до рабулистики.....	15
Глава 2. Структура аргументации.....	21
Тезис.....	23
Аргументы	27
Демонстрация.....	30
Основные логические ошибки	31
Практика.....	33
Глава 3. Правила эффективного аргумента	39
Поддержка и пример	39
Создание визуального образа	42
Линия аргументации	45
Оценка аргументов	49
Практика.....	52
Глава 4. Виды аргументации	61
Прямая и косвенная аргументация	61
Рациональная и эмоциональная аргументация	63

Теоретическая и эмпирическая аргументация....	67
Универсальная и контекстуальная аргументация	68
Глава 5. Аргументация ad hominem: победа любой ценой	71
Аргументы к человеку — ad hominem.....	71
Аргументы к публике — ad populum.....	80
Аргументы к невежеству — ad ignorantiam	82
Аргументы к жалости, состраданию — ad misericordiam	84
Аргументы к авторитету — ipse dixit.....	86
Аргумент к силе — ad baculum.....	89
Практика.....	90
Глава 6. 30 «золотых» правил эффективного убеждения	93
Глава 7. Тактики утверждения	117
Фундаментальная тактика «Прямое убеждение».....	118
«Бремя доказывания».....	120
«Инициатива в споре»	121
«Искренняя позиция».....	124
«Кунктация».....	127
Глава 8. Тактики отрицания	131
Фундаментальная тактика «Прямое отрицание».....	133
Тактика противоречий.....	134
Тактика следствий.....	135

«Бить по поддержкам и примерам»	137
Тактика приведения «большого» контраргумента в ответ на «меньший» аргумент	139
Демонстрация неубедительности	141
Тактика «Бумеранг»	142
«Найти слабую сторону»	143
«Плохой механизм реализации»	145
«Доведение до абсурда»	147
Философская тактика	149
Тактика «видимой поддержки»	151
Рефрейминг	153
Практика	157
Глава 9. 50 уловок в аргументации	159
Психологические уловки	175
Отражение уловок	190
Практика	195
Глава 10. Правила конструктивного спора	199
Глава 11. Аргументация в сфере продаж	205
Аргументация предложения	208
Аргументация цены	211
Преодоление возражений	213
Глава 12. Аргументация в рекламе	217
Практика	221
Глава 13. Импровизация в аргументации	225
Практика	227

Заключение	233
Приложения	235
Приложение 1. Словарь	235
Приложение 2. Лучше не скажешь (цитатник)	241
Приложение 3. Time For Fun. Софизмы и логические парадоксы	245

ПРЕДИСЛОВИЕ

«В споре рождается истина». Рождается ли? Или это просто красивые слова? Чаще всего в споре рождается агрессия, а спорщики остаются каждый при своем мнении. В этом легко убедиться, посмотрев по телевизору ток-шоу. В чем причина? А причина в том, что спорящие не владеют техникой аргументации и вместо того, чтобы попытаться убедить оппонента и аудиторию в своей правоте, начинают оскорблять собеседника или просто стараются его перекричать. Не лучше выглядят и многие участники переговоров и презентаций.

Агрессия возникает от ощущения своего бессилия и незащищенности. А они, в свою очередь, — от незнания и неопытности. Книга Никиты Непряхина «Убеждай и побеждай» призвана ликвидировать незнание, а его тренинги — неопытность. У кого-то может сложиться впечатление, что грамотно использовать аргументацию нужно только человеку из верхних слоев общества. Нет, не только политику, звезде или крупному предпринимателю необходимы инструменты убеждения, — это нужно и менеджеру среднего звена, и преподавателю, и продавцу, и родителям, и ребенку. Ведь каждый из нас ежедневно обращается к другим людям и доносит до них свои мысли и желания. Когда же это не удается, в ход могут пойти давление и манипуляции. Техника аргументации — возможность избежать ненужной агрессии и обойтись без лишней «крови».

Пожалуй, в последние десятки лет никто не писал книг об аргументации. Много написано о дебатах, переговорах, публичных выступлениях, где аргументация жизненно необходима. Но об аргументации мне вспоминаются лишь античные труды или ссылки на них. Пришло время вернуться к истокам. Но, увы, эти истоки в XXI веке не всегда оказываются ко двору. Новая аргументация, актуальная для нашего времени, создается на наших глазах.

Радислав Гандапас

ВВЕДЕНИЕ

Спор — это норма жизни. Если в вашей жизни нет споров, проверьте, есть ли у вас пульс.

Ч. Диксон

Дискуссия, спор, диалог, переговоры, полемика — с этими формами коммуникаций мы сталкиваемся каждый день. Без умения грамотно выигрывать спор, доказывать свою позицию в переговорах, искусно убеждать, аргументировать личную точку зрения и анализировать позицию оппонента невозможно быть эффективным и успешным в бизнесе, в семейных и дружеских отношениях.

По традиции представляюсь. Никита Непряхин. Бизнес-тренер. Специалист T&D. Автор и ведущий тренингов по ораторскому искусству, публичным выступлениям, эффективным коммуникациям и аргументации. Руководитель отдела обучения крупнейшей FMCG-компании. Моя первая книга называлась «Гни свою линию: Приемы эффективной коммуникации»¹, где я предлагал читателю ознакомиться со всеми сферами коммуникативной компетенции: от публичного выступления до техник урегулирования конфликтов. В одной из глав, которая называлась «Сила аргумента», кратко

¹ *Непряхин Н.* Гни свою линию: Приемы эффективной коммуникации. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2007.

рассматривались теория аргументации, а также основные техники убеждения и опровержения. На своем сайте <http://www.nepryakhin.ru> я получаю большое количество отзывов на мою книгу. Ко мне обращаются с вопросами читатели со всего мира: из США, Израиля, Латвии, Эстонии, Украины, Белоруссии, больше всего акцентируя внимание именно на аргументации, убеждении собеседников, умении вести спор и избегать манипуляций со стороны оппонентов. Такая же ситуация складывается и на тренингах по коммуникативным навыкам, которые я провожу по всей стране. Наибольший интерес их участники проявляют именно к техникам убеждения, эффективной аргументации. Это не случайно. Действительно, в наше время данная тема становится особенно актуальной. Мы живем, творим, работаем, развиваемся, только вступая в активный диалог с другими людьми. Любой современный человек понимает, что без навыков конструктивно вести переговоры, дискуссии, совещания, планерки и т. д., а также четко обосновывать свое мнение трудно добиться успеха в жесткой конкурентной борьбе.

Насколько важен навык уверенного владения азами аргументации в процентном соотношении, сказать сложно. О каких цифрах идет речь — 10, 30, 50%? Однако недооценить его важность невозможно. Вспоминая принцип Парето, который применяется практически во всех областях, можно по аналогии сделать вывод о том, что в рамках делового общения успех любого человека на 80% зависит от его коммуникативной компетенции и только на 20% — от узкой профессиональной подготовки. И конечно же, в рамках коммуникативной компетенции важнейшую роль играет теория аргументации.

Моя новая книга как раз посвящена умению аргументированно выразить свои мысли, ясно и четко доносить

собственную позицию, убеждать аудиторию или реципиента в своей правоте, склонять собеседника к своему мнению, грамотно опровергая его позицию.

Теория аргументации — поистине великий механизм воздействия и убеждения в рамках самых различных коммуникационных систем: научные доказательства, политическая пропаганда, ораторское искусство и даже коммерческая реклама.

Часто теорию аргументации называют теорией или методологией убеждения. Безусловно, убеждение — предмет изучения теории аргументации. Это мощнейший инструмент управления человеческим сознанием. Хотя такое сложное, многогранное явление, как убеждение, изучается многими науками, центральное положение оно занимает именно в теории аргументации. Путем убеждения можно заставить миллионы людей во имя какой-то идеи делиться последним, совершать революции, создавать новый мир и даже верить в чудеса...

АРГУМЕНТАЦИЯ: ОТ ЛОГИКИ ДО РАБУЛИСТИКИ

Что такое эффективная аргументация? О чем пойдет речь в этой книге? Аргументация — комплексное, многогранное, сложное явление. Ее рассмотрение возможно с философской, филологической, социальной, логической, психологической точек зрения.

Аргументация определяется словарями как логико-коммуникативный процесс, который служит обоснованию определенной точки зрения, убеждению реципиента в правоте аргументатора, т. е. человека, который доказывает что-либо. В связи с этим происходит основная демаркация понятия «аргументация» по двум линиям: логической и коммуникативной. Предлагаю ознакомиться, какие науки и дисциплины изучают вопрос аргументации и искусства спора.

ЛОГИКА. Действительно, теория аргументации — одна из составных частей современной логики. Конъюнкция, дизъюнкция, «если не А, то В»... Помните? К моему большому сожалению, мало у кого из получающих высшее образование логика вызывала искренний интерес и желание самостоятельно продолжить ее изучение. Хотя именно в ней заложены все фундаментальные основы эффективной и результативной аргументации. Логика — наука о формах и приемах интеллекту-

альной познавательной деятельности, осуществляемой с помощью языка (от *logos* — слово, разум). Это наука о том, как мыслить, чтобы достигать определенной цели. «Дедукция», «индукция» — знакомые нам со времен вуза понятия — как раз первоначально и составляли основу логики. Это такие способы построения рассуждений, чтобы из истинных суждений-посылок всегда получались истинные суждения-заключения.

РИТОРИКА. Сначала риторика считалась искусством убеждать словом, теорией эффективной, убедительной публичной речи. Это понимание было связано с Аристотелем, который соотносил риторику и логику. Именно его и считают основателем классической теории аргументации. В условиях античного мира публичная ораторская речь была мощным политическим инструментом, своеобразным средством агитации, способом управления массовым сознанием. Из этого и вытекала основная задача риторики — она должна была позволять ораторам аргументированно выступать. Однако это первый, узкий подход к рассмотрению такой науки, как риторика. Второе ее видение связано с древнегреческим оратором Исократом, который считал, что убедительность не должна служить единственным критерием речи. Она, по его мнению, должна быть украшенной, пышной, построенной по канонам эстетики. Это направление риторики можно образно назвать литературным. Современная риторика удачно сочетает в себе оба направления: логическое и литературное. Она учит не только убедительно и эффектно говорить, но и грамотно применять речевые компоненты и разные формы языкового воздействия на аудиторию, строить речь по законам композиции, использовать необходимые стилистические приемы и т. д.

ЭРИСТИКА. Это искусство спора, диспута и полемики. Высшая школа ораторского мастерства. Эристика

возникла в Древней Греции. Она была создана софистами и вытекала из убеждения, что на свете нет объективной истины. В те времена существовали такие софисты, которые на рыночных площадях за деньги доказывали зевакам, что солнце не греет, что белое — это черное, что дважды два — пять. Интересным примером эристического искусства может служить диалог «Эвтидем» Платона, где в ходе виртуозного и блестящего рассуждения некоему Ктессипу доказывается, что отец его — пес, а значит, он — собачий сын. Подобных примеров очень много, и часть таких искусных софистических и эристических примеров я рассматривал в своей первой книге.

Эристика не потеряла своей актуальности и по сей день. До сих пор она учит искусно убеждать, грамотно опровергать доводы реципиента, защищать свои доводы независимо от того, на самом деле вы искренне так считаете или нет. А это действительно высший пилотаж аргументации.

РАБУЛИСТИКА. Одно из направлений эристики, служащее для аргументации своей точки зрения независимо от того, насколько она близка к истине или далека от нее. Рабулистику сложно назвать самостоятельной дисциплиной и тем более наукой. Скорее это набор средств и техник из эристики, риторики и логики, таких, например, как использование заведомо недостоверных аргументов, переключение внимания собеседника на другую тему, умышленное нарушение логики с целью убеждения реципиента и т. д. Рабулистика в первую очередь учит не только использовать эти «черные», поистине изощренные приемы аргументации, но и вовремя определять их в арсенале собеседника и действовать необходимым образом. Хотя, откровенно говоря, во время выступления перед нелояльной, недоброжелательно настроенной аудиторией без зна-

ния эристики, и в частности рабулистики, оратору приходится сложно.

ДИАЛЕКТИКА. Основанная Зеноном на «законе противоречия» диалектика — это искусство вести беседу, диалог. Платон акцентировал внимание на том, что диалектика означает искусство ведения диалога путем исследования какого-либо вопроса, поиска истины. Аристотель подразумевал под диалектикой искусство нахождения основания для доказательства своей позиции. Иными словами, по сути дела, он смешал понятия «логика» и «диалектика». Основной целью, главной задачей диалектики является поиск истины. Цицерон называл диалектику «исследователем и судьей истинного и ложного». Современное понимание диалектики намного шире и относится к философии. Под ней понимают науку об общих законах движения и развития природы, общества и мышления как процесса борьбы противоположностей.

ПСИХОЛОГИЯ. Некоторые направления психологии, такие как социальная психология или психолингвистика, изучающая речь как феномен психики, напрямую связаны с эффективностью аргументации. Психология отвечает на многие вопросы. Например, в соответствии с ней убеждению поддаются люди с гибким мышлением, которые интегрируют новую информацию в систему своих знаний, а также собеседники, имеющие заниженную самооценку или преимущественно ориентированные на адаптацию к социальной среде. На многие вопросы, касающиеся коммуникативных процессов, приемов убеждения, опровержения и вообще работы с реципиентом или аудиторией, отвечают именно психология и смежные с ней науки и дисциплины.

Как бы там ни было, все рассмотренные нами понятия действительно взаимосвязаны. Они дополняют друг друга, имеют общий предмет и объект изучения.

Мы не станем останавливаться на какой-либо науке или дисциплине, а будем рассматривать аргументацию комплексно, по мере необходимости обращаясь и к логике, и к психологии, и к риторическим средствам, и к диалектическим канонам и, конечно же, к эристике. Это поможет нам избежать однобокого, узкого рассмотрения аргументации и позволит рассмотреть максимальное количество именно практических техник, методик и советов. К сожалению, написано не так много хороших книг, которые бы комплексно анализировали аргументацию, полемику, дискуссию или спор и предлагали бы конкретные действенные техники убеждения, опровержения и отражения манипуляций, или так называемых уловок.

Аргументация — действительно сложное, многогранное явление. Ее можно рассматривать и как науку, и как искусство, и как неотъемлемый элемент повседневного общения, и как механизм принятия определенных решений, и способ разрешения конфликтов, и даже как спорт. Да, именно спорт. Ведь грамотный спор, конструктивные дебаты — это своеобразное интеллектуальное фехтование, вербальные шахматы, если хотите.

Именно «дебаты» в качестве новой образовательной технологии стали популярны во всем мире среди школьников, студентов и специалистов не только гуманитарных наук. Проводятся турниры, чемпионаты по дебатам, и вдвойне приятно, что они постепенно приобретают популярность и в нашей стране. Изначально появившаяся как способ развития коммуникативных навыков через ролевые игры, технология «дебаты» завоевывала мир, расширяя границы своего функционала: от формирования критического мышления и развития культуры общения до умения структурно строить свою линию аргументации и развития толерантности. Дебаты — не просто игра, где участники

в рамках формализованной формы спорят на определенную тему; это целая система познания мира, целая философия. Парламентские дебаты для студентов, дебаты Карла Поппера для школьников, дебаты «Модель ООН» и т. д. — среди большого числа форматов этой образовательной технологии можно выбрать любой, подходящий под конкретный контекст. Теперь через «дебаты» в школах изучают физику, а в юридических вузах знакомятся с культурой парламентаризма.

Все это грамотная аргументация. Она позволяет и критично мыслить, и оценивать позицию оппонента, и предвосхищать контраргументацию собеседника, и грамотно строить свою линию защиты. Благодаря аргументации можно обосновать высокую цену предложения в переговорах с клиентом; убедить руководство в рациональности своего проекта; построить грамотную команду и эффективно управлять ею, если вы — руководитель; результативно провести любые переговоры с клиентами, поставщиками, партнерами.

СТРУКТУРА АРГУМЕНТАЦИИ

Как мы уже определили, аргументация — это процесс доказательственного рассуждения, приведения аргументов и доводов, направленный на убеждение собеседника и обоснование истинности какого-либо суждения. Цель любой аргументации — принятие реципиентом или аудиторией выдвигаемых положений. Спор, деловые переговоры, презентация продукта, судебные прения, коммерческая реклама — все это понятия, которые без аргументации потеряли бы смысл.

В процессе любой аргументации участвуют два основных лица: тот, кто доказывает, и тот, кто слушает, т. е. на кого направлено убеждение. Первого мы будем называть *аргументатором*, а второго — *реципиентом*. Последний в любой момент может сам стать аргументатором, если начнет приводить контраргументы.

В теории аргументации те выдвигаемые положения, которые доказываются, называются *тезисом*, поэтому ее целью являются внушение тезиса и доказывание его обоснованности, справедливости, истинности.

Любое доказательство строится посредством *аргументов*. Под ними понимаются суждение или совокупность взаимосвязанных суждений, с помощью которых и доказывается тезис. *Контраргумент* — доводы

или суждения, направленные на опровержение того или иного аргумента.

Однако тезис и аргумент — не единственные структурные элементы аргументации. К ним относится еще один, именуемый *демонстрацией* (рис. 2.1). Она позволяет определить, каким образом доказывается, насколько все было логично и связано. Иными словами, *демонстрация* — это последовательная логика рассуждений, ведущая от аргументов к тезису. Например, словосочетания типа «железная логика» или «абсолютно неубедительно» можно отнести именно к третьему элементу структуры аргументации. Таким образом, демонстрация — логическая форма построения аргументации, т. е. важнейшая часть доказательства с точки зрения его убедительности.

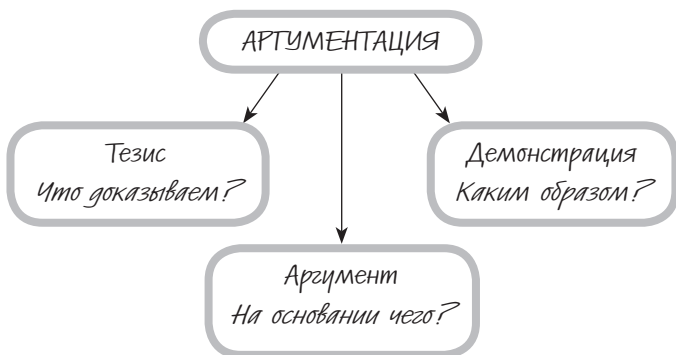


Рис. 2.1. Структура аргументации

Такова структура аргументации. В ее классической теории вы сможете найти формулировку «структура доказательства». Доказательство и аргументация — понятия схожие, иногда даже синонимичные, однако первое по сравнению со вторым представляет собой более строгую и жесткую процедуру, регулирование которой

осуществляется в соответствии с рациональными законами логики. Аргументация всегда более индивидуализирована, диалогична и ориентирована на реципиента. Выбор тех или иных ее средств и приемов будет зависеть от определенной ситуации, конкретного реципиента, его коммуникативного поля опыта, того или иного контекста, субъективных и объективных барьеров коммуникации и т. д. (обо всем этом рассказывается в первой главе моей книги «Гни свою линию»). Тем не менее в любой аргументации будут представлены точно такие же структурные элементы, как и в классическом доказательстве: тезис, аргумент, демонстрация. Таким образом, все проанализированные выше элементы аргументации в полной мере относятся и к доказательству, рассматриваемому классической логикой.

Ее классическая теория приводит законы тезиса, аргумента и демонстрации, которые позволяют грамотно вести спор, диалог, дискуссию и, самое главное, не совершать ошибок, относящихся к доказываемому тезису, используемым аргументам и форме доказательства. Последовательно рассмотрим эти законы аргументации, существующие уже много сотен лет.

Тезис

1. Тезис должен быть ясным и точным. Тезис не терпит многозначительности.

Формулируя тезис, нужно задаться вопросами: вся ли терминология в нем раскрыта, все ли слова понятны, насколько точно он выражен и насколько правильно его понимает реципиент или аудитория? На одном из тренингов по эффективной коммуникации участники играли в дебаты. Для словесной дуэли команды выбрали тему «Клонирование необходимо запретить». Скажу сразу, что игра не получилась, поскольку тезис был

неправильно понят и аудиторией, и самими командами, вкладывающими в него собственный смысл. Одна команда утверждала, что клонирование необходимо для медицины, так как из клетки можно будет вырастить необходимый для пересадки орган. Другая считала, что речь идет о создании клона человека для получения донорских органов. В итоге обе оказались неправы. Просто участники дебатов были не готовы к размышлению над такой сложной темой, как «клонирование», и под этим термином каждый подразумевал свое.

Одно из важнейших правил аргументации гласит: кто доказывает слишком много, тот не доказывает ничего. И наоборот, кто доказывает слишком мало, тот тоже ничего не доказывает. Сравните два тезиса: «люди злы» и «некоторые люди злы». Первый — спорный, я бы даже сказал, ошибочный, а второй кажется абсолютно справедливым.

Часто дискуссия переходит в жесткий спор и даже конфликт, когда собеседники говорят об абсолютно разных вещах, думая, что спорят об одном и том же. Это связано в первую очередь с неправильным, зачастую индивидуальным пониманием терминологии, особенно сложной или многозначительной, многокритериальной. Прежде чем спорить о демократии, клонировании, независимости автономных республик, определите, правильно ли реципиент или аудитория понимает значение и смысл данных явлений. В противном случае это может привести к демагогии. Помните и об игре слов. «Прослушал лекцию» — что это означает? Что человек внимательно все изучил и прошел лекционный курс или, наоборот, отвлеклся, занимаясь своими личными делами? Как понять фразу «Добить клиента до принятия решения»? Что имеется в виду — поработать с ним, чтобы достичь своей конечной цели, или продолжить драку до того момента, как будет принято решение? Что означает фраза

«Нам надо оставить эту практику»? Придерживаться прежней практики и пользоваться ею или отказаться от нее? Неясный или неточный тезис, слишком «широкий» или «узкий» по значению, может привести любой диалог, спор или беседу к абсурду и заставить их развиваться по абсолютно непредсказуемой траектории.

Еще один совет: приводите четко сформулированный, ясный тезис в самом начале своего выступления. Создается неприятная ситуация, когда, например, слушатель, опоздавший минут на 20 на вашу лекцию, забежав в зал, спрашивает аудиторию, о чем идет речь, и получает такой ответ: «Да еще непонятно...», «Пока к сути не перешли» и т. д. Не обязательно говорить: «Мой тезис — такой-то». Лучше использовать предложения типа «Я глубоко убежден в том, что...», «Передо мной стоит задача доказать, что...», «Я уверен, что...» и т. д.

2. Тезис должен быть одним и тем же на протяжении всего доказательства.

Иными словами, он должен не только быть ясно и четко сформулирован, но и не меняться на протяжении всего доказательства. При нарушении этого закона возникает ошибка, известная как «*подмена тезиса*» (*ignoratio elenchi*), или схожая с ней «*потеря тезиса*», если такое совершается бессознательно.

Пожалуй, всем знакома ситуация, когда во время совещания, переговоров, спора или дискуссии аргументатор начинает доказывать конкретный тезис и в ходе долгих рассуждений приводит аргументы в пользу уже не этого, а совершенно другого тезиса. Иными словами, теряется нить рассуждений, изначальная тема дискуссии становится расплывчатой, и реципиент уже не понимает, о чем раньше шла речь. Тем же опасны и излишне длинные преамбулы, сложноподчиненная нить доказательств или демагогии.

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru