

УЛОВКИ КАК РАЗРЕШЕННЫЕ И ЗАПРЕЩЕННЫЕ ПРИЕМЫ ДЕЛОВОЙ И НЕФОРМАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Сидельникова Татьяна Тимофеевна

*Доктор педагогических наук,
профессор кафедры связей с общественностью и прикладной политологии
Казанского (Приволжского) федерального университета
ORCID: 0000-0001-5902-0477*

GODS AS PERMITTED AND PROHIBITED TECHNIQUES OF BUSINESS AND INFORMAL COMMUNICATION

Tatiana Timofeevna Sidelnikova

*Doctor of Pedagogy,
Professor of the Department of Public Relations and Applied Political Science of
Kazan (Volga Region) Federal University
DOI: 10.31618/nas.2413-5291.2021.1.68.445*

АННОТАЦИЯ

Уловка – риторический прием в споре, других разновидностях коммуникаций, с помощью которого участники хотят обеспечить себе победу и затруднить ее для оппонента. Изложение комплексной позиции автора по этому вопросу было начато ранее в монографии «Спор в политике, политика – в споре», в которой уловкам была посвящена целая глава. Продолжим рассмотрение новых из них, предлагая им соответствующие названия и раскрывая суть [1]. При этом будем иметь в виду, что их применение характеризует в разных объемах, как действия непосредственных участников дискуссионной коммуникации, так и обеспечивающих эту коммуникацию модераторов – ведущих.

ABSTRACT

A trick is a rhetorical technique in an argument, other types of communication, with the help of which the participants want to ensure victory for themselves and make it difficult for their opponent. The presentation of the author's comprehensive position on this issue was begun earlier in the monograph "Dispute in Politics, Politics in Dispute", in which a whole chapter was devoted to tricks. Let's continue the consideration of new ones, suggesting appropriate names for them and revealing the essence [1]. At the same time, we will keep in mind that their use characterizes, in different volumes, both the actions of the direct participants in the discussion communication, and the moderators who provide this communication - the moderators.

Ключевые слова: уловка, коммуникация, дискуссия.

Key words: trick, communication, discussion.

Перечень этих приемов можно представить следующим образом:

1. «Выбор без выбора». Этот прием достаточно корректен и эффективен. Его суть состоит в том, что спорная мысль подается, как, безусловно, неоспоримая, как само собой разумеющаяся. Предметом спора могут быть лишь детали, но не принципиальные положения. Первый пример «Что ты будешь есть: суп или кашу?» (ребенок капризничает и вообще не хочет есть, но за ним оставлено право самому выбирать, что он будет есть. Это свобода кажущаяся, но ребенок воспринимает ее как настоящую). Второй пример: «Ты когда пойдешь в магазин за продуктами: до футбола или когда посмотришь матч?» (не оспаривается обязательность похода в магазин). Третий пример: «Вы когда принесете Ваши предложения по проведению пресс-конференции с губернатором: в пятницу или в понедельник?» В этой редакции само собой подразумевается, что предложения должны быть готовы. Более того, дается понять, что если Вы выбираете понедельник, то Ваша проблема, что придется работать с материалами в субботу, а то и в воскресенье. Однако, как и в предыдущих примерах, «выбор» остается за Вами.

2. Отвлечение внимания, снижение критичности восприятия. Известно, что чем больше внимания мы сосредотачиваем на том или ином предмете, тем больше замечаем в нем таких подробностей, которые ускользают при более поверхностном осмотре. Причем число этих подробностей зависит не только от степени внимания, но и его направленности. от того, удастся ли отвлечь внимание оппонента от одних деталей и сосредоточить на других.

При этом мысль, которую должен принять собеседник, высказывается как можно короче, в самой серой, обыденной форме. Перед нею же высказывают другую, которая должна своим содержанием или формой привлечь особое внимание противника, чем-нибудь задеть, поразить его, т. е. отвлечь на себя внимание. Если это сделано удачно, то велика вероятность, что противник пропустит без критики именно первую, главную мысль, но поданную в ненавязчивой, «стертой» форме. Скажем, Иксу надо провести без критики важную для его цели мысль, к которой противник может отнестись очень придирчиво, если заметит ее важность (например, о распределении финансов). Икс решает навести противника на ложный след. Зная, что противник, защищающий, например, А, непременно

набросится с негодованием на всякое обвинение А в нечестности, Икс говорит: «Тут дело, несомненно, не обошлось без происков со стороны А. Он получил это финансирование явно обманным путем». Если противник «набросится» на обвинение, то может пропустить «финансирование» без критики. Тогда остается в пылу схватки несколько раз незаметно повторить эти слова, пока «слух к ним не привыкнет» и они начинают восприниматься как сами собой разумеющиеся.

Или во время политического ток – шоу ведущий говорит, что «есть ряд НКО, деятельность которых отнесена российским законодательством к разряду запрещенной. В их числе – организация «Исторические ценности» (Название вымышленное). Активному члену этой организации мы предоставляем слово... «Вся интрига состоит в том, что никакого отношения получивший слово отношения не имеет, он вообще категорический противник подобных образований, но на него проецируется одиозный характер этой организации, априори формируются соответственно, и отношение к нему, и к тому, что он будет говорить».

1. 3. «Эвфемизм, или я – не извозчик, я – водитель кобылы». Эвфемизм – слово или выражение, заменяющее другое, неудобное для данной обстановки или грубое, непристойное. Эвфемизм можно считать интеллигентным оружием словесной дуэли; использование его избирательно, хотя нередко руководителю, политику приходится делать замечания, вступать в конфликт, что само по себе уже означает дискуссионность диалога.

В этом случае эвфемизмы могут играть роль косвенного замечания, несогласия, поскольку их словесное оформление не носит лобового характера, но все равно выполняет свою функцию передачи информации, в том числе и порицания. Сравните, например: «В следующий раз вы сделаете эту работу лучше» и «То, что вы сделали, никуда не годится».

Рефрейминг (переформулирование) – прием, когда смысл ситуации, явления может быть представлен с точностью до наоборот. Для понимания сути приема воспользуемся анекдотом.

«Приходит как-то лиса к зайцу и просит написать характеристику на Осли. Тот, не долго думая, пишет: «Туп и упрям».

– Но нужна характеристика на повышение, – возмущается Лиса.

– Нет проблем! – отвечает Заяц и пишет: «Устойчив в своих убеждениях и упорен в достижении целей».

4. «Перевести стрелки». Если нет ответа или желания или просто отвечать на вопрос, можно открыто заявить, что у вас нет исчерпывающего ответа. Это позволяет всегда прикрыться словом «исчерпывающего», как показателя исключительной сложности рассматриваемого вопроса. Одновременно это оставляет за отказавшемся отвечать право вообще на возникшие

вопросы не давать никакого ответа, а переадресовать его противоположной стороне.

5. «Торопись медленно». Приглашение еще раз «хорошенько подумать», «все основательно взвесить». Нередко это затягивает принятие решения, и вообще избавляет от необходимости что-либо начинать.

6. «Имитация бурной деятельности». Каждую новую идею, смелое предложение можно блокировать прямо противоположными, затем, как бы увидев в новации рациональное зерно, соглашаться на золотую середину. При этом важно подчеркнуть, что подобный подход дает возможность использовать преимущества позиции каждого автора, их свежий взгляд на проблему. Так создается иллюзия борьбы мнений при сохранении полной стабильности.

7. Сомнение – лучший антисептик от загнивания ума». Данный прием означает отрицание необходимости прийти к какому-либо единому мнению, общему заключению на основании того, что единство это – мнимое, бутафорское и представляет собой реализацию принципа кота Леопольда «Ребята, давайте жить дружно». Суть такого подхода состоит в том, что единство точек зрения – лишь кажущаяся определенность, на практике означающее стагнацию, и только сомнение и неопределенность обеспечивают истинное развитие.

8. «Чувство меры». Когда проблема или способ ее решения нежелательны для вас, можно использовать ряд тактических приемов: высказать искреннее недоумение и удивление, что ее затронули в столь неподходящее время; подчеркнуть, что ее обсуждение в данных условиях – моветон, а сами участники этого обсуждения предстают далеко не в самом лучшем свете; указать, что рассматриваемая проблема исключительно многогранна, не может быть изолирована от других и требует системного решения.

9. «Да!...Но...». Демонстрируемая ведущим диалектичность подхода (Да!...Но...) позволяет утверждать разумность сложившейся ситуации (обоснованность действий, взвешенность предлагаемого варианта и т.д.), соглашаясь при этом с неизбежностью недостатков, рисков и т.п. «Да мы (я) прекрасно понимаем несовершенство сложившейся ситуации... Но вместе с тем, подобное status quo – результат титанических усилий, предпринятых (звучат имена, объем затрат...). И такое положение вещей, дает возможность (приводится перечень этих возможностей). Конечно, есть отдельные недостатки в том, что я (мы) говорю (предлагаю, считаю), но ведь хорошо известно, что нет предела совершенствованию».

10. «У злой Натальи все люди каналы». Суть данного приема состоит в том, что проявляемое недовольство и обвинения, высказываемые противоположной стороной, трактуется как проекция ее личной неудовлетворенности, когда

персональные амбиции выступают критерием решения проблемы.

11. «А что бы Вы сами смогли сказать по этому поводу»? При отсутствии готового ответа на поставленный вопрос (или требуется время, чтобы отточить его формулировку) целесообразно переадресовать вопрос самому автору (А что Вы сами думаете по этому поводу?) Конечно, вопросом на вопрос не отвечают и фраза «Я первый спросил» хорошо известна нам с детства, но такими действиями обеспечивается самое главное, что нужно в данный момент: время на подготовку. Кроме того, когда оппонент изложит свое понимание данного вопроса, практически не останется времени для ответа другой стороны. Этой стороне только останется театрально развести руками со словами «Как жаль! А я так хотел высказать свою позицию...».

12. «Что такое...?» Выходом из ситуации, когда нет четкого понимания и, соответственно, ответа на поставленный вопрос, может выступить выяснение категориально – понятийного аппарата: «Давайте разберемся, что каждый из нас вкладывает в понятие...». Возникает ситуация:

«Они в поэзии и прозе

Искали в шутку и всерьез

Один жемчужину в навозе,

Другой в жемчужине навоз».

На это можно потратить все время, отпущенное на выступление, однако инкриминировать автору предложения разобраться с понятиями нечего, поскольку в обсуждении активно принимали участие обе стороны.

13. «Мне сверху видно все...». Способом перевести стрелки в полемике на своего оппонента может выступить повышение уровня обсуждений с бытовой, конкретной ситуации до абстрактных понятий, таких, к примеру, как сущность бытия, миссия, ценности и т.п. С подобной высоты спорный вопрос может превратиться в бытовую мелочь, утратить свою остроту, а его инициатор может даже испытать определенное неудобство. «Тут такие глобальные вопросы решаются, а я со своей мелочовкой... Как говорили в недавнем прошлом – «Все это ерунда по сравнению с мировой революцией». И нередко оказывается, что проблема или сама по себе разрешается, или уходит далеко на второй план, исчезает по причине своей незначительности.

14. «Это же старо, как мир!» Этот прием также предполагает переход в область высоких абстракций, их универсальности и всеобщности. В практическом исполнении это означает перенос проблем в иные сферы знаний и в другие области деятельности. Важно показать, что она вездесуща, существует во все времена, поэтому люди воспринимали и воспринимают ее как данность, а раз так, «какой смысл воевать с ветряными мельницами?»

15. «Это же старо, как мир – 2!» Во время дискуссии может быть высказано интересное суждение, при веден изящный аргумент, выстроена прекрасная система контраргументации.

Модератор оказывается перед дилеммой: либо не прерывать автора, и дать ему завершить выступление, либо перехватить инициативу оформить финал выступления с присущим ему (ведущему) блеском, и произнести заключительную фразу, после которой всем становится ясным: дальше говорить не о чем. Если ведущий считает своей приоритетной задачей обеспечить максимальное участие всех сторон в обсуждении вопроса, то он адресует красивое, оригинальное суждение другой стороне для такого же исчерпывающего, логически и эмоционально выверенного ответа. Но это случается довольно редко: велик соблазн блеснуть самому.

16. «Внимание, суррогат из аналогии». Суть приема состоит в том, чтобы вводя аналогии, перенаправить внимание противоположной стороны и обсуждать ее (аналогию), а не саму проблему. «Отказываться от конструктивного обсуждения важного обеим сторонам вопроса только потому, что я немного задержался (термин «опоздал» не употребляется совершенно осознанно), это – все равно, что отказываться от обеда только потому, что первое подали через пять минут после салата». Поэтому давайте сосредоточим внимание на сути вопроса, и не будем заикливаться на времени начала его обсуждения!»

17. Продолжение предыдущего «Не мелочись, Наденька» (фраза из к/ф «Ирония судьбы или с «Легким паром!», ставшая афоризмом). Если предыдущий прием не сработал, можно попробовать зайти, с другой стороны, на проблему, используя, к примеру, такое обращение: «Чем два часа обсуждать, почему я задержался (термин «опоздал» не употребляется совершенно осознанно), не лучше бы нам оперативно обсудить данный вопрос (подготовить решение, выработать единую платформу, нейтрализовать оппонентов), поскольку через два часа нас ждет пресс-секретарь Президента.

18. «А надо ли еще раз изобретать велосипед?» Немного иная реакция на высказанное оригинальное предложение, может состоять в том, что оппонировавшая сторона или другой эксперт (спикер), заявляет, что делает это уже 10 лет (хотя к этому вопросу еще и не приступали), что, если хочется еще раз изобретать велосипед – пожалуйста, но ничего прорывного в этом нет. По сути, ведущий или оппонент демонстрируют имитацию своей осведомленности, принижение, а нередко и осмеяния результата, достигнутого другим участником дискуссии. «Наш визави договорился до такой глупости...» Суть проблемы состоит в личном несоблюдении ведущим полемического кодекса чести, неписаных правил интеллектуальной дуэли.

19. «От» и «До». Вообще отношение к оригинальным и перспективным суждениям располагается в ареале от безусловного принятия до такого же отрицания. В первом случае модератор подчеркивает смелость, нестандартность подхода автора идеи, указывая,

что величайшие умы брались за рассматриваемую им в данный момент проблему. Подобный акцент рождает чувство сопричастности к чему-то масштабному, гордость присутствующих за свою включенность в такой важный процесс, понимание сути вопроса, несомненный прорыв. Занижение планки, напротив, дает установку авторам на бесперспективность попыток: сколько раз уже пытались решить вопрос, а воз и ныне там! Возникает ситуация качелей, где одна крайняя точка – взлет человеческого интеллекта, а другая – полный его тупик. Иными словами, именно в руках ведущего - рычаги мотивации дискуссионцев либо к активной деятельности, либо к пассивному бездействию.

20. Взынчивание эмоций слушателей еще один психологический прием. Чаще всего он используется, когда надо одержать победу любой ценой. В этой ситуации оратор, тонко чувствующий настроение присутствующих, начинает подыгрывать этим настроениям, подлаживаться под них, представляясь «лидером мнений». Не менее важно знать, что в споре есть трудно уловимый, практически неосоздаемый момент, когда брошенная реплика, возражение, какой-то аргумент могут решить его судьбу. Почувствовать этот момент – искусство полемиста, особенно незаменимо оно, если спор идет при зрителях. В заключении укажем, что в арсенале спорящих накоплены определенные средства защиты. приемы противостояния некорректным, запрещенным способам ведения спора.

Изложенный выше материал позволяет нам убедиться, что многие люди хорошо «натренированы» в том, чтобы придать своему поведению, манерам выстраивания коммуникации, акцентам в выступлении видимость разумной необходимости, но далеко не настолько, чтобы

поступать так, как требует разум, находить адекватные ресурсы и сценарии возникшей ситуации. Подобное рассогласование делает его автора уязвимым для действий оппонента.

Важно учитывать, что интерпретация причин и мотивов поведения людей совершается как бы сама собой, незаметно для воспринимающего. Человеку свойственно проецировать выбор своих действий и оценок на аналогичные ответные реакции со стороны другого человека и всегда вводить «погрешность искажения» в восприятии другого. Поэтому очень важно не обольщаться своей способностью мгновенно постигать сущность мотивов поведения своего противника. Не исключать для себя или противника склонности к двойственности оценок того или иного явления (например, не оценивать как «наглость» несогласие кого-то с нами и как «смелость» – наше несогласие с кем-то).

На постоянном контроле должно быть то, что только осмысление результатов воспринятого, их трезвый, спокойный анализ позволит нам приблизиться к адекватному пониманию человека. Оценка поведения оппонента, причем как вербального, так и невербального, необходима на протяжении всего процесса коммуникации. Это дает возможность отслеживать наиболее характерные особенности поведения оппонента, его излюбленные полемические приемы, а также уязвимые места интеллектуального, эмоционального и психологического противостояния.

В заключение приведем приемы противостояния некорректным, запрещенным способам ведения спора. Для того чтобы не допустить, как это бывает нередко, перерастания дискуссии, спора в конфликт, необходимо против каждого приема некорректного его ведения спора использовать контрприем [2].

Приемы некорректного ведения спора	Контрприемы при некорректном ведении спора
Неуважительное отношение к оппоненту, которое выражается в словах, жестах, мимике, а иногда в действиях.	Словом, своим видом с самого начала пресекать неуважительное к вам отношение, последовательно давая понять, что Вы, как участник спора, имеете на это все основания. В случае если это не помогает, уже в более жесткой, резкой форме, повторно напомнить об этом.
Уклонение от предмета обсуждения и спора.	Остановка спора. Возвращение к его началу, акцентирование внимания на истинном предмете, обсуждаемой проблеме. Указание на ошибки оппонента.
Акцентирование внимания на мелочах, незначительных просчетах и ошибках, их преувеличение.	Показ главного, основного противоречия, сопоставление его со второстепенным. Демонстрация роли и значимости приоритетного, основного в вашей аргументации и приводимых контраргументах
Подмена понятий, их нечеткое, произвольное, субъективное толкование.	Четкое определение понятий, их единого общего смысла, перечисление основных признаков
Аргументы «за» упоминаются вскользь, а аргументы «против» муссируются и обыгрываются как главные.	Расстановка акцентов на главном, на том, что является приоритетным и основным в данном споре. Разумный баланс «За» и «Против».

Ложное обобщение, когда гипертрофируется малозначительный факт, малозначимое явление, а основное, базовое характеризуется как второстепенное.	Разоблачение ложности и неправомерности обобщений и выводов. Аргументированный показ второстепенности фактов, на базе которых делаются обобщения и выводы.
Муслирование красивых слов, которые прикрывают истинные намерения и устремления вашего оппонента. Например, политические противники очень часто используют слова «демократия», «свобода», «социальная защита», на деле примыкая к реакционным политическим течениям.	Показ истинности рассуждений, а главное, истинной направленности действий оппонента, разоблачение его истинных устремлений и поступков, демагогии.
Эгоцентрический, сугубо личный подход к решению проблем. Абсолютизации «взгляда со своей колокольни».	Аргументированный показ субъективно-личностного подхода к решению проблемы. Четкая характеристика других, более значимых аспектов, подходов к решению проблемы.
Подмена конструктивного подхода деструктивным.	Последовательное разоблачение ложности и деструктивности ведения спора и аргументированный показ принципиально иного, конструктивного подхода, и того, что он дает.
Использование сомнительных аргументов (Ссылка на непроверенные документы, свидетельства очевидцев, которые, якобы, были истинными участниками событий).	Предложить оппоненту доказать истинность его аргументов (в частности, его утверждений о действительных участниках событий, истинности документов. Если таких доказательств нет, то считать утверждения оппонента несостоятельными.
Одностороннее освещение событий, односторонний анализ явления.	Показ возможностей системного, многомерного подхода к анализу события, явления.
Смещение полуправды с явной ложью.	Последовательное разоблачение ложных или неправдоподобных утверждений и показ истинного состояния дел, поступков и т. д. Доказательства того, что лучшие сорта лжи приготавливаются из полуправды
Муслирование враждебных слухов.	Выяснить источники информации, доказательства ее достоверности, возможность ее проверки. Наличие очевидцев событий и результатов сравнения их информации. Выбор оптимальных приемов дезавуирования слухов
Использование анекдотов, представление серьезных событий в комедийно-неприглядном виде, их девальвация	Анализ именно такого способа девальвации убеждений, ценностей, дискредитации истории, истинного смысла информации, злонамеренности использования этого приема .

Литература

2. Сидельникова Т.Т. «Спор в политике политика в споре». Научно-популярное издание, Казань: Изд-во Казанского ун-та, 2016, 275 с.

3. Андреев В. И. Деловая риторика. (Практический курс делового общения и ораторского мастерства). <https://mydocx.ru/8-14750.html>; <https://mydocx.ru/8-14802.html>