

УМОВИ ТА МЕТОДИ ДОСЯГНЕННЯ ЗГОДИ В СУПЕРЕЧКАХ

Зроблено спробу проаналізувати фактори, що перешкоджають досягненню згоди в суперечках. Розглянуто шляхи усунення цих перешкод, акцентовано увагу на досягненні згоди за допомогою технологій паблік рилейшнз.

Ключові слова: суперечка, еристика, конфлікти, вирішення конфліктів, згода, паблік рилейшнз.

Спілкуванню в житті людини і в суспільстві загалом належить виняткова роль: воно є важливою складовою повсякденного життя людей і однією із базових потреб людини як соціальної істоти, а також єдальною ланкою в суспільстві. Через спілкування (комунікацію) забезпечується функціонування практично усіх соціальних процесів. Особливим комунікаційним явищем є суперечка, оскільки вона може стати не тільки шляхом отримання нового знання, а й шляхом досягнення домовленостей, здобуття матеріальних, соціальних, культурних та інших результатів і переваг в інтересах як окремих особистостей, так і великих груп людей у рамках суспільного діалогу. Однак на практиці часто трапляється, що, замість досягнення позитивних результатів, суперечки призводять до плутанини, чвар, непорозуміння та навіть конфліктів. Подібні негативні ситуації постійно мають місце на різних рівнях – від побутового до міжнародного – і в окремих випадках завершуються вкрай небажаними, навіть небезпечними наслідками для суспільств. Тому великої важливості набуває прагнення до вирішення суперечок та досягнення згоди в суперечках, про що свідчить також і прийняття цілої низки міжнародно-правових актів, які мають стосунок до мирного розв'язання міжнародних суперечок, зокрема, Конвенції про мирне розв'язання міжнародних зіткнень (І Гаазької конвенції) від 5 (18) жовтня 1907 р. [5], Загального акту Генеральної Асамблеї ООН про мирне вирішення міжнародних спорів від 26 вересня 1928 р. [3], Конвенції з примирення і арбітражу в рамках НБСЄ від 15 грудня 1992 р. [4], Декларації про запобігання та усунення спорів та ситуацій, які можуть загрожувати міжнародному миру і безпеці, і про роль ООН в цій галузі від 5 грудня 1988 р. [2], Манільської декларації про мирне вирішення міжнародних спорів від 15 листопада 1982 р. [7] та ін. Мирному вирішенню міжнародних суперечок також приділено значну частину Статуту Організації Об'єднаних Націй та Статуту Міжнародного Суду від 26 червня 1945 р. [9].

Суперечка за своєю сутністю є зіткненням позицій, однак саме вона може стати засобом вирішення конфлікту. Суперечки можна уникнути, проте, якщо питання постане доволі гостро для всіх сторін протистояння і вони при цьому не вступатимуть в суперечку, то кожна сторона намагатиметься або взагалі не контактувати з іншою (оскільки буде певна, що інша сторона тримається настільки ж «непохитно твердої», але протилежної позиції), або час від часу провокувати загострення ситуації і вести руйнівну інформаційну роботу проти іншої сторони. Обидва варіанти призводять до роз'єднання людей і спричиняють непорозуміння. Натомість, суперечка надає можливість опонентам відкрито зіставити свої позиції, й одним із її можливих результатів може (і, бажано, повинно) стати досягнення компромісу або консенсусу, що сприятиме зростанню ефективності комунікації, конструктивній взаємодії між особистостями і групами людей, зменшенню кількості конфліктів та непорозуміння і, як наслідок, об'єднанню людей.

Щоб дізнатися, що потрібно, щоб у суспільстві частіше досягалася згода в суперечках або як досягти її в окремих випадках, варто спробувати дослідити, що саме цьому перешкоджає і як цьому можна протидіяти.

Спочатку треба розглянути, що таке суперечка і які її види.

Суперечкою називають комунікативну ситуацію, для якої є характерним критичне ставлення до точок зору, запропонованих опонентом, і активність усіх опонентів. Теорію та практику суперечки досліджує еристика.

Мета цієї статті – перш за все розглянути можливості досягнення згоди за допомогою суперечки, однак варто зважати на те, що суперечка може мати різні цілі: прагнення до утвердження свого авторитету, засіб для досягнення власної мети, задачі (яка не обов'язково передбачає згоду або навіть переконання іншої сторони), інколи – самозахист тощо. Залежно від мети проведення, дослідники виділяють такі види суперечки: заради істини, заради перемоги, заради

переконання та суперечку заради суперечки. Формами суперечки можуть бути дискусія, полеміка, диспут і дебати [10].

Серед головних передумов, що можуть унеможливити досягнення згоди в суперечці, можна виокремити неналаштованість усіх або одного з опонентів сприймати чужу точку зору під час суперечки. Прояви такого становища можуть бути різні.

Якщо розглянути, що саме стає на перешкоді досягнення згоди в суперечці і гармонізації відносин, то можна побачити, що такими перешкодами стають суб'єктивні та об'єктивні фактори, для протидії яким потрібні, відповідно, суспільні та індивідуальні зусилля.

До об'єктивних перешкод можна зарахувати прояви незадовільної культури суперечки в суспільстві. По-перше, тут варто зазначити поширений у суспільстві брак здатності сприймати чужу точку зору. Від толерантності така властивість відрізняється тим, що толерантність означає терпимість особистості щодо ідей, вчинків, яких ця особистість внутрішньо не сприймає, не схвалює, а для справжньої згоди важливе саме внутрішнє сприйняття. По-друге – некоректність і невідповідність обставинам поведінки й висловлювань опонентів.

До суб'єктивних перешкод можна зарахувати психологічні установки та упередження самих опонентів. Згідно з поглядами німецького філософа Артура Шопенгауера, суперечка як явище походить від природного бажання людини завжди бути правою, і є свого роду духовною та інтелектуальною боротьбою; а отже, під час суперечки виникає агресивне ставлення до співрозмовника, що викликає захисні реакції, і це призводить до того, що людина до останнього захищає свою позицію [11].

Утім, по-перше, в даному разі постає питання, що можна вважати агресивним ставленням, а по-друге, значно важливішим є те, що саме викликає таке ставлення. Якщо роздивитися останнє питання глибше, можна побачити наступні причини, які виявляють себе в різних комбінаціях і є більш чи менш характерними для соціальних ситуацій, в яких можуть відбуватися суперечки:

1. Опоненти (або один із них) негативно налаштовані один до одного.
2. Особи, які сперечаються, відчувають себе не в праві «здаватися», легко приймати опозиційну позицію через те, що вони є представниками інтересів групи, яка може не схвалити їхнє рішення. Найяскравіші приклади подібних ситуацій можна побачити в конфесійних і дипломатичних суперечках.
3. Хтось з опонентів має сильну емоційну прив'язку до предмета обговорення і власної позиції, тобто наявний особистий болісний момент, який заважає цій людині дослухати-

ся до опонента. Прикладом можуть бути суперечки на релігійну та політичну тематику.

4. Людина відчуває сильну потребу в тому, щоб саме її точку зору визнали правильною, оскільки вважає, що це додасть їй особисто більшого авторитету, а невизнання вважає програвшем і боїться через нього втратити повагу інших.
5. Щирі сумніви щодо того, чи можна довіряти опонентові (наприклад, чи не є він шахраєм), страх втратити довіру інших через прийняття точки зору неавторитетного опонента («Кому ти повірив?»).
6. Хоча б один з опонентів зберігає абсолютну відданість кожному зі своїх положень і обстоюватиме їх до останнього. Водночас він може сам і не вірити в ідеї, які захищає, однак вважати їх украй корисними й важливими для суспільства. Наприклад, людина може бути переконана, що демократія в світі існувати не може, але міф, віра в неї необхідні для суспільства і вигідні для цієї конкретної людини. В такому разі ця людина захищатиме в суперечках саме демократію, а не ту ідею, що віра в демократію є необхідною.
7. Внутрішня неналаштованість на конструктивний діалог через роздратованість, сильну втому, погане самопочуття тощо.

Нейтралізація цих об'єктивних і суб'єктивних перешкод може закласти гарну базу для досягнення згоди в суперечці або серії суперечок, оскільки сприятиме налаштуванню опонентів на згоду, а саме налаштованість опонентів на згоду можна назвати однією з головних передумов досягнення цієї згоди. Об'єктивні та суб'єктивні перешкоди, як уже зазначено, слід усувати суспільними та індивідуальними зусиллями.

Суспільні зусилля – це намагання, спрямовані на підвищення культури суперечки та розвиток вміння сприймати чужу точку зору в суспільстві. Їх можна розглядати, по-перше, в контексті освітньої роботи: наприклад, викладання відповідних дисциплін в університеті, а також інтеграція зусиль щодо покращення культури суперечки в загальній освітній процес у школах та вищих навчальних закладах, заохочування вирішення конфліктних і неоднозначних моментів через конструктивні суперечки, що сприятиме розвитку здатності до діалогу та досягнення згоди. По-друге, корисним було б, особливо під час публічних суперечок, які є прикладом поведінки для значної кількості людей, вдаватися до послуг посередників (звісно, коли є така можливість).

Під індивідуальними зусиллями розуміють, по-перше, роботу особистості над собою щодо розвитку вміння приймати чужу позицію, повно аргументувати та коректно спілкуватися. Для розвитку вміння приймати чужу позицію особистості важливо навчитися внутрішньо пози-

тивно ставитися до незрозумілого. Другою складовою індивідуальних зусиль є робота з опонентом (або опонентами).

Робота з опонентами означає зусилля з усунення їхніх упереджень та інших негативних моментів, які перешкоджають досягненню згоди (їх розглянуто вище). Така робота має проводитися заради досягнення в суперечці згоди, яка є благом для всіх задіяних сторін. Будь-які дії, що передбачають психологічний або фізичний тиск на опонентів або інших осіб, які мають стосунок до справи, а також дії, що потенційно можуть завдати їм шкоди будь-якого характеру, як і комунікаційна активність, що використовує неповну інформацію та викривлення фактів, категорично неприйнятні.

Тепер потрібно розглянути, яким може бути вирішення кожної суб'єктивної проблеми. Фактично вирішення більшості з них спирається на встановлення доброзичливих відносин з опонентами, а також на важливе життєве вміння перетворювати ворогів на друзів, тож у пригоді стануть технології (стратегії, тактики та техніки) паблік рилейшнз.

За визначенням одного із «батьків» цього напрямку – Едварда Бернейза, – паблік рилейшнз (public relations, PR), або зв'язки з громадськістю – це зусилля, спрямовані на те, щоб переконати громадськість змінити свій підхід або свої дії, а також на гармонізацію діяльності організації відповідно до інтересів громадськості та навпаки. Паблік рилейшнз – це комунікаційна діяльність, спрямована на перспективу, і її головним смислом є досягнення довіри громадськості до організатора цієї комунікації. Е. Бернейз вважав, що PR мають три основні функції: інформувати, переконувати та об'єднувати людей. А відповідно до чотирьох моделей PR [6; 12], їхньою метою можуть бути: інформування, переконання, взаєморозуміння, співробітництво – пов'язані разом в одній комунікації, або в певній комбінації відповідно до розуміння і цілей тих, хто здійснює цю комунікацію.

Таким чином, зв'язки з громадськістю як комунікаційний процес мають сприяти формуванню позитивного ставлення опонентів до організатора цієї комунікації настільки й усунути упередження та негативні установки таким чином, щоб під час суперечки вони були готові вислухати і потенційно – прийняти точку зору опонента. Конкретні засоби комунікації далі не розглядатимемо, оскільки вони дуже залежать від кожної окремої ситуації. Натомість там, де це можливо, зроблено спробу змодельовати комунікаційне повідомлення – тобто суть, есенцію, смисл комунікації. У процесі комунікації повідомлення лише мислиться, мається на увазі, відображується в голові людини, на яку спрямована комунікація. Виголошувати його не треба, а інколи й не можна. Зусилля щодо вирішення усіх суб'єктивних

проблем далі розглядатимемо з одного боку – з позицій зацікавленого в цьому опонента.

Отже, перша суб'єктивна перешкода – особисте погане ставлення опонентів один до одного або хоча б одного з них до інших. Вирішення проблеми: якщо суперечки із цими опонентами тривають постійно або якщо опонент відомий заздалегідь, варто налагодити діалогову комунікацію, спрямовану на формування довіри і прихильності в перспективі. Оскільки досягнення довіри потребує часу, розпочинати цей комунікаційний процес слід заздалегідь. Якщо опонент попередньо не відомий, тоді під час самої суперечки варто наголошувати на спільних засадах і переконаннях, походженні тощо (принцип «ми», «ми з тобою однієї крові»).

Повідомлення: «Ми (організатори комунікації) варті довіри і гідні визнання, і поважаємо вас», «ми з тобою однієї крові».

Друга суб'єктивна перешкода: опонент обстоює точку зору групи, і через те вважає, що не має права здавати позиції. Вирішення: налагоджувати із цією групою, спільнотою опонента постійні позитивні відносини, основані на довірі та взаємній повазі. Добре також, якщо спільнота опонента отримує певні вигоди від цього спілкування (вигоди можуть бути різного характеру, наприклад, іміджеві, інформаційні тощо). На основі цих засад слід сформувати повідомлення для конкретної групи.

Повідомлення для опонента: «Ця людина має повагу та довіру вашої спільноти; не буде нічого поганого в тому, щоб прийняти її точку зору».

Третя суб'єктивна перешкода – сильна емоційна прив'язка до предмета суперечки. Негативні аспекти такої ситуації можуть бути усунені, але це може виявитися не легко. Вирішення: заспокійливий тон розмови, спокійна поведінка, зважені висловлювання, повага до предмету розмови, який дорогий опонентові. Повідомлення: «Ми не руйнуватимемо того, що тобі дороге; в головному ми єдині» (але, в такому випадку, важливо правильно визначатися з тим, що саме є тим головним, що об'єднує).

Четверта суб'єктивна перешкода: опонент вважає, що може підвищити свій авторитет за рахунок перемоги в суперечці і боїться втратити його через «поразку». Повідомлення: «Ми тебе поважаємо і поважатимемо незалежно від того, чию позицію буде визнано правильною. А наша спільна мета – знайти найліпше рішення для всіх». Також, коли йдеться про прийняття спільного рішення через суперечку, важливо висловити щире подяку та віддати належне усім, хто запропонував свої ідеї.

П'ята суб'єктивна перешкода – щирий сумнів щодо того, чи вартий опонент довіри, страх втратити довіру інших через прийняття точки зору неавторитетного опонента. Вирішення: тривале спілкування із опонентом та його спільнотою.

Повідомлення: «Ця людина (той, хто здійснює комунікацію) заслуговує на довіру, оскільки вона (обрати потрібні пункти): 1) є досвідченою; 2) є авторитетною у своїй галузі; 3) якщо і не авторитет, то фахівець зі своєї галузі; 4) добре знається на предметі розмови (що можна певним чином засвідчити); 5) її діяльність заслуговує на довіру та повагу, оскільки спирається на “чисті” методи і дійсно дає цінні результати».

Шоста суб'єктивна перешкода: опонент зберігає абсолютну відданість кожному із своїх положень. У такому разі досягнення згоди стає можливим лише за прийняття усіх положень опонента і відмови від власних, якщо вони суперечать точці зору опонента. В іншому випадку досягнення згоди видається неможливим. Вирішення: або не вступати в суперечку, або розраховувати лише на думку аудиторії, якщо вона важлива.

Сьома суб'єктивна перешкода: внутрішня налаштованість на конструктивний діалог через роздратованість, сильну втому, погане самопочуття тощо. Вирішення: можливо, слід перенести суперечку на інший час, якщо обставини дозволяють так учинити. Треба поставитися з увагою до людини, можливо, допомогти, виявити співчуття, стурбованість. Вирішенням також може стати позитивна емоційна насиченість виступів: правильне емоційне навантаження може сприяти «розрядженню обстановки», і привести до досягнення спільної згоди навіть тих, хто че-

рез втому, роздратованість та певне погане самопочуття доти був на неї не налаштований.

Окремо слід зазначити, що, в будь-якому випадку, повідомлення має відображати дійсний стан речей, інакше подібна діяльність буде неетичною, а також підірве репутацію того, хто здійснює комунікацію, довіру опонентів і спільноти, що, своєю чергою, може унеможливити ефективну комунікацію в перспективі.

Для досягнення згоди в суперечках важливо реалістично оцінювати загальну ситуацію, а також настрої, цілі й мотиви опонентів. Умовно можна виділити об'єктивні та суб'єктивні фактори, які перешкоджають досягненню згоди в суперечці. Об'єктивні перешкоди стосуються суспільства в цілому та рівня культури суперечки в ньому, а суб'єктивні – окремих особистостей – опонентів. Щоб усунути ці перешкоди, потрібні, відповідно, суспільні (з покращення культури суперечки у суспільстві) та індивідуальні зусилля: робота конкретного опонента над собою як особистості, а також взаємодія з іншими опонентами та їх спільнотами заради усунення факторів, які перешкоджають досягненню згоди. В останньому випадку, в процесі взаємодії із опонентами, корисним може виявитися застосування технологій (стратегій, тактик і технік) публік релейшнз. Ці технології, а також перешкоди в досягненні згоди в суперечках, потребують подальшого дослідження.

Література

1. Даник А. Ю. Мирні засоби розв'язання міжнародно-правових конфліктів / А. Ю. Даник // Наукові праці МАУП. – 2010. – № 3 (26). – С. 218–222.
2. Декларация о предотвращении и устранении споров и ситуаций, которые могут угрожать международному миру и безопасности, и о роли ООН в этой области (5 декабря 1988 года) [Электронный ресурс] / База даних «Законодавство України» Верховної Ради України. – Режим доступа : http://zakon2.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=995_573. – Заглавие с экрана.
3. Общий акт о мирном разрешении международных споров от 26 сентября 1928 г. с поправками, внесенными Генеральной Ассамблеей ООН 28 апреля 1949 г. [Электронный ресурс] / База даних «Законодавство України» Верховної Ради України. – Режим доступа : http://zakon2.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=995_f68. – Заглавие с экрана.
4. Конвенція з примирення і арбітражу в рамках ОБСЄ від 1992 р. // Офіц. вісн. України. – 2003. – № 37. – 26 верес.; 2007. – № 97. – 29 груд. – С. 299.
5. Конвенция о мирном решении международных споров от 5 (18) октября 1907 г. // Международное право в документах : учеб. пособие / сост. : Н. Т. Блатова, Г. М. Мелков. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : МЦУПЛ, 2000. – С. 622–630.
6. Королько В. Г. Основы публик релейшнз / В. Г. Королько. – К. : Ваклер, 2001. – 528 с.
7. Манильская декларация о мирном разрешении международных споров от 15 ноября 1982 г. // Действующее международное право. Т. 1. – М. : Московский независимый ин-т междунар. права, 1996. – С. 811–816.
8. Різун В. В. Теорія масової комунікації : підруч. для студ. галузі 0303 «журналістика та інформація» / В. В. Різун. – К. : Видавничий центр «Просвіта», 2008. – 260 с.
9. Статут Организации Объединенных Наций от 26 июня 1945 г. // Международное право в документах : учеб. пособие / сост. : Н. Т. Блатова, Г. М. Мелков. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : МЦУПЛ, 2000. – С. 238–269.
10. Хоменко І. В. Еристика: мистецтво полеміки : навч. посіб. / І. В. Хоменко – К. : Юрінком Інтер, 2001. – 192 с.
11. Шопенгауэр А. Эристика или искусство побеждать в спорах // А. Шопенгауэр. Избранные произведения. – М. : Просвещение, 1992. – 479 с.
12. Grunig James. What Kind of Public Relations do you Practice? New Theory of Public Relations Present Four Models / James Grunig // Pr Reporter: Purview. – 1984, April 9. – Vol. 27. – P. 1.

Zakharian O.

PR AS A TECHNOLOGY OF CONSENT ACHIEVEMENT IN ARGUMENTS

An attempt to analyze factors interfering with achievement of agreement in in arguments. The ways of elimination these barriers are examined with a special emphasis on public relations as a method of consent achievement.

Keywords: argument, conflict, conflict settlement, agreement, consent, public relations.

Матеріал надійшов 17 травня 2012 р.