7 СПОСОБОВ ПОБЕДИТЬ

Спор – эмоционально трудное событие. Не важно, в каких вы отношениях с оппонентом, нравится он вам или нет, близкий это человек или незнакомец – конфликт всегда увеличивает уровень тревожности, что сопровождается повышением кровяного давления, чрезмерной потливостью и субъективным ощущением дискомфорта.

Существует три основные стратегии поведения в конфликте: **избегание, катарсис** и **управление**. Не осознавая того, люди в своем поведении придерживаются той или иной стратегии. Одни стараются избежать конфронтации, другие готовы спорить по любому поводу. Понятно, что наиболее продуктивной стратегией является развитие способности управлять конфронтацией, извлекая из нее максимальную пользу для личностного роста, используя высвободившиеся в результате материальные и моральные ресурсы и, наконец, продвигаясь в своем умении работать с конфликтом. Большинство людей интуитивно стремятся использовать именно такую стратегию, когда они предпочитают не спорить, но при необходимости к этому готовы.

Но так или иначе в конфликте решается вопрос: как победить?

Ответ зависит от того, что считать победой!

Возможно, вы наблюдали спор между возлюбленными, находящимися в отношениях. Удаётся ли им в результате возникших разногласий не навредить отношениям? Иногда, да. Все зависит от приоритетов и психологического здоровья личности «спорщиков». Так, если для человека приоритетом являются отношения, то он ставит перед собой цель – разрешить конфликт, а не отстаивать свою правоту. Тогда он готов проиграть для того, чтобы выиграть.

Израильский психолог Эран Халперин изучал роль эмоций и саморегуляции в процессе разрешения конфликтов. Его модель применима к политическому конфликту, но сфера её действия этим не ограничена и распространяется и на личные отношения.

Халперин основывался на социокогнитивной модели эмоций, в центре которой роль оценки ситуации человеком в формировании его чувств. Например, если человек ощутит угрозу, он с большой вероятностью будет напуган, а переживание потери вызовет у него печаль. Мы как будто всегда знаем, какие чувства должна вызывать у нас определённая ситуация. В формировании этих стереотипных реакций активно участвуют СМИ, навязывая нам отношение к событиям, которые не связаны лично с нами. Работает механизм так называемого реципрокного детерминизма (*«Мотивация в учебном контексте», Роллан Вье, перевод В.М. Симонова, 2009 год, стр.46*).

Например, когда в новостях объявляют, что умерла знаменитость, это событие драматизируется, репортёры и дикторы стараются спекулировать на эмоциях зрителя, придавая сюжету трагизма, и зритель испытает печаль, словно переживает настоящую потерю, несмотря на то, что лично с этим человеком незнаком.

В споре на ваши эмоции может повлиять несколько факторов: оценка возможного исхода, необходимость оказаться правым, ваше отношение к оппоненту и др.

Модель Халперина учитывает также влияние окружающих (есть ли поддержка с их стороны): вы можете захотеть выглядеть выгодно в глазах других людей, и либо уступаете, чтобы не выглядеть упрямым, либо настаиваете, чтобы не выглядеть слабым. Чем сильнее вы злитесь, тем меньше вероятности, что вы выиграете, потому что снижается ваша способность приводить логичные доводы.

Когда знания и утверждения человека придаются сомнению, он обороняется активнее. С помощью магнитно-резонансной томографии (МРТ) можно увидеть, как и почему это происходит.

В исследовании 2013 года Халперин и коллеги рассмотрели политические взгляды 150 израильтян во время президентских выборов в США 2004-го года. Половине участников показали отвлечённые рекламные ролики, другой половине – видеозаписи кандидатов Джорджа Буша и Джона Керри.

Халперин: «*Как только участники обнаруживали в видео расхождения с собственными взглядами, на МРТ было видно, что области мозга, ответственные за логику, гасли, а области, ответственные за агрессию – реакцию «бей или беги» - возбуждались. Вот, что происходит, когда обсуждение превращается в спор. О логическом обосновании не может быть и речи. Это просто ссора*».

Если вы хотите убедить кого-то, необходимо изложить свою точку зрения без провокации конфликта. В этом помогает тактика абсолютного согласия – демонстрация логических оснований убеждений человека. Она способна ослабить даже самые категоричные суждения, в том числе, по поводу израильско-палестинского конфликта.

Многие израильтяне верят, что они глубоко нравственный народ, и придерживаются позиции, что продолжение конфликта противоречит их ценностям. Любая попытка доказать обратное была бы воспринята враждебно. Поэтому материал, представленный в видеозаписях, ни коем образом это не оспаривал. Вместо этого была избрана другая стратегия: высказывалось предположение, что именно потому, что израильтяне нравственны, продолжение конфликта сообразно их моральным устоям.

«*Подача материала в ключе, не противоречащем фундаментальным взглядам участников, заставила их пересмотреть их отношение и стать более восприимчивыми к другой точке зрения*».

Проведённый после просмотра опрос показал, что экспериментальная группа более чем на 30% была готова к пересмотру политических взглядов относительно контрольной группы. Эффект сохранялся в течение года и повлиял на их голоса на выборах.

На основании исследований Халперина можно предложить правила, которые помогут одержать победу в конфликте.

1. **Проверяйте факты.** Приходилось ли вам отстаивать свою позицию, не будучи уверенным в правильности информации? Кто-то оспаривает ваше мнение, а вы продолжаете стоять на своём, лишь бы не признавать свою ошибку? Остановитесь и проверьте данные, пока градус конфликта не возрос. Оцените возможный исход: если вы продолжите настаивать на неверной информации, рано или поздно оппонент сможет доказать свою правоту фактами, а вы испытаете ещё большее разочарование.

2. **Взгляните на проблему глазами оппонента.** Чтобы принять точку зрения соперника, нет необходимости с ним соглашаться, достаточно увидеть ситуацию его глазами. Это поможет понять, чем он руководствуется. Что он испытывает: угрозу, тревогу или раздражение? Может, он знает что-то, чего не знаете вы. В любом случае, эмпатия поможет снизить накал и прийти к общему знаменателю.

3. **Если не получается быть непредвзятым, хотя бы притворитесь.** Оборонительная позиция в конфликте не поможет его разрешить. Не показывайте оппоненту, что вы не способны признать альтернативы. Если вы признаете право противоположной точки зрения на существование (или хотя бы делаете вид), тогда и решение, которое вы предложите, покажется более резонным. Бывает и так, что оппонент высказывается, не предоставляя вам право слова. В таком случае, если вы просто выслушаете, конфликт может разрешиться сам собой.

4. **Контролируйте свои эмоции.** Эмоции играют важную роль в конфликте – они влияют на вашу оценку ситуации. Если вы сорвётесь, то спровоцируете ещё большую вражду. Не стоит волноваться о риске показаться слабым, напротив, вы больше выиграете, проявив спокойствие и самоконтроль. Спор может завершиться быстро, если вы оба будете придерживаться логике.

5. **Сохраняйте надежду о разрешении конфликта.** Спор по определению связан с негативными эмоциями. Если вы перешли на крик, выйти из конфликта с достоинством будет сложно. Надежда помогает ясно мыслить и увеличивает шансы выиграть с помощью логики. Халперин считает, что надежда помогает «*находить креативные решения в самом корне конфликта*». Другими словами, если верить, можно найти выход из самой тяжёлой битвы.

6. **Уважайте оппонента.** Иногда в споре нет победителей: вы можете доказать свою правоту, но испортить отношения с человеком. Успешный спор не должен повлиять на

взаимоотношения, а исход не должен принижать оппонента. Даже если вы больше не встретитесь, важно показать, что вы не имеете ничего против лично него.

А вот ещё одно, **седьмое правило**. Безотказный способ работы с конфликтом предлагает психолог Филип Фернбах из Университета Колорадо. Согласно его теории, политики гнули бы свою линию менее уверенно, если бы их **просили объяснить, каким образом** их политика может привести к изменениям, а не просто перечислить причины своей правоты.

Фернбах провёл эксперимент, в котором две группы онлайн-участников попросили представить свое мнение по ряду противоречивых политических вопросов. Испытуемым из первой группы нужно было высказать мнение и объяснить причины такой позиции. Участники второй группы должны были объяснить, каким образом сработает политика, которую они поддерживают. Им предлагалось пошагово описать практический путь от идеологии к результатам.

Гипотеза Фернбаха подтвердилась: участники первой группы остались каждый при своем мнении и после эксперимента, а участники второй группы не только смягчились по ряду проблем, но и низко оценили своё понимание вопроса.

С помощью этой теории можно не только ослабить позицию оппонента, но и укрепить свою: если хотите выиграть спор, **приводите в качестве аргумента не только причины, но и пошаговый план действий.**

ПСИЛОГ.РФ

Статья создана по материалам:

1) The Unexpected Way To Win Any Argument. Psy Blog, January 26, 2017.

2) Susan Krauss Whitbourne, 6 way to win any argument. Psychology Today. August 16, 2014.

3) Drake Baer, The Secret To Winning An Argument Is Ridiculously Simple. Business Insider, May 29, 2014.

4) Drake Baer, Here's A Simple, Sneaky Way To Win Any Argument. Business Insider, July 28, 2014.

Фото: house-of-cards.ru