Тема 4. Комунікація.

1. Сутність комунікації та її роль у суспільстві.
2. Діалог найбільш універсальна форма спілкування людей та логіко-комунікаційний процес.
3. Запитання як різновид імперативу.
4. Відповіді та їх види.
5. Сутність суперечки.
6. Диспут, дебати, дискусія, полеміка.

В різних видах діяльності комунікативні навички та риторичні здібності відіграють важливу роль. Адже від того, наскільки керівнику, менеджеру середньої ланки чи вдасться налагодити взаємодію з підлеглими та колегами, переконати у необхідності виконання прийнятих управлінських рішень, залежить ефективність діяльності організації загалом чи її окремих структурних одиниць.

Комунікації супроводжують усі процеси, що відбуваються в організації. Їх сутністю є взаємозв'язки між працівниками, підрозділами, організаціями тощо. Комунікації — обмін інформацією, її змістом між двома і більше особами (працівниками). Комунікації у процесі менеджменту відіграють дуже важливу роль і є його неодмінною складовою

Комунікації класифікують за кількома ознаками. За сферою охоплення: 1) комунікації між організацією і зовнішнім середовищем. Наприклад, з державою обмін інформацією відбувається через звіти, з політичною системою — через лобі в парламенті. Під впливом зовнішнього оточення організовують наради, обговорення, телефонні переговори, готують службові записки, відеострічки, звіти та ін.; 2) організаційні комунікації, які можуть здійснюватись: - від вищих рівнів управління до нижчих («зверху — донизу»).

Наприклад, начальник оголошує підлеглим управлінцям план роботи на робочий тиждень, поточні завдання тощо; - від нижчих рівнів управління до вищих («знизу — догори»). Так надходить звітна інформація про рівень виконання завдань, недоліки, порушення, проблеми тощо; - між різними підрозділами (відділами, цехами, службами тощо); - між менеджером (керівником) і його робочою групою. Організаційні комунікації залежать від характеру діяльності, побудови, розмірів, можливостей організації тощо.

Завадити таким комунікаціям можуть: деформація повідомлень на різних етапах передачі інформації, інформаційні перевантаження у системі комунікацій, громіздка структура управління організацією тощо; 3) міжособистісні комунікації (виникають між окремими працівниками). Ускладнювати їх можуть неповне «прийняття працівником інформації; невербальні перепони (погляд, вираз обличчя, посмішка та ін.); поганий зворотний зв'язок. Для усунення таких проблем необхідно пояснювати, обґрунтовувати свої ідеї, стежити за власними жестами, позами, інтонаціями, бути уважними до працівників, враховувати соціально-психологічний клімат у колективі, підтримувати якісний зворотний зв'язок тощо.

Діалог, який перебігає між двома свідомостями у формі запитування, відбувається за умови рівності, що надає розуму можливість відкривати істини, про які останній навіть не здогадувався перед початком діалогу. Сократівський діалог представляє своєрідну інтелектуальну боротьбу, результатом якої є усунення непослідовних і суперечливих думок. З часом за терміном «діалектика» закріпилися два основні значення:

1) діалектика як логічний метод, який приводить до пізнання сущого шляхом роздвоєння на протилежності;

2) діалектика як діалогіка, тобто як певна форма, як мистецтво ведення бесіди, метою якої є істина. Найбільш цілісне й органічне поєднання давньогрецькою філософією цих визначень діалектики знаходимо в «Діалогах» Платона.

Філософ вважав діалектику наукою всіх наук, оскільки вона полягає в осмисленні самого принципу наук, «у вимозі й наданні смислу» чуттєвим речам, а це досягається шляхом структурного уявлення цілого як єдино-роздільної множинності. Діалектика, за Платоном, є й дискурсивною, й інтуїтивною, тому що вона може водночас розділяти єдине на складові частини і віднаходити загальне в різноманітті його виявів. Щоб розкрити глибинну суть діалектики, Платон обрав особливу форму викладу своїх ідей — діалог, надаючи йому довершеності й визначеності.

Запитання та відповідь - два взаємопов'язані терміни, які позначають особливий напрям розумово-мовленнєвої діяльності людей, суб'єктів пізнання та спілкування, на здобуття точнішого, повнішого знання (інформації) про об'єктивний світ і пошук нового знання (нової інформації). Суб'єкт х ставить різноманітні запитання у процесі пізнавальної та комунікативної діяльності, на які він отримує різні відповіді від інших суб'єктів або дає відповіді сам.

Запитання - це форма виразу думок, коли суб'єкт х хоче уточнити та доповнити відоме йому знання (інформацію) про певний об'єкт пізнання або отримати нове знання (нову інформацію); визначити істинність отриманого знання.

Мовну форму виразу запитання становить запитальне речення, до структури якого входять слова зі знаком запитання - "чи...?", "що... ?", "коли... ?", "де... ?", "чому... ?" та інші й основна частина, що фіксує знання суб'єкта х9 яке він хоче уточнити, доповнити, визначити його істинність або хибність. Логічна характеристика запитання визначається в поняттях "коректно (правильно) сформульоване запитання", "некоректно (неправильно) сформульоване запитання".

Передумову запитання становить знання (інформація), отримане суб'єктом х. Сформульоване суб'єктом х запитання передбачає отримання відповіді. Логічна характеристика відповіді визначається в поняттях "істинна" або "хибна відповідь". Відповідь - це висловлювання, викликане запитанням. Отже, запитання та відповіді нерозривно взаємопов'язані.

Види запитань

На сучасному етапі процесу пізнання об'єктивного світу виокремлюють такі види запитань:

- уточнюючі та доповнювальні;

- прості й складні;

- проблемні;

- інформаційні запити.

Визначимо специфіку цих видів запитань.

Уточнювальне запитання ("чи - запитання") вимагає уточнення знання (інформації) стосовно певного об'єкта пізнання (його існування, властивостей, притаманних йому, тощо). Наприклад: "Чи насправді газета вперше виникла у Римі ще за часів Ю. Цезаря?"; "Чи справді інопланетяни існують?"; "Чи справді, на Марсі немає життя?". Уточнювальні запитання передбачають із множинності відповідей лише два варіанти - "так" або "ні".

Доповнювальне запитання ("що - запитання") вимагає отримання у відповіді додаткового знання (інформації) стосовно предмета міркувань: "Що змінюється швидше? Система права чи система законодавства?"; "Що студентові потрібно для доброго навчання?"

Доповнювальні запитання передбачають множинність відповідей залежно від контексту.

Просте запитання - запитання, до структури якого входить лише одне запитання (запитальне речення): "Коли був створений перший комп'ютер?"

**Дискусія (лат. - discussio - дослідження, розгляд)** - публічна суперечка, яка ведеться компетентними людьми на зборах, симпозіумах, конференціях, у пресі, на семінарських заняттях і ставить за мету розв'язання певної проблеми чи принаймні виявлення шляхів її розв'язання і зближення позицій учасників цієї суперечки.

Дискусія як форма спілкування є сукупністю тверджень (які по черзі висловлюють її учасники) та їх обґрунтувань. Об'єднуючою ланкою цих тверджень є судження (чи система суджень), в якому формулюється проблема (тема, предмет дискусії). Мета дискусії - досягнення істини чи принаймні кращого взаєморозуміння її учасників з відповідної проблеми.

Якщо учасники дискусії відмовляються від загальноприйнятих засад її проведення, то вона може перетворитися на полеміку - конфронтаційнішу форму суперечки.

**Полеміка (грец. polemikos - войовничий, ворожий)** - один з найпоширеніших різновидів публічної суперечки, для якої характерні протистояння, конфронтація, протиборство сторін; форма протиставлення принципово різних думок, ідей, точок зору.

Якщо учасники дискусії, відстоюючи протилежні думки, прагнуть зблизити свої позиції, знайти спільне рішення, зрештою встановити істину, то метою полеміки є перемога над супротивником, захист власної точки зору.

Учасник полеміки вдається до тих засобів, які вважає найефективнішими, не зважаючи на те, прийнятні вони для інших чи ні. Не випадково протилежна сторона в полеміці називається не опонентом (як у дискусії), а супроти

Якщо результатом дискусії є синтез пропонованих думок, то результатом полеміки є перемога однієї точки зору; в іншому разі вона закінчується безрезультатно. Результатом дискусії є не думка (гадка) окремої людини, а знання, більшою чи меншою мірою очищене від суб'єктивності і підтримуване учасниками обговорення.

Зрозуміло, що в житті дискусія і полеміка рідко трапляються в чистому вигляді. Дискусія іноді стає такою бурхливою, що переростає в полеміку, а остання іноді входить у спокійне русло, втрачає риси конфронтаційності, й її учасники доходять консенсусу.

Крім дискусії та полеміки, існують й інші види суперечки, зокрема диспут і дебати.

**Диспут (лат. disputar - міркувати)** - усна публічна суперечка, що виявляється в обговоренні наукового чи суспільно важливого питання із залученням широкого кола фахівців і зацікавлених осіб.

У ході диспуту заслуховують доповіді на відповідну тему та виступи опонентів.

**Дебати (фр. debat - суперечка)**- суперечка, що виявляється у формі обміну думками з приводу тих чи інших теоретичних положень, подій тощо.

Дебати виникають при обговоренні доповідей і виступів на зборах, засіданнях, конференціях.

Диспут і дебати, як і дискусія та полеміка, рідко трапляються в чистому вигляді. Крім того, відповідні поняття ще не набули однозначного тлумачення.

**Коректні та некоректні засоби ведення суперечки**

У логіці, як і в етиці, засуджують принцип "цілі виправдовують засоби". Не можна бути нерозбірливим у засобах ведення суперечки, ставити над усе перемогу в ній, нехтуючи законами логіки та нормами моралі. Тому ці засоби поділяють на "дозволені" і "недозволені", або на коректні й некоректні. Для ефективного ведення суперечки треба знати як перші, так і другі: перші - щоб використовувати, а другі - щоб знати, чого можна чекати від нерозбірливого в засобах супротивника, для готовності дати йому належну відповідь.

**Коректні засоби**

У загальних рисах коректні засоби можна визначити як такі, що відповідають вимогам логіки та моралі. Деякі з них сформульовані теорією ораторського мистецтва - риторикою. Йдеться про ті засоби, які ґрунтуються на знанні мови і мовлення та секретів людської психіки. Мабуть, тому їх, подібно до некоректних засобів, іноді називають хитрощами, звичайно ж, "дозволеними" хитрощами.

До дозволених відносять, зокрема, ініціативу та засіб, який виражається правилом "наступ - найкраща оборона". Щоправда, тактичні засоби залежать від вузькоситуаційних обставин, а тому мають мінливий характер. Так, у деяких ситуаціях (особливо в суперечці) раціональніше не виявляти особливої ініціативи, очікуючи, поки опоненти "видихаються", "розкриють свої карти", щоб у слушну мить, враховуючи силу і вразливі місця їх аргументів, вдаючись до прибережених найсильніших і несподіваних для опонентів положень, активно втрутитися в хід суперечки.

Коректним засобом суперечки є використання аргументів опонента, зокрема наведених ним фактів, для спростування його точки зору чи захисту своєї тези.

Ефективними засобами є виведення раптових, несподіваних для опонента висновків з його тези чи аргументів, які ставлять його в безвихідь або принаймні дезорганізують, змушують розгубитися.

Іноді до коректних зараховують і засіб, завдяки якому перекладають "тягар доведення" на опонента. Та це не завжди так. Навряд чи можна вважати коректними слова віруючого, який у словесній дуелі з вільнодумцем заявить: "Тоді доведіть, що Бога немає". Вільнодумець не вірить в існування Бога (чи сумнівається в цьому) не тому, що може довести, що Бога немає, а тому, що йому ніхто не довів, що Бог існує. При цьому він керується законом достатньої підстави.

**Некоректні засоби**

Ці засоби багатоманітні, проте всім їм притаманна така риса: до них вдаються з метою видати хибне за істинне, є істинне - за хибне; недостовірне - за достовірне, а достовірне - за недостовірне.

Немає сумніву в тому, що паралогізми (ненавмисні логічні помилки) не можна розцінювати як некоректні засоби, оскільки вони свідчать швидше про рівень інтелектуальної культури людини, ніж про її (людини) злий умисел. Проте немає чіткого об'єктивного критерію розрізнення софізмів і паралогізмів. Спробуємо розібратися, навмисно ігнорує ваш опонент правила доведення чи просто не знає їх.

**Софізми, безумовно, належать до некоректних засобів.** Оскільки ж логічні помилки вичерпуються софізмами і паралогізмами, то можна зробити висновок, ніби "некоректні засоби" і "софізми" є рівнозначними (тотожними) поняттями. Та якщо взяти до уваги, що крім логічних помилок є ще фактичні, то висновок про тотожність названих понять видасться передчасним. Щоправда, в теорії доведення та спростування і фактичні помилки часто відносять до логічних. Так, використання хибних аргументів розглядають як логічну помилку, хоча предметом уваги логіки є характер зв'язку між думками, а не проблема їх істинності чи хибності. До логічних помилок (софізмів) відносять навіть засоби політичного, морального та адміністративного тиску на учасника суперечки. Йдеться про "аргумент до авторитету", "аргумент до жалю", "аргумент до освіченості" тощо.

До некоректних засобів суперечки відносять такі три групи хитрощів: хитрощі стосовно тези, хитрощі стосовно аргументів і хитрощі стосовно демонстрації.

До хитрощів стосовно тези належать, зокрема, "вимога надмірного уточнення тези", "умисне нерозуміння тези", "втрата тези" тощо. Остання помилка полягає в тому, що в процесі суперечки навмисно "забувають" тезу і переходять до обговорення зовсім іншої тези. До хитрощів стосовно аргументів відносять дуже багато навмисних логічних помилок, про більшість з яких уже йшлося. Нагадаємо деякі з них: "аргумент до особи", "аргумент до публіки", "аргумент до авторитету".

**До найсильніших належать хитрощі стосовно демонстрації.** Це суто логічні, або власне логічні хитрощі, оскільки вони стосуються неправильної побудови міркувань, навмисного порушення правил умовиводів, у формі яких здійснюється доведення чи спростування.