

АЛЕКСЕЙ ЩИННИКОВ

**ТРИЗ в переговорах
и конфликтах.
Конфликторинг**

ИЗДАНИЕ ПЕРВОЕ



Алексей Щинников
ТРИЗ в переговорах
и конфликтах. Конфликторинг.
Издание первое

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=56344060

ISBN 9785005106919

Аннотация

Первая книга о первом в мире алгоритме решения **КОНФЛИКТОВ**, построенном на теории научного спора, логике и ТРИЗ. Вы решите любой конфликт взаимовыгодным способом.

Содержание

| | |
|--|----|
| Благодарности | 5 |
| Введение | 7 |
| Методологическая основа технологии | 14 |
| Что было до Конфликторинга | 16 |
| Интегративный подход | 19 |
| ТРИЗ (теория решения изобретательских задач) | 22 |
| Конфликт | 29 |
| Постулаты Конфликторинга | 33 |
| Конец ознакомительного фрагмента. | 36 |

**ТРИЗ в переговорах
и конфликтах.
Конфликторинг
Издание первое**

Алексей Щинников

Мастер Конфликторинга Ольга Сергеевна Щинникова

© Алексей Щинников, 2021

ISBN 978-5-0051-0691-9

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Благодарности

«Чем ближе люди к Богу, тем ближе друг к другу».
Православный святой Паисий Святогорец.

Это первая книга по Конфликторингу.

Здравствуйте друзья! Я Алексей Юрьевич Щинников, профессиональный медиатор и тренер медиаторов, руководитель Саратовской Научной Школы ТРИЗ, автор технологии «Конфликторинг». С 2015 года со мной вела работу над технологией моя супруга Ольга Щинникова. Она спутница жизни и соавтор первой в мире технологии решения конфликтов и системно-интегративных переговоров «Конфликторинг», построенной на логике и ТРИЗ.

Мы благодарим всех, кто верил в то, что технология получится и начнет активно использоваться медиаторами, руководителями, психологами, юристами, инженерами, педагогами и родителями, которые по ней обучают детей разрешать конфликты взаимовыгодным способом.

Особенную благодарность выражаем нашим родителям, без которых мы не смогли бы пройти этот путь.

Нашим учителям ТРИЗ: А. Б. Селюцкому, А. В. Кислову, В. Б. Крячко, Е. Л. Пчёлкиной.

Нашим коллегам: Д. Г. Мироненко, В. А. Кучерову, Антону Никулину.

Отдельно хотелось бы выделить неоценимый вклад в развитие технологии А. П. Шевчука, разработавшего для технологии термин «Конфликтхантер» (Conflicthunter) и участвовавшему в испытаниях технологии в деловых играх по переговорам. Александр Шевчук дал много идей для будущего «Конфликторинга».

Большую пользу принесли все те, кто критиковал, осуждал, старался помешать и просто не верил в то, что возможно создать логическую технологию решения конфликтов, проведения переговоров и создания социальных систем без противоречий. Технология родилась в спорах с оппонентами. Чем больше оппонентов, тем сильнее технология «Конфликторинг».

Благодаря Платону и Аристотелю мы нашли истину в спорах!

Введение

Почему в жизни так много конфликтов, и почему люди даже не стремятся найти способы их разрешения?

Я вышел от медиатора со смешанным чувством удовлетворения и досады. Конфликт вроде разрешился, но что-то было не так.

В 2008 году я столкнулся с серьезным конфликтом, который развивался несколько лет. В 2012 году конфликт был решен компромиссом – было подписано медиативное соглашение. И через некоторое время конфликт опять перерос в ссору и возобновился в ещё более ожесточенном варианте. «Затух» конфликт сам собой в 2015 году. 7 лет было потеряно в попытках разрешения этого конфликта.

Эта ситуация заставила меня искать ответы в науке. Нужно было найти простой научный метод решения конфликтов, а если такого нет, то создать самому. Эта задача была полностью решена в начале 2018 года.

Что побудило меня к созданию новой технологии решения конфликтов и честного ведения переговоров? Отсутствие в мире такой технологии на тот момент времени и жгу-

чье желание решить свой конфликт не силовым способом. Я не хотел побеждать другую сторону конфликта, а хотел разрешить спор взаимовыгодно, с учетом интересов всех участников.

Два английских джентльмена гуляют по берегу речки. Вдруг один джентльмен видит, как из-за поворота реки бурным потоком выносит маленького ребенка. Джентльмен бросается в воду и спасает его. Но только он вылез из воды, как из-за поворота реки бурным потоком выносит ещё одного маленького ребенка. Тут второй джентльмен бросается в воду и спасает второго ребенка. Но только он вылез из воды – снова бурным потоком из-за поворота выносит маленького ребенка! Тут первый джентльмен поворачивается и уходит по тропинке, идущей вверх по течению. «Эй! – Кричит ему второй джентльмен. – Ты куда?! Детей надо спасать!». «Нет, – отвечает второй джентльмен. – Ты спасай, а я пойду посмотрю, кто их туда бросает!».

В этом анекдоте, как и во всех других, есть конфликт. Анекдоты, кино, литература – изначально построены на конфликте.

Один джентльмен считает, что они вместе должны спасать детей, а другой так не считает и уходит. Зачем он уходит? Джентльмен, который пошёл искать того, кто бросает детей

в реку, сделал правильный шаг в сторону решения проблемы. Вместо борьбы с последствиями он решил найти причину проблемы, а потом, скорее всего, устранить её. Только так можно разрешить конфликт.

Идет Илья Муромец по пустыне. Долго идет, жара, пить хочется. Вдруг перед ним озеро. А на берегу загорает Змей Горыныч.

– Вставай Змей, драться будем! – орет Илья Муромец.

Час дерутся, два дерутся... Вечер. Обессилели оба, упали на берегу, еле дышат.

Змей говорит:

– Слышь, Илья. А ты вообще что хотел?

– Воды хотел попить.

– Ну, так и попил бы!

На лице появляется улыбка, когда мы узнаём, чем закончился конфликт Ильи Муромца и Горыныча. Пришли они к решению конфликта только после того, как бились несколько часов, а потом устали и додумались поговорить.

А в жизни всегда ли складываются обстоятельства так, что есть шанс поговорить и выяснить, кто чего хотел? А кто точно знает, с какими результатами могут завершиться переговоры, и, вообще, сколько всего результатов переговоров может быть? Хотели бы вы заранее определить нужный резуль-

тат и точно по алгоритму прийти к нему?

Об этом данная книга. О результатах переговоров и алгоритме, по которому люди могут договориться о чём угодно так, что все будут довольны, и никто не уступит того, чего бы не хотел уступать.

Мой конфликт превратился в ссору, потому что медиатор не знал, что он привел нас к одному из восьми результатов, который называется «Компромисс+», являющемуся промежуточным между негативными и позитивными итогами переговоров. С одной стороны, каждая сторона выиграла что-то, а с другой, уступила то, чего не хотела отдавать. Кроме этого, медиатор не имел под рукой алгоритма, который помогает точно определять предмет спора, позиции сторон и их интересы, общий интерес, а также находить общую проблему и её физическую причину, предлагая пути устранения этой причины.

Медиатор не мог воспользоваться этими инструментами решения споров и ведения переговоров, так как они появились позже, уже после того как я сам стал профессиональным медиатором, изучил ТРИЗ (Теория решения изобретательских задач), освоил науку логику и теорию споров русского логика Сергея Иннокентьевича Поварнина, нашел правила ведения научного спора, а также метод Мери Паркер Фоллет

«Интегративный подход».

Сочетание вышеуказанных подходов помогло мне создать технологию системно-интегративных переговоров и решения конфликтов людей «Конфликторинг».

По технологии «Конфликторинг» можно вести переговоры в разных областях: от семейных до деловых, держа в фокусе интересы сторон; разрешать технические конфликты между деталями, используя «творческое оживление» и «усаживая вещи за стол переговоров». Благодаря этой технологии можно создавать замечательные литературные истории или сценарии кино. Конфликт, где бы он ни был, является сильным и верным помощником при верном понимании его роли в жизни людей.

В этой книге вы также узнаете о новой профессии «Conflicthunter». Это охотник на конфликты, который вместо охоты за победой над оппонентом, ищет причину конфликта и устраняет её.

Вы разберётесь в логической структуре конфликта и выхода из него.

А разборы конфликтных ситуаций по технологии «Конфликторинг» не оставят вас равнодушными.

Подумайте, что общего в этих проблемах?

1. Люди обожают ездить на велосипеде на повышенной скорости. Некоторые из них падают и погибают. Как устранить гибель людей?

2. С новой силой разгорелся научный спор о форме Земли. Она плоская или шарообразная? Как решить этот спор и точно узнать форму?

3. Зависание программ в нашей операционной системе происходит по разным причинам. Программа перестаёт отвечать на действия пользователя, и закрыть её не представляется возможным

4. Две домохозяйки ссорились из-за апельсина. Каждая хотела его использовать для приготовления своих блюд. Как быть?

5. Десять лет греки осаждали Троию. Много славных героев погибли с обеих сторон. Все устали от войны. Однако греки не хотели возвращаться с поражением.

6. Продаж нет. Клиентов нет. Затраты растут. Бизнес то-нет.

7. В сказке волк пытается съесть трёх поросят, которые ловко уходят от его нападений. Как быть?

Уверен, вы знаете ответ – общим в этих проблемах является наличие конфликта. В какой бы области не возникла проблема (социальной, технической или художественной) –

это история изменения людей, техники, вымышленных героев через конфликт. Было и стало.

Дополнительные материалы по технологии «Конфликто-ринг» можно найти на сайте *conflictoring.ru* или *astriz.ru*.

Начинаем путешествие в мир конфликтов.

Методологическая основа технологии

Слово «Конфликторинг» первоначально было собрано из фразы «Технология Организации Решения Конфликтов», но оказалось, что РИНГ по смыслу подходит больше. Поэтому было принято решение о понимании слова «Конфликторинг» как спортивного ринга, на котором борьба ведется с конфликтом.

Конфликто (РИНГ) – люди в споре не ведут борьбу друг с другом, а побеждают конфликт (проблему) и находят решение спора.

Выходят на РИНГ для борьбы друг с другом, но в итоге находят причину конфликта и устраняют её, а не друг друга.

| Тип конфликта | Что можно отнести |
|----------------------------|---|
| Социальные межличностные | бизнес, школа, дружба, семья |
| Бизнес-конфликты: | между бизнесом и клиентами (маркетинг и лояльность); между клиентами одного бизнеса; между поставщиками одного бизнеса; между собственниками бизнеса; между руководителями бизнеса; между руководителями и сотрудниками; между сотрудниками |
| Внутриличностные конфликты | между субличностями, ролями в жизни |
| Художественные конфликты | сторителлинг, сценарное искусство, рисование, скульптура и т.п. |
| Технические конфликты | изобретательская и инновационная деятельность |

Области применения

Что было до Конфликторинга

Ранее наиболее распространенными были такие способы решения конфликтов как юридический, психологический и силовой. Однако в наше время специалистам по решению проблем известны и другие способы, например, медиация (самостоятельное разрешение спора при независимом посреднике). Но ни один из этих способов не даёт возможности гарантированно (логически) выйти из конфликта без потерь и с общим выигрышем.

Логика хоть и была основой всех наук, не использовалась профессионалами по решению конфликтов. Хотя говорить о науке переговоров и решения споров без логики просто нельзя. Поэтому логика стала научной основой Конфликторинга.

Пожалуй, ни одна из книг по проблемам конфликтов и ведения переговоров не обходится без упоминания американской исследовательницы Мэри Паркер Фоллет (3 сентября 1868 г. – 18 декабря 1933 г.), в чьих разработках были заложены основы интегративного (объединяющего) подхода.

К сожалению, подход не продвинулся в сторону создания алгоритма разрешения конфликтов, но именно её работы

позволили перевести ТРИЗ с технического языка на язык переговоров, широко используемый в конфликтологии и теории споров.

ТРИЗ (теория решения изобретательских задач) – это решение технических конфликтов, «техническая конфликтология». Автор Генрих Саулович Альтшуллер (15 октября 1926 г. – 24 сентября 1998 г.), советский инженер и писатель-фантаст, создал науку изобретать, в которой для изобретения необходимо разрешить противоречие, мешающее развитию технической системы. АРИЗ (алгоритм решения изобретательских задач), созданный изобретателем, стал основой алгоритма решения конфликтов у людей в технологии «Конфликторинг».

Использованные методы для создания технологии «Конфликторинг»

| Метод | Описание |
|--|--|
| Искусство спора 1918 год | Автор Сергей Иннокентьевич Поварнин (1870—1952), русский логик |
| Интегративный подход 1930 год | Автор Мери Паркер Фоллет (1868-1933), США, социолог и пионер в области организационного поведения) |
| ТРИЗ (Теория решения изобретательских задач) 1946-1985 | Автор Г.С. Альтшуллер (1926-1998), советский инженер, писатель-фантаст |
| Логика в современном изложении | Автор Дмитрий Гусев (наш современник), кандидат философских наук, доцент Московского педагогического государственного университета |
| Таблица логических результатов конфликта и другие разработки 2018 | Автор А.Ю. Щинников, разработчик методов решения конфликтов |

Интегративный подход

Мэри П. Фоллет давала такую задачу в качестве примера разрешения спора интегративным способом: между двумя людьми, которые работают в одном и том же кабинете библиотеки, возникают разногласия по поводу того, что одному из них хочется открыть окно из-за духоты, а другой боится простудиться.

Рассмотрим путь интегративного решения проблемы, а потом рассмотрим конфликт как изобретательскую задачу с использованием АРИЗ-85В.

Является ли этот конфликт ситуацией с несовместимыми интересами? И да, и нет, в зависимости от того, на каком уровне мы будем его рассматривать. Если мы видим эту ситуацию «на уровне окна», то интересы участников несовместимы, так как окно не может быть одновременно открыто и закрыто. Но разве интересы партнеров в этом?

Позиция первого участника ситуации – «открыть окно». Но его интерес не в том, чтобы открыть окно, а в том, чтобы «обеспечить доступ свежего воздуха». Позиция второго участника – «не открывать окно», а его интерес – «не простудиться».

Один и тот же интерес может допускать разные способы его удовлетворения, но каждый из партнеров, в данном случае, видит лишь одну возможность, и они оказываются несовместимыми. Если стороны будут вести борьбу за позиции, то они не смогут решить конфликт со взаимовыгодным результатом.

Задача интегративного разрешения конфликтов и состоит в том, чтобы переформулировать предмет переговоров (предмет спора), перейдя от предъявляемых участниками позиций к стоящим за ними интересам.

В соответствии с интересами проблема будет не в том, чтобы «открывать окно – не открывать окно», а в том, «при каких условиях можно обеспечить доступ свежего воздуха первой стороне и не охлаждение второй стороны».

Схема решения конфликта по методу М. П. Фоллет:

| | |
|---|---|
| <i>Предъявление условий сторонами (обозначение позиций)</i> | |
| Позиция первой стороны | Позиция второй стороны |
| <i>Переход к интересам</i> | |
| Интерес первой стороны | Интерес второй стороны |
| <i>Переход к поиску условий совместимости обоих интересов</i> | |
| Выдвижение первой стороной своих условий принятия интереса второй стороны | Выдвижение второй стороной своих условий принятия интереса первой стороны |
| <i>Переход к поиску условий совместимости выдвигаемых условий</i> | |
| Принятие первой стороной интереса второй стороны со своими условиями | Принятие второй стороной интереса первой стороны со своими условиями |
| <i>Переход к выработке согласованного решения</i> | |

Приведенная схема поиска интегративных решений несет в себе скорее общую идею разрешения противоречий, чем точный алгоритм действий.

Мери П. Фоллет в своей книге даёт такое решение спора: окно было открыто в другом зале. Это решение было наилучшим в то время и в том месте. Никто никого не подавил, интересы сторон были учтены.

ТРИЗ (теория решения изобретательских задач)

А теперь для той же задачи используем АРИЗ-85В Генриха С. Альтшуллера.

Дано. В начале 20 века два человека спорят в кабинете библиотеки. Там есть только одно окно. Они желают, чтобы окно имело противоположные состояния, так как у каждого есть свои нужды.

Модель технического противоречия:

ТП-1: Если окно будет открыто, то будет доступ свежего воздуха для первой стороны, но вторая сторона простудится.

ТП-2: Если окно будет закрыто, то вторая сторона не простудится, но первой стороне будет душно.

Физическое противоречие: в кабинете библиотеки во время нахождения в нем двух участников спора окно должно быть открыто, чтобы обеспечить доступ свежего воздуха одному человеку, и должно быть закрыто, чтобы не простудить другого человека.

Уже известное решение «Открыть окно в другом зале» подходит под прием разрешения физических противоречий

в ТРИЗ – разрешение физического противоречия в пространстве.

Кроме этого приема в ТРИЗ есть большой инструментарий разрешения противоречий.

Подумайте, как ещё можно было бы удовлетворить интересы сторон.

Приступив к изучению ТРИЗ в начале 2013 года у мастера ТРИЗ Александра Борисовича Селюцкого (друга и биографа Г. С. Альтшуллера), я увидел, что в этой теории есть почти готовый инструмент разрешения человеческих конфликтов – АРИЗ-85В. Однако некорректно было применять технический подход к людям. Требовалась адаптация алгоритма к социальным системам.

Основания для появления науки изобретать

Изобретательство, как способ решения проблем, сопровождает человечество с самого начала существования. Например, первые люди подыскивали соответствующие булыжники для своих палиц. Брели камни, примеряли, отбрасывали, искали более подходящие. Со временем появилась наука. Люди многого достигли, создавая всё новые и новые технические системы. Однако метод проб и ошибок (МППО), подход, которым пользовались первые люди для изобретений,

так и остался без изменений.

Низкая эффективность МПиО влечёт за собой низкую эффективность работы изобретателя в наш век научно-технического прогресса. «Генрих Саулович Альтшуллер первым в мире осознал, что техника, которую создаёт человечество для своих потребностей, развивается не случайным образом и не по прихоти пусть самых талантливых изобретателей, а по особым законам и закономерностям, которые нужно познать и использовать», – пишет в книге «Формулы творчества» мастер ТРИЗ Геннадий Иванович Иванов.

Сегодня изобретать стало намного удобнее, используя ТРИЗ. Сокращается время на поиск идей, разрешаются трудные технические проблемы. ТРИЗ начали применять и в решении социальных задач, например, в решении задач бизнеса. И вот тут тризовцы, прямо применяющие ТРИЗ в решении социально-изобретательских задач, совершили логическую ошибку.

Не используя логический закон тождества, социальная система была отождествлена (приравнена) с технической. Но разница в том, что в технической системе взаимодействуют вещи, а в социальной системе – люди.

Главный закон развития технических систем (закон уве-

личения степени идеальности технических систем) сформулирован автором теории так: «Развитие всех систем идет в направлении увеличения степени идеальности. Идеальная техническая система – это система, вес, объем и площадь которой стремятся к нулю, хотя ее способность выполнять работу при этом не уменьшается. Иначе говоря, идеальная система – это когда системы нет, а функция ее сохраняется и выполняется».

В науке есть методы познания, а одним из которых является метод «Идеализация».

В толковом словаре Идеализация в обыденном смысле – это понятие, означающее представление о чём-либо (или о ком-либо) в более совершенном виде, чем это есть на самом деле. В науке этот термин используется в несколько отличном смысле – как один из методов познания, а именно – как далеко зашедшее абстрагирование.

В ТРИЗ идеализация используется как раз как «далеко зашедшее абстрагирование», то есть любая вещь представляется как исчезнувшая, но её функция должна выполняться (цель достигается без затратных средств). С каждым шагом развития техника становится всё более компактной и многофункциональной.

А теперь представим, если тот же подход применить к людям. Например, социальная семейная система. Неужели кому-то понравится такая формулировка идеальной семьи, как «семьи нет, а её функция выполняется». Или идеальные муж и жена те, которых нет, а их функция выполняется. Абсурд.

Или идеальный сотрудник тот, вес, объем и площадь которого стремятся к нулю, хотя его способность выполнять работу при этом не уменьшается. То есть тощий сотрудник считается близким к идеалу?

Абсурдность прямого применения технического подхода ТРИЗ к людям очевидна. А доводы в пользу того, что идеальный сотрудник тот, которого вообще нет, а функция его выполняется, направлены на поиск решений, где человек отсутствует. Например, автоматизация. Но надо всегда помнить, что сотни тысяч людей теряют работу и средства к существованию из-за автоматизации. Непродуманная автоматизация и замена людей приведет к социальным взрывам, что сведет на нет всю пользу принципа «человека нет, а функция его выполняется».

Как же тогда быть? Изучая различные подходы к решению социальных задач, создавая Конфликторинг, мной был найден ответ в интегративном подходе М. П. Фоллет, а также в системном подходе ТРИЗ.

Социальная система – это люди. У людей есть свои интересы. В борьбе за удовлетворение интересов люди зачастую не разделяют интересы и позиции, путают их, и ведут борьбу не за интересы, которые можно удовлетворить разными способами, а за позиции, то есть пытаются достичь цели только одним единственным способом – через победу над оппонентом.

В технологии «Конфликторинг» идеализация понимается в «обыденном смысле», то есть представление спорящих сторон в более совершенном виде, чем это есть на самом деле. После определения общего интереса и интересов сторон достаточно найти ресурсы (средства), чтобы конфликт исчез сам собой.

Идеальная социальная система в Конфликторинге – та, в которой учтены интересы людей и общий интерес, а средства достижения идеала не вредят никому. Другими словами, используется древний принцип Гиппократов «Не навреди».

Сегодня ТРИЗ применяется и для развития творческого мышления детей. Большой вклад в эту область внесли Екатерина Львовна Пчелкина и Александр Васильевич Кислов (руководители Российской Ассоциации Разработчиков, пре-

подавателей и пользователей ТРИЗ).

В книге «Третий глаз, или как развивать системно-функциональное мышление вашего ребёнка» А. В. Кислов не только описывает методы ТРИЗ для детей, но и даёт основы их нравственно-творческого воспитания. Каким должен быть совершенный человек, совершенное общество? Такие вопросы необходимо ставить перед ребёнком в самом начале обучения творчеству, чтобы из будущего изобретателя не вырос «злой гений», разрушающий этот мир.

Конфликт

– Может ли появление ребенка в семье стать причиной конфликтов?

– Да, если ребенок появился поздно и в нетрезвом виде.

Возможно, удивитесь, но анекдот является результатом нарушения законов логики, как и драматическая история. Только в анекдоте, кроме логического противоречия, еще есть конфликт между сочувствием и насмешкой, что позволяет подсветить влияние человеческих пороков на отношения людей.

Какую пользу даёт ТРИЗ в решении конфликтов людей кроме логической схемы решения конфликта (АРИЗ)? Изобретательство – это, в первую очередь, создание вещей, то есть работа с реальными физически существующими объектами. А в спорах люди много выдумывают и додумывают, вместо того, чтобы посмотреть на ситуацию объективно. Рассмотрение конфликта с точки зрения взаимодействия физических объектов даёт мгновенное понимание ситуации. Достаточно выявить взаимодействующие физические объекты конфликта (ФОК), как ситуация резко проясняется.

Предмет спора должен быть реально существующим фи-

зическим объектом. Например, если спор идёт о математической формуле, то ФОКом будет физическая запись формулы на доске или на бумаге. Если спор идёт о том, какой температуры должна быть вода, то ФОКом будет вода. Если владельцы компании спорят об увольнении наёмного генерального директора, то ФОКом будет человек (генеральный директор).

Далее: позиции сторон – это физические состояния предмета спора. Например, вода в одно и то же время должна быть и горячая, и не горячая. А зачем такие состояния воды? Ради интересов сторон. Горячая вода физически действует на грязную тарелку, смывая остатки еды, а холодная вода физически не обжигает руки. Интересы, как и позиции, – это реальные физические состояния объектов реального мира, а не вымышленные фантазии.

ФОК общего интереса тоже необходимо обнаружить. Любая система действует в интересах надсистемы, то есть вовне. Потому ФОК общего интереса будет находиться в надсистеме.

Система понимается как нечто целое, состоящее из подсистем (частей системы), согласованно взаимодействующих ради общей системной цели (общего интереса). Систему, как целое, выделяет человек из окружающей среды. В окружающей среде есть более общая система, называемая надсисте-

мой, в которую входит система.

Например, система «семья» входит в систему «народ» («государство»). Коммерческая фирма входит в ряд надсистем, таких как бизнес (в зависимости от сферы деятельности), налоговая служба, банки, клиенты и т. п. Шариковая ручка является частью канцелярских предметов на столе.

Важно не путать систему с классом, надсистему с надклассом, подсистему с подклассом. Класс (от лат. *classis* – группа) в классификации – группа предметов или явлений, обладающих общими признаками. Класс «шариковые ручки» является подклассом канцелярских предметов. Система же всегда имеет конкретное пространство и время, входит в надсистему, имеющую свое место в пространстве и времени.

В отличие от подсистем, подклассы не взаимодействуют друг с другом ради общей цели, не имеют конкретного места в пространстве и времени.

Определим надсистему в следующей ситуации: если супруги после развода спорят о том, с кем будут проживать их дети, то надсистемой для них будут дети, так как они влияют на обоих родителей даже после развода, и следует помнить, что в этом споре ФОК общего интереса – это дети, а оба ро-

дителя, как система, должны действовать в их интересах.

Постулаты Конфликторинга

1. Единственной причиной конфликтов является нарушение законов логики, несоблюдение правил ведения научного спора и неразрешенные противоречия.
2. Идеальный результат решения конфликта Win-Win-Win – 100%-е удовлетворение интересов сторон без уступок и с общим выигрышем.
3. Решение конфликта – это создание системы, восстановление отношений в системе.

До сих пор популярными способами решения конфликтов являются юридический, психологический и силовой. А логика, хоть и является основой всех наук, до сих пор не используется профессионалами по решению конфликтов.

Когда я взялся за создание технологии решения конфликтов, то обнаружил, что уже несколько тысячелетий людям известен самый лучший способ решения конфликтов – логический.

Но почему же его не используют люди? Используют. А точнее, использовали вплоть до начала двадцатого века. Правила ведения научного спора известны. Любой честный ученый ведёт спор с коллегой именно по этим правилам. Од-

нако софистика (подделка лжи под логику) вновь взяла верх в связи с развитием СМИ, которым важнее не истина, а прибыль, хотя в конфликте логики и софистики многие столетия победу одерживала именно логика.

Почему возникают конфликты? Конфликты возникают в спорах, где целью является победа только одной стороны, и в результате принятия МЫСЛИ, что в споре возможно нарушение законов логики:

- Логических ошибок;
- Софизмов;
- Интриг;
- Переходов на личности;
- Различных психологических уловок;
- Использование «чёрной риторики».

Такой спор называется демагогическим, где есть всё, кроме сути спора.

В научном споре оппоненты объединяют усилия для всестороннего рассмотрения проблемы.

Первое правило научного спора

Наличие предмета спора (предмета разногласий) – проблемы, вопроса, темы и т.п., принятого всеми сторонами!

Иначе дискуссия неизбежно превратится в бессодержательное словесное препирательство.

В Конфликторинге обязательно выделение в предмете спора физического объекта, материального, действительно-го, существующего.

Второе правило научного спора

Относительно предмета спора должна существовать реальная противоположность спорящих сторон, т. е. они должны придерживаться различных убеждений насчет него.

В противном случае дискуссия обернется обсуждением слов: оппоненты будут говорить об одном и том же, но использовать при этом разные термины, тем самым произвольно создавая видимость расхождения во взглядах.

Например, один человек указывает на возвышенность и говорит, что это подъём, а другой утверждает, что это спуск.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.