

Войтюк Марина Петрівна

слухач магістратури факультету
підготовки фахівців для підрозділів
превентивної діяльності ДДУВС

Науковий керівник –

доцент кафедри філософії
та політології, к.психол.наук, доц.

Шинкаренко І.О.

ТРИВАЛА ГОТОВНІСТЬ ДО БЕЗКОНФЛІКТНОГО СПІЛКУВАННЯ, ОСОБЛИВИЙ ВИД КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

У сучасних умовах життєдіяльності людини спілкування стало невід'ємною частиною. Якщо людина грамотно взаємодіє з оточуючими, то вона може налагодити контакт навіть з людьми, які схильні до конфліктних відносин.

Здатність людини до безконфліктного спілкування в даний момент, в екстремальній ситуації, напередодні якоїсь події (зустрічі, переговорів) визначається певним психічним станом – мобілізацією всіх її психофізіологічних систем для толерантного, безконфліктного спілкування. Також слід враховувати соціально-психологічні ролі, за якими часто розподіляється група під час спілкування:

- сперечальник: схильний до провокацій, відстеження в інших людях будь-яких недоліків. Він відкидає будь-які нововведення. Рекомендується використовувати його знання, але направляти його виступ на питання, які не є актуальними.

- базіка: перебільшує попередні висловлювання, займає багато часу при виступі, не привносячи чогось особливого. Рекомендується тактовно обірвати його виступ, обмежити його пояснення чи спонукати його привести інші аргументи.

- боязкий. Йому не вистачає впевненості, він залишається нерішучим і осторонь дискусій. Він може іноді реагувати раптово. Рекомендується не провокувати його. Задати йому прості питання і схвалити, по можливості, його виступ.

- мовчазний: стежить уважно за обговоренням, але, виявляючи увагу до самого себе, приймає в ньому участь тільки за проханням. Рекомендується слідкувати за ознаками його «несловесної» комунікації і попросити його висловити свою думку.

Особливим видом комунікативної компетентності є тривала готовність до безконфліктного спілкування. Вона є складною інтегральною властивістю особистості, яка складається з наступних взаємопов'язаних компонентів:

1) мотиваційної готовності, що характеризується системою мотивів, які спонукають людину до безконфліктного спілкування. Такими мотивами можуть бути психологічна установка на спілкування, бажання уникнути протиріч, протистояння усвідомлення значення безконфліктного спілкування для себе і свого партнера. Ідеал толерантного спілкування, переконаність в необхідності нормальних людських взаємостосунків;

2) загальної професійної готовності до безконфліктного спілкування. Визначається рівнем знань, вмінням безконфліктно спілкуватися, знаходити спільну мову з людьми; розвитком психічних пізнавальних процесів, що дають адекватні уявлення про об'єкт спілкування;

3) емоційно-вольової готовності, що характеризується здатністю людини регулювати за допомогою вольових зусиль свої суб'єктивні психічні стани (емоції, афекти, настрої тощо), які виникають у спілкуванні, стримувати себе, переконувати інших тощо.

При спілкуванні із співрозмовником необхідно врахувати його індивідуальні особливості характеру і темпераменту. Наприклад, холерик – за своєю природою людина емоційно неврівноважена і схильна до різких перепадів настрою. Тому, враховуючи цю особливість, краще відмовитися від спілкування або перенести розмову на інший день, або не варто сприймати дану інформацію всерйоз.

З його антиподом, меланхоліком, потрібно спілкуватися гранично уважно і уникати різких висловлювань. Вони можуть засмутитись і впасти в депресивний стан. Помітивши зміни в настрої, делікатно поцікавитися, у чому справа, а за необхідності пояснити, що у сказаному не передбачалися образи, і дати час заспокоїтись.

Працівник поліції у своїй професійній діяльності досить часто зустрічається із такою категорією людей, з якими потрібно спілкуватися досить обережно, по-перше необхідно встановити суть проблеми, з якою людина звертається, проаналізувати соціальну приналежність, врахувати особливості характеру, проявити у разі необхідності певне співчуття, щоб людина відкрилась, відчула безпеку і довірилась поліцейському. Безконфліктне спілкування з людьми можливо, якщо дотриматися взаємоповаги і грамотно вести діалог, ретельно вибираючи слова і робити акцент на проблемі. Необхідно зберігати спокій і впевненість, висловлюючи свою позицію і приводити переконливі факти і аргументи.

Проте, якою людина була б підготовленою, все рівно їй в деяких ситуаціях не уникнути конфлікту. Конфлікт - суспільний феномен, від якого залежить процес нормального людського розвитку і вважається неминучим явищем і охоплює найрізноманітніші сфери людського буття. Відомою є істина, що людське життя суперечливе, у ньому кожний індивід так чи інакше самовизначається й самоутверджується в процесі конфліктогенної взаємодії.

Історія розвитку людства з найдавніших часів до наших днів проілюструвала, що конфлікти завжди були, є і будуть. Починаючи із середини ХХ

ст., відбувається активний розвиток науково-практичного осмислення конфліктів. Проблема конфліктів були присвячені роботи З.Фрейда, К.Юнга, Е.Берна та інших авторів. Згідно з Е.Берном, структура особистості включає у себе три компоненти-стани: “дитина” (джерело спонтанних емоцій, прагнень та переживань), “родич” (потяг до стереотипів, забобон, повчання) і “дорослий” (раціональне і ситуативне ставлення до життя). В процесі взаємодії людей здійснюється трансакція. Якщо реалізується непересічна трансакція, спостерігаються безконфліктні стосунки. Якщо виникає пересічна трансакція, процес спілкування порушується і може виникнути конфлікт.

Спостереження показують, що 80% конфліктів виникає поза бажанням їх учасників. Відбувається це через особливості нашої психіки та того, що більшість людей або про конфлікти не знає, або не надає значення конфліктогенам.

У сучасному суспільстві найбільш відомими причинами, що породжують конфлікти, є причини наших професійних буднів, а саме:

- незадоволення умовами праці;
- недоліки в організації праці;
- незадоволення оплатою праці;
- незручний графік роботи;
- неправильні дії керівника;
- неправильні дії підлеглих;
- невідповідність організації управління вимогам закону.

У процесі ділового спілкування бувають суперечки. Не сперечатись - ваше право й здатність до самостійного, вільного від думок інших - достоїнство зрілої особистості. Водночас прагнення завжди заперечувати й сперечатися, як правило, - ознака незрілості.

З метою безконфліктних стосунків радять:

- Не сперечайтесь через дрібниці.
- Не сперечайтесь з тим, з ким сперечатися марно (співрозмовник невдалий, впертий), а також з тими, хто сперечатися з Вами не має наміру.
- Не сперечайтесь з тим, кому важливіше сперечатися, а не розв'язувати проблему.
- Уникайте категоричності і різкості в процесі суперечки.
- Уникайте монологів і переходьте на діалог, тоді не буде часу на суперечки.

Під час безконфліктного спілкування необхідно використовувати необхідні вправи.

Вправа «Посмішка». Варто домогтися того, щоб на Вашому обличчі завжди була стала тепла доброзичлива усмішка. Якщо її немає, то виробляйте готовність до неї. Внутрішня посмішка повинна бути завжди при доброзичливій особі.

Вправа «Оцінка себе». Частіше треба бути оцінюваним, ніж оцінюючим. Не бути байдужим до того, чи затишно оточуючим поряд із вами. Майте цю думку “при собі”.

Вправа «Приємна розмова». Якщо запитання було неприємне, все одно

зробіть розмову приємною. Правий співрозмовник чи ні, зробіть так, щоб йому з вами було приємно вести розмову. Підвищуйте себе у своїх думках та в очах співрозмовника.

Вправа «Мудрець». Навчайтесь мудрості, споглядання життя та вміння програвати. Ваш програш - ваш новий досвід і можливість винести з нього урок. Знайдіть у себе мужність запитати подумки: «Як би до цього поставився мудрець?» У вчинках має переважати розважливість.

Правила безконфліктного спілкування.

1. Не застосовуйте конфліктогени, оскільки вони активізують конфліктне поле суперечностей.

2. Не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген, бо він є резервуаром конфліктів. Психологи твердять, що в такому разі збільшується сила конфліктогенів. Краще прагніть до потреби і налагодження гарних стосунків.

3. Здатність сприймати почуття іншої людини, розуміти її думки у психології називається емпатією. А тому доброю порадою для всіх буде: "Виявляйте симпатію до співрозмовника". Адже якась причина його привела до вас, то будьте мудрими. У такому разі виникає інший стан психіки з іншими роздумами. Психологи вважають, що тут спостерігається поняття, протилежне конфліктогенові - доброзичливі помисли щодо співрозмовника. Сюди належить все, що поліпшує настрій людини: похвала, комплімент, дружня усмішка, увага, цікавість до особистості, співчуття, поважливе ставлення до співрозмовника як до рівного собі тощо.

4. Спонукайте себе на доброзичливі помисли. Цього навчають психологи. Кожен із нас потребує позитивних емоцій, тому людина, яка є джерелом доброзичливих помислів, стає бажаним співрозмовником, навіть коли до неї було дещо упереджене ставлення.

Конфліктологи вивели такі правила безконфліктного спілкування:

- Намагайтесь адекватно оцінити власну поведінку в конфліктній ситуації.
- Подивіться на проблемну ситуацію очима іншої людини.
- Уникайте суджень щодо дій та висловлювань іншої людини.
- Контролюйте свої емоції.
- Запрошуйте іншу людину до обговорення спірних питань навіть тоді, коли ви можете взяти ініціативу на себе.
- Враховуйте можливість фальсифікації інформації під час її передачі.
- Для зниження конфліктності в спілкуванні доцільно видавати інформацію зворотного зв'язку у вигляді об'єктивних, конструктивних і доброзичливих повідомлень для членів колективу.

Фахівці у сфері спілкування (як зарубіжні, так і вітчизняні) зазначають, що майже 80% робочого часу працівників, зайнятих управлінською діяльністю, припадає на роботу з людьми. Разом з тим, вважають вони, ефективно спілкуватися вміють далеко не всі (навіть керівники). Так, 60% англійських, 73% американських і майже 86% японських менеджерів вважають невміння спілкуватися основною перешкодою на шляху досягнення мети їхньої організації.

Таким чином, приходимо до висновку, що поняття «конфлікт» існував у суспільстві завжди, маючи різний характер. В сучасній управлінській діяльності особам частенько не вистачає управлінської культури, бо інколи вони ведуть себе не відповідно посаді: бувають грубі, некоректні, недоброзичливі в діловому спілкуванні з людьми. Для того, щоб спілкування було безконфліктним необхідно добре підготуватися, врахувати особливості характеру людини, її темперамент, інтелектуальний рівень, рід занять тощо.

1. Психологічні методи попередження конфліктів. Емпатія. Стратегічна орієнтація на принцип "виграти-виграти". Компромід і консенсус. Психологічні механізми спілкування і їх роль у попередженні і розв'язанні соціальних конфліктів. Профілактика конфліктів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://osvita.ua/vnz/reports/psychology/28398/>.

2. Індивідуальні особливості особистості. Правила безконфліктного спілкування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://polynet.com.ua/mozhливо-bezkonfliktne-spilkuvannya-z-lyudmi.html>.

3. Фесенко Г. Г. Психологія управління та конфліктологія: Конспект лекцій (для студентів «Готельна і ресторанна справа») / Г. Г. Фесенко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ, 2013. – 132 с.

4. Пірен М.І. Конфлікти в системі політико-управлінської діяльності / М.І. Пірен; Націон. Академія державного управління при Президентові України. – К. - 2008. – С. 5, 8, 11-12.

Галькевич

Владислав Володимирович

студент юридичного факультету ДДУВС

Науковий керівник –

професор кафедри

соціально-гуманітарних дисциплін,

д.філос.н. **Марченко О.В.**

ІДЕЯ ПРАВОВОГО СУСПІЛЬСТВА: ВИНИКНЕННЯ ТА РОЗВИТОК

Ідея правового суспільства в контексті дослідження правової держави сягає глибин античності та середньовіччя. Ще в працях античних філософів порушувались фундаментальні проблеми співіснування держави і суспільства. Давньогрецькими та римськими авторами були здійснені спроби віднайти принципи та наріжні ідеї, що у майбутньому втілилися в понятті «правове суспільство» [1, с.24].

Природно-правова доктрина античності знайшла свій подальший розвиток в епоху середньовіччя. Характерною рисою західноєвропейського середньовічного філософського вчення про державу, право і суспільство було панування в ньому релігійної ідеології та принципу теоцентризму, який, за тверджував Бога як законодавчу першооснову, з якої виходять усі релігійні, моральні і правові норми. Але вже в XIII – на початку XIV ст. в Західній Європі відбуваються процеси зростання національної державності, самосвідо-