

Консультує психолог

[Професор О. Романовський, Н. Підбуцька.]

#1-2 от 15.01.2010

Одними з головних завдань сучасного українського суспільства є виховання та супровід ефективного функціонування всебічно розвиненої, повноцінної особистості, що знаходиться у гармонії з самою собою й іншими людьми. Сьогодення свідчить про неймовірну кількість змін – політичних, економічних, соціальних (макрорівень), що відбуваються у державі, та які не можуть не торкатися кожного з нас. Саме ці зміни зумовлюють виникнення проблем на мікрорівні, тобто у міжособистісній взаємодії, які заважають духовному розвитку людини та формуванню в неї адекватної системи норм і цінностей, що регулюють поведінку. Такі проблеми можуть мати будь-який характер: досягнення мети бути успішним і щасливим; здобуття успіху в полеміці; попередження конфліктів; ефективна поведінка у конфліктних ситуаціях; контроль емоцій у стресових ситуаціях; етика проведення ділової бесіди тощо. Кожен із нас стикається з цими проблемами щоденно, тому вважаємо за потрібне, починаючи з цього номера газети «Політехнік», впровадити «Колонку психолога», в якій будуть розкриті найважливіші проблеми, що турбують викладачів і студентів НТУ «ХПІ», та засоби їх розв'язання.

Професор О. Романовський, доктор педагогічних наук, завідувач кафедри педагогіки і психології НТУ «ХПІ»

Правила поведінки з попередження конфліктів

У взаємовідносинах між людьми повинні панувати неписані норми етики, які можуть запобігти виникненню конфліктів. Ці вимоги стосуються як ділової бесіди (розмова з друзями, одногрупниками, викладачами, колегами, керівником тощо), так і проведення співбесіди з метою одержання вигідної роботи:

1. Будьте доброзичливими та привітними. Дотримання цього правила особливо важливе, коли люди прискіплюються до вас. І в цьому випадку ви повинні поводитися з ними ввічливо, доброзичливо. Потрібно пам'ятати, що нікому не подобається спілкуватися з людьми неврівноваженими, буркотливими, примхливими.
2. Будьте небагатослівними, не говоріть зайвого. Значення цієї вимоги в тому, щоб берегти як свої особисті таємниці, так і професійні секрети. Загальновідомо, що охорона професійної таємниці є однією з найважливіших ділових проблем, які нерідко стають джерелом серйозних конфліктів. Ця норма обов'язкова й щодо секретів особистого життя, наприклад, колег по службі, які стали вам випадково відомі. Причому це стосується як хороших, так і поганих новин з особистого життя ваших товаришів.
3. Використовуйте невербальні засоби комунікації. У бесіді потрібно частіше дивитися в очі співрозмовника, кивати головою, що свідчить про порозуміння та інші фактори, які сприяють конструктивному діалогу.
4. Частіше вживайте прийоми активного слухання. Вони поділяються на три рівні: просте підтвердження факту сприйняття інформації («зрозуміло», «згоден» тощо);

перезформування ідеї, що сказана співрозмовником («наскільки я зрозумів, ви стверджуєте, що...»); розвиток думки партнера зі спілкування.

5. Використовуйте «Я-висловлювання». У ситуації незгоди з точкою зору співрозмовника речення необхідно починати з використання особистого займенника («Мені здається, що у цій ситуації можна зробити по-іншому» замість «Ти вчинив неправильно»).
6. Співчуйте людям, думайте не тільки про себе, але і про інших. Поважайте точку зору інших, навіть якщо вона не співпадає з вашою. Будьте толерантними, не удавайтеся до різких заперечень думок товаришів, не ставайте людиною, яка визнає існування тільки двох думок: своєї і неправильної. Саме такі люди часто стають винуватцями конфлікту.
7. Стежте за своїм одягом, зовнішнім виглядом. Це значить, що потрібно уміти органічно вписуватися у ваше оточення. Причому це не виключає можливості одягатися із смаком, підбираючи відповідну кольорову гаму.
8. Говоріть і пишть правильною мовою. Це означає, що все вимовлене і написане вами повинно бути висловлено грамотною, літературною мовою. Перевіряйте правильність написання із словником. Стежте за тим, щоб ніколи не вживати лайливих слів, навіть у розмові особистого характеру, оскільки це може перерости в шкідливу звичку, від якої буде важко позбутися.

Дотримання цих основних правил служить найважливішою передумовою формування тієї атмосфери взаємостосунків, співпраці, яка створює надійний заслін проти виникнення деструктивних конфліктів.

Н. Підбуцька, ст. викладач кафедри педагогіки і психології управління соціальними системами, кандидат педагогічних наук