**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: «****Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности   
на разрешение конфликтной ситуации» (2 часа)**

**4. Изучить тему. Ответить на вопросы.**

**5. Вопросы по теме:**

1. Каковы правила поведения в конфликтах?
2. Что такое толерантность?
3. В чем отличие внутренней и внешней толерантности?
4. Что такое психологическая устойчивость и конфликтоустойчивость личности?

**6. Итоговую работу сдать до 27.03.20 г.**

1. Правила поведения в конфликтах

В конфликте каждый участник оценивает и сравнивает свои собственные интересы и интересы оппонента, анализируя ответы на следующие вопросы: что я могу выиграть, а что потерять, так ли важен предмет спора моему противнику? Базируясь на своих ответах, он отдаст предпочтение той или иной стратегии поведения. Часто отражение этих интересов происходит на подсознательном уровне, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии очень эмоционально и непредсказуемо.

Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К.Томасом и Р.Киллменом двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны. Оценка интересов в конфликте — это качественная характеристика выбираемого поведения. В данной модели она соотносится с количественными параметрами: низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы (рисунок 2).

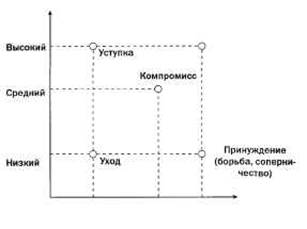


Рис. 2. Стратегии поведения

*Cотрудничество* направлено на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих потребностей и интересов без ущемления интересов другого.

*Соперничество* (принуждение) предполагает в процессе взаимодействия ориентацию исключительно на свои цели и интересы без учета целей и интересов партнеров по общению.

*Компромисс* реализуется в частном достижении целей и интересов партнеров ради условного равенства.

*Уступка* (приспособление) предполагает принесение в жертву собственных целей и интересов для достижения целей партнера.

*Избегание* представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей и интересов для исключения выигрыша другого.

Важное место в оценке стратегий поведения в конфликте занимает значимость межличностных отношений с противоборствующей стороной. Если для одного соперника межличностные отношения с другим соперником (дружба, партнерство и т.д.) безразличны, то его поведение в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). Если субъект ставит превыше всего межличностные отношения, то, как правило, это является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленности на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

1. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации

В процессе разрешения конфликтов важную роль играет такое качество человека, как толерантность.

**Толерантность** — это готовность к принятию иных логик и взглядов, право отличия, непохожесть и т.д.

Толерантность не является отношением безразличия (индифферентности) или приспособления к другому (конформизма). Она направляет межличностные отношения к сотрудничеству, связывает индивидов между собой, а также способствует усвоению норм, традиций, культурно-исторического наследия и т.п. Как результат развития и саморазвития она способствует принятию другого, сохранению внутреннего равновесия.

Таким образом, толерантность личности связана с устойчивостью к внешним воздействиям и внутренней устойчивостью. По направленности выделяют:

* *внешнюю толерантность (к другим)* — сформированное убеждение, позволяющее личности допускать наличие у других собственной позиции; способность рассматривать конфликтную ситуацию с различных точек зрения; обеспечивает культуру взаимоотношений в обществе, построенную на принципах отказа от насилия, принятия другого, подчинения нормам, а не чьей- либо воле и т.п.;
* *внутреннюю толерантность (внутреннюю устойчивость)* — способность сохранять равновесие в конфликтной ситуации, принимать решение и действовать.

Толерантность играет важную роль как в предупреждении конфликтных ситуаций, так и в самом конфликте и в процессе его разрешения. Она позволяет сначала осознанно и объективно отнестись к конфликтной ситуации или конфликту, а затем предпринимать обоснованные действия.

Толерантная личность отличается *психологической устойчивостью*.

**Психологическая устойчивость** - это характеристика личности, состоящая в оптимальном функционировании психики в трудных ситуациях. Это свойство личности зависит: от типа нервной системы человека, его опыта и профессиональной подготовки, навыков и умений поведения, а также от уровня развития основных познавательных структур личности.

Специфическое проявление психологической устойчивости в *конфликтоустойчивости личности*.

**Конфликтоустойчивость личности** рассматривается, как способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать проблемы в отношениях с другими людьми, а в конфликтной ситуации приходить к оптимальному разрешению конфликта. Высокий уровень конфликтоустойчивости предполагает грамотные действия и поведение в конфликтных ситуациях, оптимизацию взаимодействия, недопущение втягивания себя в эскалацию конфликта, сосредоточение усилий на конструктивных действиях.

Таким образом, эффективность поведения толерантной личности в конфликтной ситуации в сравнении с интолерантной значительно выше. В процессе общения толерантность проявляется в зрелой, самостоятельной позиции личности, имеющей собственные ценности и интересы. В этом случае человек проявляет готовность защищать свое «Я» неконфликтными способами. Одновременно он с уважением относится к позициям и ценностям других людей, пусть даже оппонентов в конфликте.