**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

1 КОНФЛИКТ: ЕГО ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ

2 СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

3СПОСОБЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

3.1 Профилактика и прогнозирование конфликтов

3.2 Технология предупреждения конфликтов

3.3 Приемы предупреждения конфликтов

4 ТОЛЕРАНТНОСТЬ КАК СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

**ВВЕДЕНИЕ**

Термин «конфликт» произошел от латинского *conjlictus,* что означает буквально «столкновение, серьезное разногласие, спор».

Известно, что у всех конфликтов имеется психологическая составляющая, основанная на специфике внутренней жизни человека, а также его социальных отношениях. Среди специалистов, занимающихся изучением конфликта, нет единой точки зрения по вопросу о том, что он собой представляет. Это обусловлено рядом причин: сложностью самого феномена конфликта, а также неоднозначным пониманием того, чем вызвано его возникновение.

В настоящее время конфликт стал доминирующей ячейкой общественных отношений. Он присутствует как в явных, так и в латентных формах. Он наличествует в столкновениях предлагаемых перспектив развития страны и в повседневной жизни, пронизывая ткань межличностных отношений. Конфликт присутствует и там, где есть сотрудничество и согласие. Главный вопрос состоит, следовательно, не в возвращении к бесконфликтному состоянию, а в том, чтобы научиться жить с конфликтом, отдавая себе отчет в его стимулирующем воздействии в тех случаях, когда он развивается в определенных рамках, и, осознавая его разрушительный характер, когда он перерастает эти рамки. Конфликты относятся к наиболее динамично развивающейся области психологии.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому конфликт определяют как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами.

**1 КОНФЛИКТ: ЕГО ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ**

Как показывает практика, конфликт часто ассоциируется с негативными эмоциями и такими состояниями, как напряжение, беспокойство, зависть, ревность, враждебность, обида, досада, боль, травма, стресс, апатия, ярость, гнев и т.д.

Несмотря на то что конфликт стал уже объектом изучения отдельной дисциплины, отношение к нему в обществе в целом меняется не так быстро. Одни люди стремятся избежать конфликта любыми способами, другие доказывают, что в их жизни конфликтов нет, третьи считают, что ругаться, драться с кем-то — это еще не конфликт. Среди имеющихся определений конфликта можно выдвинуть два основных подхода.

*Обобщенный* (широкий) или *конфликтологический, подход* рассматривает конфликт как любое столкновение противоположных сторон, сил и т.д. Тогда о конфликте можно говорить как о явлении не только живой, но и неживой природы. В таком случае падение камня на землю, столкновение двух движущихся шаров, удар мячика о теннисную ракетку — все это тоже конфликт. Иными словами, происходит как бы отождествление понятия «конфликт» со столкновением, а «конфликт» и «противоречия» становятся сопоставимыми по объему понятиями.

Другой подход, где конфликт рассматривается как столкновение мнений, позиций, взглядов и т.д., предполагает обязательно наличие субъекта конфликта, т.е. человека, обладающего сознанием, умеющего оценивать себя и свое окружение, умеющего эмоционально откликаться на поступающую информацию, имеющего свое личное мнение. Иными словами, это *подход психологический,* акцентирующий человеческую сущность взаимодействующих сторон. В этом смысле конфликт — феномен психологический.

В рассмотрении конфликта как психологического феномена можно выделить три основных направления: одно из них aкцентирует в конфликте его *поведенческий аспект,* другое — *восприятие противоречий,* а третье рассматривает его как вид *взаимодействий.*

Направление, акцентирующее *поведенческий антагонизм* или конфликтные действия, считает их необходимой составляющей конфликта, или, попросту, если есть противоречия, но нет конфликтных действий (драки, сражения, войны и т.д.), то можно считать, что конфликта, собственно, и нет. Конфликт становится таковым только благодаря поведению или совершаемым действиям. Тогда все негативные эмоции, переживания, связанные с тем, что вас обижает, не являются конфликтом.

Другое направление признает наличие конфликта уже при объективно сложившемся *антагонизме интересов, целей, мотивов* и т.д. Конечно, там, где есть разные точки зрения, возможны столкновения. Люди, имеющие разные цели, ценности, мнения и представления о способах достижения этих целей, о планах и принципах жизнедеятельности и т.д., — потенциальные носители конфликта. Однако, как известно, мы можем придерживаться диаметрально противоположных взглядов, иметь различные мотивы и цели, но при этом не враждовать, не ссориться, не проявлять агрессии. Именно внешняя реализация этих противоречий придает им социальную значимость, возражают авторы первого направления. Мы можем стоять на противоположных позициях и при этом уважительно относиться друг к другу, стремиться найти понимание, общие точки, а можем упорно бороться вплоть до взаимного уничтожения, даже без достаточных на то оснований.

Третье направление подчеркивает не столько сами противоречия, сколько отношение субъекта к ним, их восприятие. Американский исследователь Д. Майерс в своей книге «Социальная психология» рассматривает этот важный аспект — восприятие конфликта. Он определяет конфликт как *«воспринимаемую несовместимость действий или целей»*. Очень часто именно воспринимаемая несовместимость не позволяет людям взглянуть на сложившуюся конфликтную ситуацию как на задачу, требующую решения, а их внимание оказывается прикованным к ее неразрешимости. Вспомните, как, возможно, вы сами попадали в ситуации, когда казалось, что по-другому поступить невозможно, а потом оказывалось, что выход был прост и находился так близко.

В понятии «конфликт» исходно, как и в самом конфликте, увязаны противоположности, разные, полярные смыслы. Подобно тому, как истинная точка зрения может существовать, только если с ней сосуществует ложная, добро предполагает существование зла (хорошее — плохое и т.д.).

«Конфликт выступает как *биполярное явление* — противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон направленной на преодоление противоречия». Один из видных современных теоретиков в области социологии конфликта — Р. Дарендорф считает, что любой конфликт сводится к «отношениям двух элементов». Даже если в конфликте участвуют несколько групп, между ними образуются коалиции, и конфликт вновь приобретает биполярную природу.

Стороны конфликта взаимосвязаны и одновременно противоположны. Невозможно представить себе конфликт двух никак не связанных между собой людей. Наличие общих и одновременно взаимоисключающих интересов, пересекающихся целей, ценностей, мотивов взаимодействий — непременное условие. Противостояние интересов предполагает существование минимум двух несовместимых друг с другом позиций, мотивов и т.д. и невозможность принять общее решение. Эти «полюса» взаимно предполагают друг друга — как левое и правое, добро и зло, высокое и низкое и т.д., а их противостояние становится возможным только во взаимодействии.

**2 СТРУКТУРА КОНФЛИКТА**

Конфликт как многомерное явление имеет свою структуру. *Структура конфликта* понимается как совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе. Основные компоненты структуры конфликта:

1. Участники конфликта*.* В любом конфликте основными действующими лицами являются люди. Они могут выступать в конфликте как частные лица или могут образовывать различные группы.

Степень участия в конфликте может быть различной: от непосредственного противодействия до опосредованного влияния на ход конфликта. Поэтому выделяют: основных участников конфликта, группы поддержки, других участников.

*Основные участники конфликта.* Их часто называют сторонами или противоборствующими силами. Это те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. Некоторые авторы вводят такое понятие, как «оппонент», что в переводе с латинского означает возражающий, противник в споре.

Противоборствующие стороны — ключевое звено любого конфликта. Когда одна из сторон уходит из конфликта, то он прекращается. Если в межличностном конфликте один из участников заменяется новым, то и конфликт изменяется, начинается новый конфликт. Это происходит потому, что интересы и цели сторон в межличностном конфликте индивидуализированы. В межгрупповом конфликте уход или появление нового участника не влияет на конфликт. В таком конфликте незаменимость относится не к личности, а к группе.

Часто в конфликте можно выделить сторону, которая первой начала конфликтные действия. Ее называют инициатором конфликта. Если одна из сторон инициирует конфликт, то это еще не значит, что она неправа. Например, если новатор, не сумев бесконфликтно добиться внедрения инновации, идет на противоборство, то оценка его действий будет положительной.

Однако в длительных, затяжных межгрупповых конфликтах сложно определить инициатора. Многие из таких конфликтов имеют свою историю, насчитывающую десятилетия, поэтому сложно бывает выявить тот шаг, который привел к борьбе.

*Группы поддержки.* Практически всегда в любом конфликте за оппонентами стоят силы, которые могут быть представлены отдельными индивидами, группами и т.д. Они либо активными действиями, либо только своим присутствием, молчаливой поддержкой могут коренным образом воздействовать на развитие конфликта, его исход. Даже если учесть, что отдельные инциденты в ходе конфликта могут происходить без свидетелей, исход конфликта во многом определяется их существованием.

Группы поддержки могут быть представлены друзьями, субъектами, связанными с оппонентами какими-то обязательствами, коллегами по работе. В группу поддержки могут входить руководители или подчиненные оппонентов.

*Другие участники.* В данную группу входят субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на *ход* и результаты конфликта. Это подстрекатели и организаторы. Подстрекатель — это лицо, подталкивающее другого участника к конфликту. Сам подстрекатель может затем в этом конфликте и не участвовать. Его задача — спровоцировать, развязать конфликт и его развитие. Организатор — лицо или группа, планирующее конфликт и его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников.

2. Предмет конфликта*.* Как уже отмечено выше, ядром любого конфликта является противоречие. В нем отражается столкновение интересов и целей сторон. Борьба, ведущаяся в конфликте, отражает стремление сторон разрешить это противоречие, как правило, в свою пользу. В ходе конфликта борьба может затухать и обостряться. В такой же мере затухает и обостряется противоречие. Однако проблема конфликта остается неизменной до тех пор, пока противоречие не разрешится.

В большинстве случаев суть противоречия в конфликте не видна, не лежит на поверхности. Участники конфликта оперируют таким понятием, как предмет конфликта. В нем отражается обыденное восприятие основного противоречия конфликта.

Таким образом, предмет конфликта — это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство.

3. Объект конфликта.Еще одним непременным атрибутом конфликта является его объект. Сразу выделить его в каждом случае не всегда удается. Легче определяются проблема или предмет конфликта. Объект лежит глубже, он как бы покрыт скорлупой и является ядром проблемы, центральным звеном конфликтной ситуации. Поэтому иногда его рассматривают как причину, повод к конфликту.

4. Микро- и макросреда*.* При анализе конфликта необходимо выделять такой элемент, как условия, в которых находятся и действуют участники конфликта, т. е. микро- и макросреду, в которой возник конфликт. Такой подход позволяет рассматривать конфликт не как изолированную систему, а как социальную ситуацию. В социальную среду включаются не только ближайшее окружение личности, но и социальные группы, представителем которых является данный индивид.

**3 СПОСОБЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

Конфликт, как и любые взаимодействия людей, регулируется нормами социального поведения. Нормативное регулирование конфликтов делает систему более стабильной, определяет долговременный порядок развития и разрешения конфликтов. Большое значение при этом имеют нравственные нормы, они затрагивают наши представления о добре и зле, правильном и неправильном поведении, справедливости и порядочности и т.п. Следовательно, здесь действуют нормы, в соответствии с которыми участники получают возможность должным образом оценивать сам конфликт, себя и другую сторону. Трудность, однако, состоит в том, что эти оценки неоднозначны, а порой весьма различны и даже противоположны. Все это в значительной мере определяется установками, традициями, воспитанием и т.д., но прежде всего знанием этих норм, пониманием того, как следует действовать в соответствующих ситуациях.

Установка толерантности призывает отказываться от такой позиции, когда единственным критерием правоты может быть сила. Такая установка предполагает учет интересов другого человека именно тогда, когда ты сам обладаешь силой, властью и т.д. Например, богатый человек добровольно, без принуждения готов экономить воду, чтобы хватило ее и другим; если сильнейший боксер не «дает сдачу» наступившему ему на ногу не потому, что не может; а кто-то не берет взятку не потому, что не может, а потому, что ему не позволяет совесть, и т.д.

Если человек сумел осознать и принять толерантность как ценность, она позволяет ему в дальнейшем жить по иным (согласованным с самим собой и с миром) нормам, тогда и общество, в котором он живет, тоже будет меняться. Это иной уровень сознания, который позволяет думать уже не только о себе и собственной шкуре, но и о других. Это расширение собственных границ, собственного мира, но не по принуждению, а добровольно, в соответствии с собственной позицией и волей. Жены декабристов ехали в Сибирь, меняя свою комфортную жизнь на трудности, — такова была их гражданская и человеческая позиция.

Стабилизирующим фактором, препятствующим возникновению конфликтов, служат положительные традиции.

Профилактика конфликта важна как в социальном плане, так и в личностном. Актуальной задачей является овладение необходимыми нормами социального поведения, соответствующими возрастным особенностям человека, отвечающими современным представлениям о социальной компетентности.

Другой существенной задачей является конфликтологическая грамотность, предполагающая овладение стратегиями эффективного взаимодействия, способами разрешения и предупреждения конфликтов, возможности перевода конфликта из деструктивного русла в конструктивное, навыками саморегуляции в конфликте и т.д.

Третья важная задача — осознанное отношение к собственным психологическим проблемам, понимание важности самоисследования и самоизменения, свободное и осознанное принятие толерантности как нормы существования и сосуществования. Этот далеко не полный перечень мер профилактики конфликта, необходимых сегодня каждому человеку.

Учитывая особую значимость предупредительных мер в конфликтных ситуациях, остановимся прежде всего на анализе возможных моделей поведения в такой обстановке. Существуют два cпособа овладения накопленным теорией и практикой опытом.

Один предполагает регулярные упражнения и тренировки, многократное использование тренингов, участие в деловых и ситуационных играх. И чем больше человек повторяет упражнение, тем совершеннее и прочнее будут его навыки, тем увереннее он будет чувствовать себя в самых непредвиденных конфликтных инцидентах. Этот способ весьма полезен и эффективен.

Другой способ основан на том, чтобы найти свой путь поведения в ситуации конфликта, свою технологию управления конфликтами. Здесь процесс саморазвития и самовоспитания играет очень важную роль. Использовать полученные знания о конфликте можно и нужно в повседневной жизни для создания климата взаимного доверия и сотрудничества. Этот подход основан на стремлении к согласию и взаимопониманию, а также на нежелании использовать слабые, уязвимые стороны партнера. Если обе стороны заинтересованы в достижении общего положительного результата, стремятся к сотрудничеству, в таком случае конфликт решается более успешно.

Наличие общей цели и опыт совместной деятельности сближают партнеров. Чем лучше они осознают существо отдельных элементов конфликта, тем легче им будет найти средство эффективного его решения.

Конфликтологами использован ряд способов поддержания и развития сотрудничества. К ним, в частности, можно отнести следующие:

1) согласие, состоящее в том, что вовлекают в общее дело потенциальных оппонентов, объединяя их общей целью;

2) толерантность к партнеру — «вхождение» в положение партнера, осознание его трудностей, выражение сочувствия; уважительное отношение к нему, хотя интересы обоих партнеров в данном контексте и расходятся;

3) взаимное дополнение состоит в использовании таких черт партнера (потенциального соперника), которыми не обладает первый субъект. Развивая и используя эти качества в совместной деятельности, можно укрепить взаимное уважение и сотрудничество и избежать ненужных конфликтов;

4) отказ от дискриминации, что означает недопущение подчеркивания различий между партнерами, какого-либо превосходства одного над другим;

5) психологическое «поглаживание» — это поддержание хорошего настроения, положительных эмоций по самым различным поводам, что снимает напряженность, вызывает чувство симпатии к партнеру и тем самым заметно затрудняет возникновение конфликтной ситуации.

Опыт показывает, что можно ввести обучение практической конфликтологии, разрешении конфликтов, методам посредничества, ведения переговоров. На специальных занятиях по психологии можно научиться понимать чувства другого, считывать невербальную информацию, управлять конфликтами, справляться с напряжением, возникающим в их собственных конфликтах; преодолевать деструктивность конфликтов, в том числе внутриличностных, эффективно помогать другим в решении конфликтов.

**3.1 Профилактика и прогнозирование конфликтов**

Чем раньше обнаружена проблемная ситуация социального взаимодействия, тем меньшие усилия необходимо приложить для того, чтобы разрешить ее конструктивно. Заблаговременное обнаружение социальных противоречий, развитие которых может привести к конфликтам, обеспечивается прогнозированием. Прогнозирование конфликтов заключается в обоснованном предположении об их возможном будущем возникновении или развитии.

Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Профилактика конфликтов — это их предупреждение в широком смысле слова. Цель профилактики конфликтов — создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Как показывает практика, профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешать. При этом она требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт.

В современной организации деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять сами участники социального взаимодействия. Она может вестись по четырем направлениям:

1. Создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций. Полностью исключить возникновение предконфликтных ситуаций в коллективе, организации, обществе невозможно. Однако создать объективные условия для минимизации их количества и разрешения неконфликтными способами не только возможно, но и необходимо. К числу этих условий относятся, в частности, следующие: создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации; справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе, организации; наличие правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций; успокаивающая материальная среда, окружающая человека (удобная планировка помещений, наличие комнатных растений и пр.).

2. Оптимизация организационно-управленческих условий создания и функционирования компаний — важная объективно-субъективная предпосылка предупреждения конфликтов. К объективно-субъективным условиям предупреждения конфликтов относят организационно-управленческие факторы, включая оптимизацию организационной структуры компании, оптимизацию функциональных взаимосвязей, отслеживание соответствия работников предъявляемым к ним требованиям, принятие оптимальных управленческих решений и грамотная оценка результатов деятельности других работников.

3. Устранение социально-психологических причин конфликтов.

4. Блокирование личностных причин возникновения конфликтов**.**

Социальное взаимодействие носит непротиворечивый характер тогда, когда оно сбалансировано. Существует *пять основных балансов,* сознательное или неосознанное нарушение которых может привести к конфликтам.

Одним из них является поддержание в ходе взаимодействия баланса ролей. Каждый из партнеров может играть по отношению к другому роли старшего, равного или младшего по своему психологического статусу. Если партнер принимает отводимую ему роль, то ролевого конфликта не происходит. Поэтому в ситуации социального взаимодействия важно понять, какую роль играет партнер, и какой роли он ожидает от нас. Если ожидаемое партнером распределение ролей нас устраивает, то мы играем ту роль, которую от нас ждут. Если не устраивает, то ожидания партнера необходимо бесконфликтно скорректировать. Поскольку роль младшего, как правило, менее комфортна, то для предупреждения конфликтов человек должен избегать значительного психологического доминирования над партнерами. Наиболее благоприятным для предупреждения ролевого конфликта является взаимодействие с окружающими на равных.

Предупреждению конфликтов способствует поддержание при взаимодействии людей и социальных групп баланса взаимозависимости в решениях и действиях. Каждому человеку изначально внутренне присуще стремление к свободе и независимости. Однако свобода каждого из нас не может обеспечиваться за счет свободы тех, с кем мы взаимодействуем. В ходе общения необходимо чувствовать, какая зависимость от нас партнера не является для него дискомфортной, и поддерживать комфортный баланс взаимозависимости.

В процессе совместной деятельности люди оказывают друг другу личные услуги. Анализ конфликтов между людьми показывает, что мы осознанно или подсознательно фиксируем услуги, которые оказали мы, и те, которые оказали нам. Нарушение баланса взаимных услуг во взаимодействии людей чревато напряженностью в их взаимоотношениях и возможным конфликтом. Если человек оказал сослуживцу личную услугу (подмена другого на работе, бескорыстная помощь в выполнении срочного задания, «доставание билета», товара и пр.), а в ответ не получил с течением времени услуги примерно такой же ценности, то баланс услуг нарушается, что приводит к нарушению гармонии во взаимоотношениях, а при значительном дисбалансе — к конфликтам.

Кроме баланса взаимных услуг люди, взаимодействуя друг с другом, в той или иной степени стремятся поддержать баланс ущерба. Если человеку нанесен существенный ущерб, то он испытывает желание причинить ответный ущерб тем людям, по чьей вине пострадал. Поэтому важным социально-психологическим условием профилактики конфликтов является ненанесение ущерба окружающим в процессе взаимодействия с ними. Нанесение ущерба нарушает сбалансированность межличностного или межгруппового взаимодействия и может стать основой конфликта.

Пятый баланс, сохранение которого способствует профилактике конфликтов, состоит в сбалансированности самооценки и внешней оценки. В процессе социального взаимодействия люди постоянно оценивают друг друга. Анализ межличностных конфликтов показал, что, оценивая себя и результаты своей деятельности, человек в качестве основы оценки чаще выбирает положительные стороны своей личности и то, что ему удалось сделать в процессе работы. При оценке работы других людей (особенно подчиненных) человек чаще оценивает ее по тому, что подчиненному (или другому человеку) не удалось сделать по сравнению с идеалом, нормативными требованиями к деятельности и ее целью.

Говоря о балансах ролей, взаимозависимости в решениях и действиях, услуг, ущерба, самооценки и внешней оценки как предпосылках предупреждения конфликтов, необходимо подчеркнуть, что речь идет не об объективном, а о субъективно оцениваемом балансе. Потенциальной предпосылкой конфликта может быть субъективно оцениваемое нарушение баланса, которое превосходит опять-таки субъективно оцениваемую партнерами допустимую величину.

**3.2 Технология предупреждения конфликтов**

Для предупреждения конфликтов очень важно знать не только что необходимо делать, но и как добиться развития проблемной ситуации в конструктивном направлении. Предупреждение конфликтов в узком смысле слова заключается в работе с конкретными конфликтами. Это деятельность участников конфликта, а также третьих лиц по устранению объективных и субъективных причин назревающего столкновения, разрешению противоречия неконфликтными способами. Технология предупреждения конфликтов есть совокупность знаний о способах, средствах, приемах воздействия на предконфликтную ситуацию, а также последовательность действий оппонентов и третьих лиц, в результате которых разрешается возникшее противоречие.

Воздействовать на проблемную ситуацию взаимодействия можно по двум направлениям: влиять на свое поведение и воздействовать на психику и поведение оппонента. Второй способ более сложен. Как показывает практика, проще и эффективнее воспользоваться способами и приемами коррекции своего отношения к предконфликтной ситуации и поведения в ней, поскольку ряд субъективных предпосылок предупреждения конфликтов связан с умением человека грамотно общаться. Для предотвращения конфликта часто бывает достаточно изменить свое отношение к ситуации и скорректировать свое поведение в ней.

Предконфликтная ситуация возникает обычно не внезапно, а постепенно. Важно вовремя определить, что эмоциональный накал спора начинает превышать допустимый, и грамотно прекратить его. Признаками обострения спора могут быть мимика, покраснение лица, жесты, содержание, темп и тембр речи. Грамотно прекратить или сгладить спор можно следующими приемами: сказать, что в чем-то правы Вы, а в чем-то Ваш оппонент; свести проблему к шутке; перевести разговор на другую тему; уступить, если проблема спора не особенно важна для вас, и словесная уступка не обязывает к каким-то действиям по ее реализации; сказать, что Вы не успели всесторонне разобраться в проблеме и предложить оппоненту вернуться к ее обсуждению, например, завтра (когда эмоции улягутся).

**3.3 Приемы предупреждения конфликтов**

Для грамотного общения необходимы не только приемы предупреждения конфликтов, но и необходимо чувствовать, когда именно нужно применять эти приемы, в какой ситуации, с кем и при каких обстоятельствах. От умения правильно сориентироваться и применить нужный прием зависит атмосфера общения с людьми. Это умение является основным условием бесконфликтного взаимодействия. Для предупреждения конфликта необходимо уметь:

- определить, что общение стало предконфликтным, и «вернуться» из предконфликтной ситуации к нормальному взаимодействию, а не пойти на конфликт.

- понимать партнера по взаимодействию и не идти на конфликт, если нет уверенности в том, что партнером его мотивы правильно поняты.

- проявлять терпимость к инакомыслию.

- заботиться о снижении своей относительно устойчивой тревожности и агрессивности.

- управлять своим текущим психическим состоянием, избегать предконфликтных ситуаций при переутомлении или перевозбуждении.

- быть внутренне готовым к решению возникающих проблем путем сотрудничества, компромисса, избежания или уступки.

- общаться с людьми, проявляя искреннюю заинтересованность в партнере по общению.

- сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов, т.е. обладать высокой конфликтоустойчивостью.

**4 ТОЛЕРАНТНОСТЬ КАК СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

В научной литературе толерантность рассматривается, прежде всего, как уважение и признание равенства мнений партнеров, отказ от доминирования и насилия.

Толерантность предполагает готовность человека принять других такими, какие они есть, и взаимодействовать с ними на основе согласия. При этом толерантность не является отношением безразличия (индифферентности) или приспособления к другому (конформизма). Она не предполагает и жертвенной позиции — полного отказа от собственных интересов, или альтруизма. Это активная позиция сторон, заинтересованных в совместном результате, сотрудничестве. В слове «сотрудничество» изначально заложен смысл— достижение определенного совместного результата. Этот результат должен способствовать пониманию, развитию отношений и т.д.

Толерантность в общении — позиция личностизрелой, самостоятельной, имеющей собственные ценности и интересы, готовой их защищать и одновременно с уважением относящейся к позициям и ценностям других людей. Толерантный человек хорошо знает себя и признает других, замечая их раньше, чем об этом попросят. Понимание толерантности достигается путем сравнения ее с интолерантностью — нетерпимостью. Как отмечают многие отечественные и зарубежные авторы, проявлениями нетерпимости являются:

• предубеждения, предрассудки, негативные стереотипы (мнение о человеке как о представителе определенной группы — представителе иной культуры, национальности, расы, пола, религии и т.д.) — национализм, шовинизм, расизм;

• насилие в поступках и в речи — преследования, запугивания, угрозы; репрессии; геноцид; оскорбления, насмешки, ярлыки, прозвища;

• экстремизм во взглядах и поступках — терроризм, фашизм, осквернение религиозных и культурных символов;

• эксплуатация;

• дискриминация, изоляция в обществе — по половому признаку, мигрантофобия.

Нетерпимость носит зачастую не открыто высказанную позицию, а скрытую, неявную. При изучении толерантности наших студентов, например, задавали всем один и тот же вопрос: следует ли человеку соблюдать законы, должен ли человек в нашей стране подчиняться определенным правилам, нормам поведения? Почти все отвечали утвердительно. Когда же задавали вопросы более конкретные, касающиеся каждого лично (как поступить с тобой, если ты нарушил правила дорожного движения; как ты будешь действовать, за категоричностью правильных суждений появлялись двойственные позиции, за осуждением другого человека проступала нетерпимость. Причем речь идет не о юношеской нетерпимости, а о категоричности суждений.

*Основные критерии толерантности:*

*•* позиция на равных и учет интересов другого;

• отказ от насилия;

• осознанное отношение к себе, к другому, к обществу;

• подчинение правилам, законам (по доброй воле);

• позитивные цели (нацеленные на результат и выраженные позитивной лексикой);

• способность сохранять внутреннюю устойчивость, равновесие в трудных ситуациях;

• способность личностного выбора.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Таким образом, можно сделать следующие выводы:

1. Конфликт – это наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликт представляет собой явление, которое играет особую роль в психической жизни людей, их развитии, самореализации, отношениях с другими людьми и в жизни общества в целом.

2. В основе предупреждения конфликтов лежат нравственные нормы и моральные ценности человека, которые обозначают наши представления о добре и зле, правильном и неправильном поведении, справедливости и порядочности. Порядочный и хорошо воспитанный человек просто не будет доводить ситуацию до конфликта, а постарается его предупредить.

3. Профилактика конфликта важна как в социальном плане, так и в личностном. Одним из ее условий является конфликтологическая грамотность, предполагающая овладение стратегиями эффективного взаимодействия, способами разрешения и предупреждения конфликтов, возможности перевода конфликта из деструктивного русла в конструктивное, навыками саморегуляции в конфликте и т.д.

4. Важной составляющей предупреждения конфликта также является осознанное отношение к собственным психологическим проблемам, понимание важности самоисследования и самоизменения, свободное и осознанное принятие толерантности как нормы существования и сосуществования.

5. Толерантность предполагает готовность человека принять других такими, какие они есть, и взаимодействовать с ними на основе согласия. Это активная позиция сторон, заинтересованных в совместном результате, который должен способствовать пониманию, развитию отношений и т.д.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Асмолов А. Г. Слово о толерантности // Век толерантности . – 2006. - № 1.
2. Войтова С.А., Зубань Е.Н. Конфликтология. Спб., 2001.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб., 2000.
4. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб., 2003.
5. Емельянов СМ. Практикум по конфликтологии. — 3-е изд. — СПб., 2004.
6. Конфликты: борьба, взаимодействие, сотрудничество: Учеб. пособиe / Под ред. Г.М.Потанина. — М., 2007.
7. Майерс Д. Социальная психология. — СПб., 1997.
8. Мириманова М. С. Конфликтология: Учебник. – 3-изд., исправ. – М.: Издательский центр «Академия», 2006.
9. Мириманова М. С. Толерантность как проблема воспитания // Развитие личности. — 2002. — № 2.
10. Мольц М, Я — это Я, или Как стать счастливым. — СПб., 1992.
11. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни: Тренинг разрешения конфликтов. — СПб., 2001.
12. Скотт Д. Г. Конфликты: пути их преодоления. — Киев, 2001.
13. Скотт Д. Г. Сила ума: Способы разрешения конфликтов. — СибВИС, 1994.
14. Солдатова Г. У., ШайгероваЛ.А., Шарова О.Д. Жить в мире с собой и другими: Тренинг толерантности для подростков. — М., 2000.
15. Социальная психология личности в вопросах и ответах / Под ред. В.А.Лабунской. — М., 2004.