

### ***Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации***

1. ***Признать существование конфликта***, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.
2. ***Определить возможность переговоров***. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником (авторитетное лицо) или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.
3. ***Согласовать процедуру переговоров***. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.
4. ***Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта***. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.
5. ***Разработать варианты решений***. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: договоре о сотрудничестве и т.д.  
**Реализовать принятое решение на практике.**

Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

***Существует формула мудрого поведения в конфликте.***

***(ПРОСТ)***

**П** - положительное отношение  
**Р** - рациональное мышление  
**О** - открытость ума  
**С** - сотрудничество  
**Т** - терпимость к людям