

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

1. **Признать существование конфликта**, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. 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 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.
  6. **Принять согласованное решение**. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.
  7. **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.
-



**«Как не следует себя вести в конфликтной ситуации»**

**Перечень действий, усугубляющих конфликт:**

1. Перебивание партнера.
2. Сознательные или неосознательные проявления личной антипатии.
3. Мелочные придирки.
4. Принижение партнера, негативная оценка его личности.
5. Угрозы.
6. Высказанное партнеру подозрение в его негативных побуждениях.
7. Подчеркивание разницы между собой и партнером.
8. Преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
9. Устойчивое нежелание признать свои ошибки.
10. Постоянное навязывание своей точки зрения, давление.
11. Попытки подменить объект конфликта, сместить его в другую плоскость.
12. Систематические отказы и отрицания слов партнера.
13. Негибкость поведения (ригидность).
14. Демонстрация постоянной занятости и игнорирование попыток партнера установить контакт.
15. Создание дефицита времени для решения проблемы или резкое убыстрение темпа беседы.
16. Проявления некомпетентности.

17. Неискренность.
18. Несдержанность.
19. Посягательство на реальные или воображаемые права человека.
20. Нарушение персонального пространства.
21. Нетерпимость



### **Рекомендации психолога по урегулированию конфликтов**

- воспринимать ситуацию такой, какая она на самом деле;
- не делать поспешных выводов;
- при обсуждении следует анализировать мнения противоположных сторон, избегать взаимных обвинений;
- научиться ставить себя на место другой стороны;
- не давать конфликту разрастись;
- проблемы должны решаться теми, кто их создал;
- уважительно относиться к людям, с которыми общаешься;
- всегда искать компромисс;
- преодолеть конфликт может общая деятельность и постоянная коммуникация между общающимися.