**Правила грамотного преодоления конфликта**

включают в себя следующее:

* попытайтесь поставить себя на место конфликтующей стороны;
* не делайте поспешных выводов. Дайте участникам некоторое конкретное время, чтобы осмыслить создавшуюся ситуацию: урегулирование конфликта - это решение проблемы «что делать», а не расследование вины «кто виноват»;
* не давайте конфликту разрастись, чтобы в него не втягивались новые участники; проблемы должны решаться преимущественно теми, кто их создал;
* преодолеть конфликт помогает общая деятельность и постоянная коммуникация между партнерами;
* ищите момент для начала переговоров между участниками конфликта, «точки» доверия и уважения к партнерам по переговорам;
* при обсуждении анализируйте мнения противоположных сторон, ищите компромисс, выслушивайте мнение каждой стороны: не столько для того, чтобы его опровергнуть, сколько для того, чтобы его учесть. Согласия в конфликте можно достичь путем определения общей основы оценок;
* конфликт разрешим при твердом намерении обеих сторон к конструктивной дискуссии в интересах дела;
* по частям, шаг за шагом, можно разрешить любое напряжение, преодолеть любые межличностные противоречия.

**Тактика посреднического поведения**

Взаимодействуя с участниками при урегулировании конфликта можно использовать *тактику посреднического поведения:*

* тактика поочередного выслушивания на совместной встрече применяется для уяснения ситуации в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно;
* сделка - посредник стремится вести переговоры с участием обеих сторон, делая основной упор на принятие компромиссных решений;
* челночная дипломатия - медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, обсуждая различные аспекты соглашения. В результате обычно достигается компромисс;
* давление на одного из участников конфликта - большую часть времени третья сторона посвящает работе с одним из участников, доказывая ошибочность его позиции. В конце концов участник идет на уступки;
* директивное воздействие предполагает акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий по отношению друг к другу.

Цель - склонение сторон к примирению.

Подготовила С. С. Рудик