**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.

Рекомендации психолога: «Как не следует себя вести в конфликтной ситуации»

Перечень действий, усугубляющих конфликт:

* Перебивание партнера
* Сознательные или несознательные проявления личной антипатии.
* Мелочные придирки.
* Принижение партнера, негативная оценка его личности.
* Угрозы.
* Высказанное партнеру подозрение в его негативных побуждениях.
* Подчеркивание разницы между собой и партнером.
* Преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
* Устойчивое нежелание признать свои ошибки.
* Постоянное навязывание своей точки зрения, давление.
* Попытки подменить объект конфликта, сместить его в другую плоскость.
* Систематические отказы и отрицания слов партнера.
* Негибкость поведения (ригидность).
* Демонстрация постоянной занятости и игнорирование попыток партнера установить контакт.
* Создание дефицита времени для решения проблемы или резкое убыстрение темпа беседы.
* Проявления некомпетентности.
* Неискренность.
* Несдержанность.
* Посягательство на реальные или воображаемые права человека.
* Нарушение персонального пространства.
* Нетерпимость

**Рекомендации психолога по урегулированию конфликтов**

Процедура урегулирования конфликтов выглядит следующим образом:

* 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.

**Рекомендации психолога «Реагирование на конфликтное поведение»**

Человек попадет в различные жизненные ситуации. И конфликты тоже часто становятся нашими сопровождающими в жизни. Как реагировать на такие ситуации?

* Главное внутреннее принципиальное отношение.
* Мудрость. Мудрый человек, не зависимо от возраста на все смотрит сверху и широко, агрессивность среди людей - явление естественное и реагировать на каждый выпад будет себе дороже.
* Понимание другого. Почему человек ведет себя конфликтно? Причин может быть множество. Но скорее всего он не может справиться с какой-либо ситуацией. Поймите его, помогите ему или просто пройдите мимо.
* Внутренняя безмятежность и сохранение достоинства. Душевно здоровый человек унижен и оскорблен быть не может. «Здесь могут низке поступить, унизить нас они не могут!». Если вы знаете себе цену, с чего вы поверите словам другого? И из лимона можно сделать лимонад: обратите внимание на то, как воспринимают вас окружающие, что особо подмечают.
* Ваша ответная агрессия - неконструктивна. Как правило, она вызывает ответную агрессию.
* Миролюбие - ваш союзник.
* Будьте готовы признать свою вину. Пока вы считаете виновным другого, он будет защищаться и видеть виновным только вас.

