**Алгоритм решения конфликта**

1. СОЗДАЙТЕ БЛАГОПРИЯТНУЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ ОБСТАНОВКУ, способствующую сотрудничеству. Во время первой встречи конфликтующих сторон, а затем при каждой последующей встрече стоит провести несколько минут в неофициальной беседе.

2. СТРЕМИТЕСЬ К ЯСНОСТИ ОБЩЕНИЯ. Подготовьте к переговорам необходимую информацию. С самого начала договори­тесь о терминологии, чтобы исключить разное понимание одних и тех же слов.

3. ПРИЗНАЙТЕ НАЛИЧИЕ КОНФЛИКТА. Как ни странно, это бывает труднее всего. Человеческой натуре свойственна такая черта: мириться с нетерпимым и не признавать очевидного. Вме­сто того, чтобы продолжать «страусиную» политику, заявите открыто о существовании конфликта. Это сразу избавит Вас от непра­вильных рассуждений и откроет путь к переговорам.

4. ДОГОВОРИТЕСЬ О ПРОЦЕДУРЕ. Если конфликт признан и очевидно, что он не решается «с ходу», то вместо того, чтобы продол­жать бесплодные споры, договоритесь, где, когда и как вы начнете со­вместную работу по его преодолению. Лучше всего заранее оговорить, кто будет принимать участие в обсуждении.

5. ОПРЕДЕЛИТЕ ГРАНИЦЫ КОНФЛИКТА. Обе стороны должны высказаться: в чем они видят конфликт, как каждая сторона оценивает свой «вклад» в конфликтную ситуацию. Не менее важно выяснить также и то, чего каждая из сторон не видит и не признает. Насколько это возможно, постарайтесь выявить «скрытые интересы», личные амбиции или обиды, которые могут заслонить реальную суть конфликта и помешать его урегулированию. С этой целью сосредо­точьтесь на конкретных действиях, требованиях сторон и спорных вопросах.

6. ИССЛЕДУЙТЕ ВОЗМОЖНЫЕ ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЯ. Применяйте технику «мозгового штурма»: высказываются любые предложения, которые фиксируются, ни одно из предложений не критикуется. Цель - выработать как мож­но больше вариантов решения задач. В конечном счете любая идея может оказаться полезной, т.к. поможет взаимопониманию и сближе­нию позиций.

7. ДОБЕЙТЕСЬ СОГЛАШЕНИЯ. На этом этапе нужно обсудить и дать оценку высказанным предложениям, а затем выбрать наиболее приемлемое. Естественно, оно должно учитывать требования обеих сторон, быть соглашением. Желательно документально зафиксировать обязательства сторон в форме резолюции, протокола или согла­шения.

8. УСТАНОВИТЕ СРОК РЕШЕНИЯ. Если не определить сроки решений, переговоры по конфликту могут тянуться очень долго. Важ­но, чтобы сроки были согласованы и приняты всеми сторонами.

9. ВОПЛОЩАЙТЕ ПЛАН В ЖИЗНЬ. Меры по осуществлению решения нужно включить в заключительный документ переговоров. Желательно приступать к мерам по урегулированию конфликта сразу же после заключения соглашения. Отсрочки могут вызвать сомнения и взаимные подозрения сторон.