

ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИХОДУ З КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

1. Визнати існування конфлікту, тобто визнати наявність протилежних цілей, методів в опонентів, визначити самих цих учасників.
2. Визначити можливість переговорів. Після визнання наявності конфлікту й неможливості його вирішити одразу доцільно домовитися про можливість проведення переговорів і уточнити, яких саме переговорів: з посередником або без нього й хто може бути посередником, що задовольняє обидві сторони.
3. Погодити процедуру переговорів. Визначити, де, коли і як почнуться переговори, тобто обмовити строки, місце, процедуру ведення переговорів, час початку спільної діяльності.
4. Виявити коло питань, що становлять предмет конфлікту. Основна проблема полягає в тому, щоб визначити в спільно використовуваних термінах, що є предметом конфлікту, а що ні. Уже на цьому етапі виробляються спільні підходи до проблеми, виявляються позиції сторін, визначаються точки найбільшої розбіжності й точки можливого зближення позицій.
5. Розробити варіанти рішень. Сторони при спільній роботі пропонують кілька варіантів розв'язань із розрахунком витрат по кожному з них, з урахуванням можливих наслідків.
6. Прийняти погоджене рішення. Після розгляду ряду можливих варіантів, при взаємному обговоренні й за умови, що сторони приходять до угоди, доцільно це загальне рішення представити в письмовому вигляді.
7. Реалізувати ухвалене рішення на практиці. Якщо процес спільних дій закінчується тільки прийняттям проробленого й погодженого рішення, а далі нічого не відбувається й не міняється, то такий стан може спровокувати появу інших, більш сильних і тривалих конфліктів. Причини, що викликали перший конфлікт, не зникли, а тільки підсилюються невиконаними обіцянками. Повторні переговори проводити буде набагато складніше.
8. Пам'ятати про наступні позитивні функції конфліктів:
 - ✓ конфлікт — це джерело розвитку: він стимулює зміни в суспільстві;
 - ✓ конфлікт — це можливість розрядки напруження, "оздоровлення" стосунків;
 - ✓ конфлікт — можливість зближення;
 - ✓ конфлікти — сигнал до змін: вони сигналізують про об'єктивні суперечності життєвих стосунків і дають змогу вирішити їх.