**17 шагов для разрешения конфликта**

**Часто конфликтующие стороны видят борьбу единственно возможным способом бытия, а завершить конфликт возможно только специальными усилиями. Рассмотрим последовательность действий, направленных на разрешение межличностного конфликта.**  
Мы часто забываем о других возможностях, упускаем из виду, что можем добиться большего, если конструктивно разрешим проблемы.

Завершение конфликта иногда достигается просто потому, что оппоненты устают враждовать и приспосабливаются к сосуществованию. Проявив достаточную терпимость, они, если контакты неизбежны, постепенно приучаются жить в мире, не требуя друг от друга полного согласия взглядов и привычек.  
Однако гораздо чаще завершение конфликта становится возможным достичь только посредством специальных усилий, направленных на его разрешение. Такие усилия могут потребовать немалого искусства и большой изобретательности.  
Разрешить межличностный конфликт достаточно сложно, так как обычно оба оппонента считают себя правыми. Рациональная, объективная оценка конфликтной ситуации каждым оппонентом сильно затруднена из-за негативных эмоций конфликтующих.

**Рассмотрим пошаговую последовательность действий одного из оппонентов, решившего взять инициативу разрешения конфликта на себя.**

1-й шаг. Прекратить борьбу с оппонентом. Понять, что путем конфликта мне не удастся защитить свои интересы. Оценить возможные непосредственные и перспективные последствия конфликта для меня.  
2-й шаг. Внутренне согласиться, что когда два человека конфликтуют, то неправ тот из них, кто умнее. Трудно ждать инициативы от этого упрямого оппонента. Гораздо реальнее мне самому изменить свое поведение в конфликте. Я от этого только выиграю или, по крайней мере, не проиграю.  
3-й шаг. Минимизировать мои негативные эмоции по отношению к оппоненту. Постараться найти возможность уменьшить его негативные эмоции по отношению ко мне.  
4-й шаг. Настроиться на то, что потребуются определенные усилия для решения проблемы путем сотрудничества либо компромисса.  
5-й шаг. Попытаться понять и согласиться с тем, что оппонент, как и я, преследует свои интересы в конфликте. То, что он их отстаивает, так же естественно, как и защита мною собственных интересов.  
6-й шаг. Оценить суть конфликта как бы со стороны, представив на моем месте и месте оппонента наших двойников. Для этого необходимо мысленно выйти из конфликтной ситуации и представить, что точно такой же конфликт происходит в другом коллективе. В нем участвует мой двойник и двойник оппонента. Важно увидеть сильные стороны, частичную правоту в позиции двойника оппонента и слабые стороны, частичную неправоту в позиции моего двойника.  
7-й шаг. Выявить, каковы истинные интересы моего оппонента в этом конфликте. Чего он, в конечном счете, хочет добиться. Увидеть за поводом и внешней картиной конфликта его скрытую суть.  
8-й шаг. Понять основные опасения оппонента. Определить, что он боится потерять. Выявить, какой возможный ущерб для себя оппонент старается предотвратить.  
9-й шаг. Отделить проблему конфликта от людей. Понять, в чем главная причина конфликта, если не учитывать индивидуальные особенности его участников.  
Продолжая продвигаться по пути саморазрешения конфликта, сделаем новые шаги.  
10-й шаг. Продумать и разработать программу-максимум, нацеленную на оптимальное решение проблемы с учетом интересов не только моих, но и оппонента. Игнорирование интересов оппонента сделает программу разрешения конфликта благим пожеланием. Подготовить 3-4 варианта решения проблемы.  
11-й шаг. Продумать и разработать программу-минимум, нацеленную на то, чтобы максимально смягчить конфликт. Практика показывает, что смягчение конфликта, снижение остроты создают хорошую основу для последующего разрешения противоречия. Подготовить 3-4 варианта частичного решения проблемы или смягчения конфликта.  
12-й шаг. Определить, по возможности, объективные критерии разрешения конфликта.  
13-й шаг. Спрогнозировать возможные ответные действия оппонента и свои реакции на них по мере развития конфликта: если верен мой прогноз развития конфликта, это сделает мое поведение более конструктивным. Чем лучше прогноз на развитие ситуации, тем меньше потери обеих сторон в конфликте.  
14-й шаг. Провести открытый разговор с оппонентом с целью разрешения конфликта. Логика разговора может быть следующей:

* «конфликт нам невыгоден: работать и жить придется вместе, поэтому лучше помогать, а не вредить друг другу»;
* «предлагаю борьбу прекратить и обсудить, как мирно решить проблему»;
* признать свои ошибки, приведшие к конфликту;
* сделать уступки оппоненту в части того, что для меня в данной ситуации не является главным;
* в мягкой форме высказать пожелание об уступках со стороны оппонента и аргументировать свое предложение;
* обсудить взаимные уступки;
* полностью или частично разрешить конфликт.

**Если разговор не удался, не стоит обострять ситуацию, можно предложить вернуться к обсуждению проблемы еще раз через 2-3 дня.**  
Естественно, что в основу техники открытого разговора чаще всего бывает положена идея достижения компромисса, в котором мы идем по пути постепенного сближения. Решение, принятое на основе предложенной техники, в большинстве случаев несет в себе конструктивную составляющую, а главное, позволяет уйти от противодействия и разрешать противоречие, продвигаясь к обоюдному согласию.  
15-й шаг. Попытаться разрешить конфликт, постоянно корректируя не только тактику, но и [стратегию](http://plarium.com/ru/games/kodeks-pirata/) своего поведения в соответствии с конкретной ситуацией.  
16-й шаг. Еще раз оценить свои действия на этапах возникновения, развития и завершения конфликта. Определить, что было сделано правильно, а где были совершены ошибки.  
17-й шаг. Оценить поведение других участников конфликта, тех, кто поддерживал меня или оппонента. Конфликт сам по себе тестирует людей и выявляет те особенности, которые до этого были скрыты.