

Шаги решения конфликта

ВЫЯВИТЬ скрытые и явные причины конфликта (что является предметом разногласий)

ВЫЯВИТЬ, какие интересы, желания у конфликтующих

ПОНЯТЬ доводы, аргументы, интересы оппонента

Эмоциональная выдержка, **СОХРАНИТЬ** позитивные отношения к оппоненту (дайте партнеру «выпустить пар агрессии» - самому вести себя спокойно; не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах)

ОТДЕЛИТЬ отношения и эмоции от самой проблемы (оба спокойно обоснуйте свои претензии, факты, желаемые и конечные результаты, свои варианты решения проблемы, устранив неприязненное отношение друг к другу)

ИСКАТЬ разумное и справедливое решение проблемы с учетом законных прав и интересов обеих сторон (каким может быть справедливое решение? Какие варианты справедливого решения?)

- Стремление найти решение + сохранить свое достоинство + сохранить позитивные отношения с оппонентом + дайте партнеру «сохранить свое лицо», не задевайте его достоинство, не характеризуйте его эмоциональное состояние («чего ты злишься?») + держаться на «равных»