**Памятка «Как грамотно разрешить конфликт»**

Чтобы выйти из конфликтной ситуации как можно быстрее и с наименьшими потерями, предлагаем такую последовательность действий

. 1. Прежде всего существование конфликта нужно признать. Нельзя допускать ситуации, когда люди чувствуют противостояние и действуют согласно выбранной ими тактике, но открыто об этом не говорят. Разрешить такой конфликт без совместного обсуждения сторон не получится.

2. Признав конфликт, необходимо договориться о переговорах. Они могут быть как с глазу на глаз, так и с участием посредника, который устраивает обе стороны.

3. Определить, что именно составляет предмет противостояния. Как показывает практика, стороны конфликта зачастую видят суть проблемы по-разному. Поэтому нужно найти точки соприкосновения в понимании спора. Уже на этом этапе важно определить, возможно ли сближение позиций.

4. Разработать несколько вариантов решений, учитывая все возможные последствия.

5. После рассмотрения всех вариантов, остановиться на том, который устроит обе стороны. Зафиксировать решение письменно.

6. Реализовать решение. Если этого не сделать сразу, конфликт только углубится, а вести повторные переговоры будет намного сложнее.

**Чего нельзя допускать при конфликте**

Хорошее владение собой – залог успешного выхода из конфликтной ситуации. Нужно научиться сдерживать эмоции и сохранять спокойствие.

При конфликте с партнерами или клиентами категорически запрещены:

- раздражительный тон и ругань;

-явная демонстрация собственного превосходства;

- критика оппонента;

-отыскивание в его действиях негативных намерений;

- снятие с себя ответственности, обвинение во всем партнера;

- игнорирование интересов оппонента;

-преувеличивание своей роли в общем деле;

-давление на «болевые места»