**Алгоритм деятельности по разрешению конфликта «17 шагов»**(**по А. Я. Анцупову**)

Опыт деятельности по управлению конфликтами третьей стороной может быть обобщен в определенный алгоритм - систему «17 шагов» Предлагаемая последовательность действий  может уточняться исходя из особенностей ситуации.

*1-й шаг.* Представить общую картину конфликта и определить ее суть, исходя из анализа той информации, которой вы в данный момент располагаете. Оценить позиции и скрытые интересы обеих сторон.

*2-й шаг.* Побеседовать с одним из оппонентов, позиция которого на данный момент кажется вам более оправданной. Узнать о его точке зрения на причины конфликта, чего он хочет добиться и чего опасается. Установить его мнение об основных интересах и опасениях второго оппонента.

*3-й шаг.* Обязательно побеседовать со вторым оппонентом.

*4-й шаг.* Побеседовать о причинах и характере конфликта с друзьями первого оппонента. Они дадут более объективную информацию об интересах и опасениях своего друга. В дальнейшем они же могут помочь в разрешении конфликта.

*5-й шаг.* Побеседовать  о причинах,  характере и способе урегулирования конфликта с друзьями второго оппонента.

*6-й шаг.* Обсудить причины, способы урегулирования и перспективы с неформальными лидерами коллектива.

*7-й шаг.* При необходимости обсудить проблему с руководителями обоих оппонентов.

*8-й шаг.*Понять главную причину конфликта и представить, что в конфликте участвуют не эти конкретные участники, а абстрактные люди.

Теперь для руководителя анализ данных и выработка  конкретных действий. Это может быть примирение сторон, выдвижение рекомендаций обязательных для выполнения, или просто решение вопросов, обеспечивающих успешность взаимодействия оппонентов.

*9-й шаг.* Определить подсознательные мотивы, скрытые за внешними поводами. Точно понять скрытое содержание конфликта.

*10-й шаг.* Определить, в чем каждый из оппонентов прав, а в чем не прав. Поддержать в том, в чем они правы, и указать на слабые места в позиции каждого.

*11-й шаг.* Оценить наилучший, наихудший и наиболее вероятный варианты развития событий. Определить, возможно ли, чтобы стороны сами пришли к компромиссу.

*12-й шаг.* Оценить возможные скрытые, отсроченные и перспективные последствия вашего вмешательства в конфликт. Чтобы не превратиться во врага одного из оппонентов.

*13-й шаг.* Продумать и разработать программу-максимум. Подготовить 3-4 варианта предложений оппонентам совместных действий по реализации этой программы.

*14-й шаг.* Продумать и разработать программу-минимум. Подготовить 3-4 варианта предложений оппонентам совместных действий по реализации этой программы.

*15-й шаг.* Обсудить обе программы с друзьями каждого из оппонентов, неформальными лидерами, при необходимости – с руководителями. Внести коррекцию в планы общих действий.

*16-й шаг.*Попытаться разрешить конфликт, корректируя не только тактику, но и стратегию действий с учетом конкретной ситуации. Активно привлекать друзей, неформальных лидеров, при необходимости – руководителей.  Лучше разрешать конфликт их руками.

*17-й шаг.* Обобщить позитивный и негативный опыт, приобретенный в результате вмешательства в данный конфликт.