**«Этапы разрешения конфликта».**

*Выделяют 5 последовательных шагов или этапов разрешения конфликт*а:

1) Прояснение конфликтной ситуации.

Сначала посредник выслушивает обе стороны. Уточняет, в чём состоит суть проблемы. На данном этапе посредник должен использовать техники активного слушания, «Я - сообщения», навыки конструктивного общения. Если на этом этапе всё выполнено грамотно, острота переживаний участников конфликта снижается, и появляется готовность пойти навстречу друг другу. Данный этап является одним из самых значимых в процессе решения конфликта, так как без установления доверительных отношений с посредником, дальнейший процесс невозможен.

2) Сбор предложений.

Этот этап содержит вопросы:

Как же нам быть?

Что придумать?

Как поступить?

Обе конфликтующие стороны предлагают свои способы выхода из конфликтной ситуации. На данном этапе посредник принимает все возможные варианты. Их лучше записать на бумаге.

3) Оценка предложений и выбор наиболее приемлемого решения.

Проходит совместное обсуждение предложений. Стороны уже к этому времени знают интересы друг друга, а предыдущие шаги позволяют создать атмосферу взаимного уважения. Лучшим решением считается то, которое принимается единодушно. (Используется стиль компромисса или сотрудничества).

4) Детализация решения.

Этап содержит детальную проработку достигнутого соглашения.

5) Выполнение решения; проверка.

Участникам даётся время на то, чтобы реализовать на практике принятое решение. Посредник наблюдает за процессом примирения и вмешивается лишь при необходимости. *Основная задача миротворца* – организовать встречу сторон по истечении времени, предусмотренного на ликвидацию конфликтной ситуации. Основной идеей данной встречи является осмысление сторонами достигнутых целей, исследование причин, повлиявших на степень удовлетворённости результатом.