

Додаток 2
до Методичних рекомендацій
щодо роботи з конфліктами
в органах місцевого самоврядування
(абзац третій пункту 5 розділу III)

**Рекомендовані настанови
стороні конфлікту для роботи з конфліктом¹**

1. Структуруйте те, що відбувається з вами, відповідаючи на питання: що трапилось; як вплинуло; що потрібно. Подивіться на ситуацію очима іншої сторони конфлікту.
2. Оберіть стиль поведінки в конфлікті і відповідну стратегію свідомо і доречно до обставин.
3. Уникайте більшої ескалації конфлікту, не погрожуйте та не відповідайте на погрози, не говоріть про свої потреби у формі претензій, не виходьте з конфліктом у публічну площину, не формуйте коаліцію і не залучайте союзників, не створюйте образ ворога.
4. Оцініть стан комунікації між вами та іншою стороною, якими шляхами, як часто, завдяки чому чи з якими перешкодами відбувається обмін інформацією. Перевіряйте правильність розуміння іншої сторони.
5. Усвідомте та прийміть, що обидві сторони однаково діями чи бездіяльністю відповідальні за конфлікт, а ваша поведінка і ставлення потребують змін.
6. Визнайте, що перемовини з іншою стороною можливі.
7. Оцініть стан довіри між вами та іншою стороною, як, коли та чому її рівень змінювався. Сформулюйте своє бачення як можна зміцнити довіру між вами.
8. Оцініть інформацію якою володієте, розмежуйте що є фактами, а що емоціями та судженнями.
9. Сформулюйте свою мету, справжні інтереси та потреби. Визначтесь, що для вас буде справедливим рішенням і чому саме.
10. Спробуйте зрозуміти інтереси, потреби, тривоги, цілі іншої сторони. Які емоції переживає інша сторона і чому? Як вони впливатимуть на вирішення конфлікту? Спрогнозуйте дії та очікування іншої сторони.
11. Сформулюйте пропозиції, варіанти рішення, що, на вашу думку, будуть підходити обом сторонам.
12. Поміркуйте, як можете допомогти іншій стороні зрозуміти вас, зважити на ваші інтереси і потреби, щоб бути готовою пристати принаймні частково на ваші пропозиції.

¹ Наведені настанови не є вичерпними.

13. Підготуйте альтернативні пропозиції та варіанти рішень, у разі якщо ви не домовитесь. Які альтернативи доступні іншій стороні, якщо ви не домовитесь?

14. Підготуйте обґрунтування позиції, докази, документи та інші матеріали, але будьте готові їх не використовувати, якщо вдається рухатись до консенсусу.

15. Пам'ятайте про причини провалу перемовин: страх поганого результату; нереалістичне ставлення до проблеми; низький самоконтроль; бажання подобатися; невміння говорити «ні», швидке здавання позицій; поспіх у досягненні угоди; невміння помічати та своєчасно виправити помилки; невміння вчитись з досвіду.
