

**Рекомендований порядок
поводження працівників Рахівського надлісництва
філії «Карпатський лісовий офіс» ДП «Ліси України»
при розв'язанні спорів та конфліктних ситуацій**

Кращий спосіб вирішення спору – це вчасно його попередити.

Його упередженню сприяють:

- *висока організація службової діяльності в підрозділах;*
- *активна співпраця з громадами;*
- *своєчасне інформування про можливе виникнення конфліктної ситуації.*

При вирішенні спорів найбільш психологічно ефективними є такі напрями:

1) попередження розвитку і накопичення відмінностей у оцінках, поглядах, цілях членів громад;

2) досягнення взаєморозуміння – передбачає в основному вплив на розум учасників, коли протиборство вже є очевидним, а кожна сторона прагне навести аргументи на свій захист, вибірково трактуючи ті чи інші факти. Учасників слід спонукати до «стратегії переговорів»: розкласти конфлікт на складові, що дозволить знайти елементи збігу оцінок чи перспективної мети. Спочатку згода досягається лише у найбільш загальних чи навіть зовсім часткових моментах, що не є принциповими та болючими для учасників конфлікту, а потім поширюється на інші питання;

3) переведення конфлікту з емоційного та інтелектуальний рівень – виявляється у забороні нетактовних нападок, образ, погроз із метою подолання надмірного збудження сторін та регулювання їх взаємовідносин. Це має здійснюватися спокійним голосом, без упередженості: підкреслюється незначністю приводу, через який виник конфлікт, та необхідність його вирішення, робиться спроба переключити увагу учасників на інші аспекти діяльності, не пов'язані з предметом загострення стосунків між ними;

4) трансформація мотивів конфронтації (протиборства) у мотиви пошуку згоди – здійснюється за допомогою роз'яснення небажаних наслідків конфлікту для його учасників та оточення (родичів, близьких, колективу тощо), аморальності боротьби заради задоволення власних егоїстичних інтересів. Зміна позиції та пошук згоди не є проявом слабкості, поразки, це нормальний шлях регулювання взаємостосунків між людьми.

Конкретними засобами вирішення конфлікту можуть бути:

- 1) вирішення проблеми, що стала причиною його виникнення;
- 2) компроміс, що базується на взаємних розумних поступках;
- 3) поступове згладжування протиріч;
- 4) задоволення вимог.

Першим кроком до вирішення практично кожного конфлікту є обговорення проблеми. Спробуйте стати на протилежну точку зору та досягнути компромісу. Завжди припускайте щирість Вашого опонента, якщо Ви не зіткнулися з очевидними доказами протилежного.

Якщо перемовини з опонентами зазнали невдачі, можливе вирішення проблеми шляхом залучення **третьої сторони або посередника**. Це повинна бути авторитетна людина, по можливості представник органів влади чи громадський діяч, до думки якого громада готова прислухатись.

Іноді ефективне вирішення конфлікту та досягнення згоди з конкретного питання – **обговорення в засобах ЗМІ**, проведення опитування, оприлюднення інтересів усіх зацікавлених сторін.

В будь-якому разі конфлікт необхідно вирішувати толерантно, з уважним ставленням до опонента, застосовуючи тактику дружельності, що припускає демонстрацію готовності до вирішення проблеми, надання необхідної інформації, пропозицію допомоги, надання певних послуг, вибачень за тимчасові незручності, тощо. Ваші дії повинні корегуватися так щоб не допустити загострення конфлікту.

Про виникнення конфлікту та хід його вирішення **надавати рапорт на ім'я керівника**, для подальшого аналізу та прийняття заходів запобігання конфліктним ситуаціям у майбутньому.

**Помічник начальника
Рахівського надлісництва**

Олександр МІЛЬЧЕВИЧ

Вик. Попенко С.Ю.
21.01.2025р.

