



КАК  
сделать  
**КОНФЛИКТ**  
**КОНСТРУКТИВНЫМ**  
И ВЫНЕСТИ ИЗ НЕГО  
ПОЛЬЗУ

Любой деструктивный конфликт приносит компании убытки. Это не только простой рабочих процессов, но и ухудшение взаимоотношений с клиентами, снижение качества товаров или услуг. В таких случаях нужно вмешиваться быстро и решительно.

Чтобы разрешить любой спор, следуйте пошаговой инструкции:

### Шаг 1

## Открыто признайте конфликт

Не игнорируйте конфликт. Объясните сотрудникам, что разногласие негативно влияет на работу и продуктивность. Предложите вместе подумать, как решить проблему.

### Шаг 2

## Создайте условия для диалога

Попросите сотрудников использовать технику Я-высказываний – критиковать идеи без обвинения других людей и перехода на личности. Например, вместо того чтобы говорить «Вы не учитываете моё мнение», лучше использовать фразу «Я считаю, что моё предложение не учли».

Кроме того, установите определённые правила коммуникации – все говорят по очереди и не перебивают друг друга, не вешают ярлыки вроде «ты безответственный». Важно, чтобы каждый участник команды высказался.

### Шаг 3

## Выявите причину конфликта

Чтобы добраться до сути, можно задать сотрудникам следующие вопросы:

- В чём, по-вашему, заключается проблема?
- Что для вас принципиально в этой ситуации?
- Какое решение устроит вас?

**Шаг 4****Найдите способы разрешения конфликта.**

Есть несколько стратегий:

- Компромисс – каждая сторона уступает часть требований. Такой вариант уместен, когда в конфликте сталкиваются противоположные точки зрения и полностью удовлетворить интересы всех невозможно. Важно, чтобы стороны были готовы идти на уступки.
- Сотрудничество – совместный поиск нового решения, при котором обе стороны выиграют. Этот метод можно использовать, если конфликт не слишком принципиален, а общий выход возможен.
- Посредничество – привлечение третьей стороны, чтобы она высказала независимое мнение. Например, это может HR или нейтральный коллега. Способ необходим, когда участники конфликта зашли в тупик и не могут договориться между собой.

Когда решение найдено, зафиксируйте договорённости письменно. Через некоторое время, например неделю, можно провести ещё одну встречу, чтобы выявить изменения.

Помните: конфликт не зло, которого нужно избегать любой ценой. Это энергия, которую можно направить как на созидание, так и на разрушение. Задача руководителя – научиться управлять ей.

**Управляйте энергией сотрудников системно и направляйте ее в развитие**

На платформе iSpring Learn вы найдете демо-курсы по 6-ти ключевым темам: продажи и маркетинг, личная эффективность, вводный инструктаж, управление проектами и командой, а также найм, адаптация и развитие сотрудников.

Укрепляйте компетенции, развивайте команду и достигайте целей компании. Курсы можно использовать в любых LMS, поддерживающих SCORM.

Получить доступ к iSpring Learn на 14 дней