Десять советов по решению конфликтов в команде

07.10.2011

Конфликты на работе неизбежны. Чтобы угомонить разбушевавшиеся характеры, достаточно применить простые правила. Вот десять способов, как приструнить буйных и погасить накал страстей в офисе.

Когда личная обида и карьерные амбиции смешиваются в единое целое, ждите беды. Замороженные конфликты еще опаснее, потому что однажды эта бомба подорвет ваш бизнес. Хотите быстро и с умом гасить офисные войны? Вот советы от участницы Сообщества и консультанта по командному менеджменту [**Галины Сартан**](http://www.e-xecutive.ru/community/persons/detail/308508/). Знаете способы лучше? Дополняйте в комментариях.

**1. Определите, какие цели в конфликте преследуют конфликтующие**. Зачем им надо конфликтовать? Нуждаются ли они в вашей помощи или могут решить конфликт самостоятельно.



**2. Никогда не принимайте решение за участников конфликта**. Вы рискуете принять непопулярное решение, и тогда конфликтующие объединятся против вас.

**3. Не выслушивайте отдельно конфликтующие стороны**. Сводите их вместе и только тогда получайте информацию. В противном случае каждая из конфликтующих сторон будет думать, что другая привлекла вас на свою сторону. И, как следствие, конфликт будет разгораться.



**4. Переводите конфликтующих от эмоций к логике**. Не допускайте личностных, обидных высказываний друг о друге.

**5. Переводите участников конфликта от общих суждений к более конкретным фактам**. Задавайте уточняющие вопросы. Это поможет им более полно понять ситуацию и уйти от излишних эмоций.

**6. Задавайте вопросы для выяснения мотива каждого из конфликтующих**. Когда вы поймете мотивы, вы найдете пути решения конфликта. Пользуйтесь техникой «Пять почему». На каждый ответ конфликтующих задавайте следующий вопрос «Почему?». Таких вопросов должно быть пять.



**7. Уводите конфликтующих от спора по поводу деятельности к выводам по поводу ценностей**. Вам важно не то, что каждый из них делал в конфликте, а то, как это повлияло или повлияет на ваш отдел/других сотрудников/компанию.

**8. Передавайте конфликтующим ответственность за принятие решения по улаживанию конфликта**. Но их предложения должны быть реальным разрешением возникшей ситуации, а не отговорками.

**9. Если конфликтующие не хотят брать ответственность на себя по разрешению конфликта, то заключите с ними договор** ― вы принимаете решение, но они уже не смогут его оспорить и должны будут беспрекословно выполнить.



**10. Учитывайте выводы из конфликтных ситуаций, чтобы не повторять их в будущем**. Учите этому своих сотрудников.