

Комментарий для  
аниматора

Текст озвучки

Персонажи: Руководитель -  
женщина и 2 сотрудницы

ДК.

а

ем

ми

ю,

ом

ль

**Конфликт в команде.**

**Что делать руководителю?**



ся  
ки.

про  
и  
я  
ой

об  
х

нде

а

ть

ых

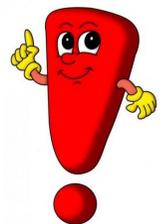
## В предыдущих роликах вы :



Узнали об **основных причинах** конфликтов в виртуальной команде

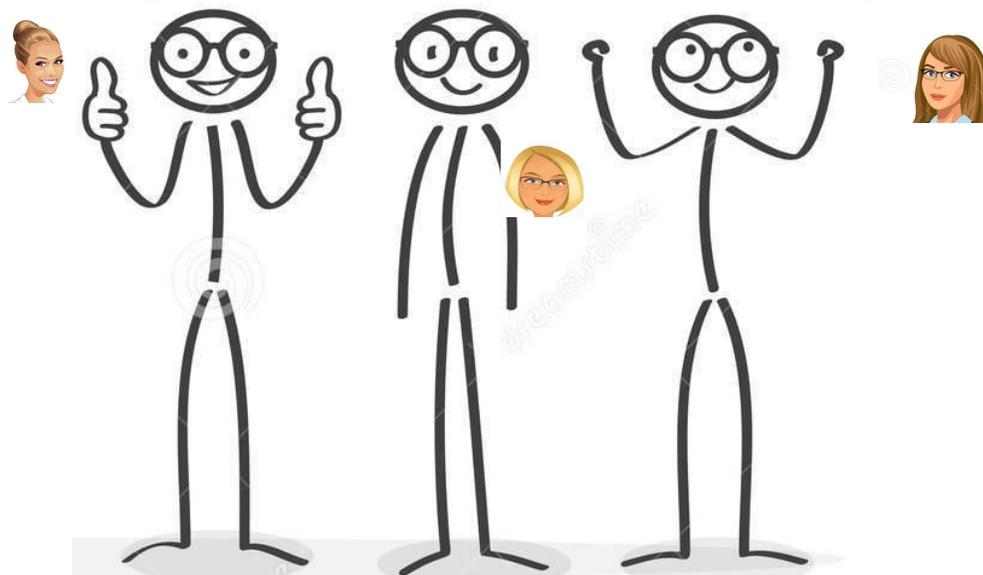
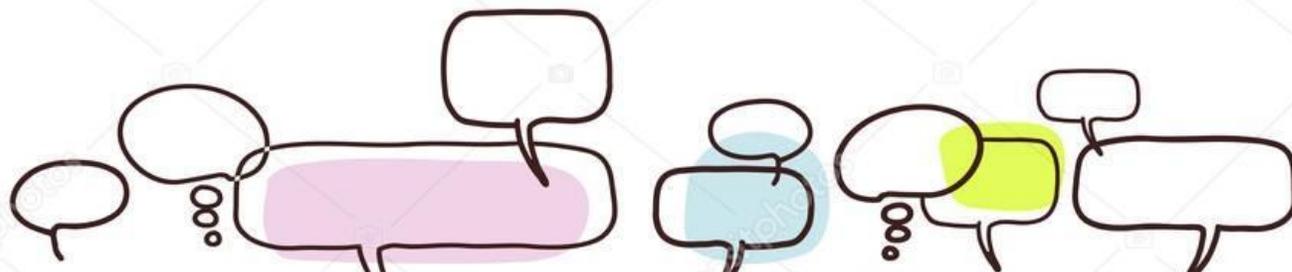


И **способах** их предотвращения



Научились **эффективно решать разногласия**

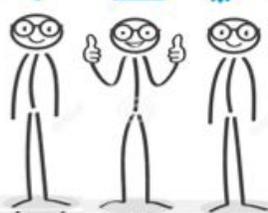
Информация в этом ролике  
**поможет вам наладить отношения внутри команды**



ла  
в  
о  
ый  
но  
ов  
ас  
ост  
ни,  
о



**Шаг 6**

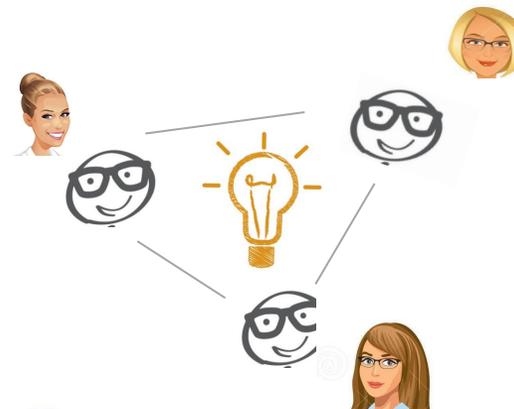


**Шаг 1**

**Шаг 2**



**Шаг 3**



**Шаг 4**

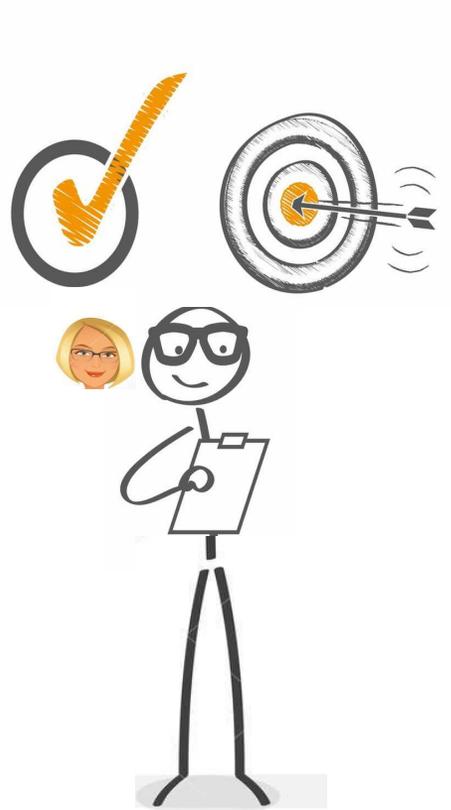


**Шесть шагов  
медиации-  
урегулирования  
конфликта**

**Шаг 5**

у

ся  
азу  
о  
есь



## Шаг первый

Четко обозначьте свою позицию и цель

те  
и

нки

а

р

,

де

и

ди



**Третье лицо**



**Участница  
конфликта**

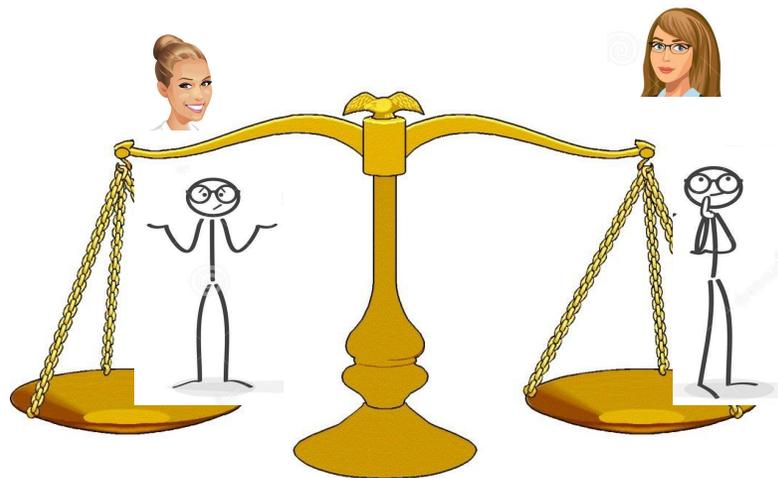


**Участница  
конфликта**

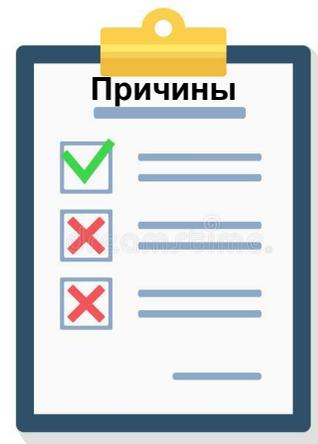
о  
нки  
на  
х  
р,  
-  
нку  
ла  
ды  
в,



Ваша задача



придерживаться нейтралитета,  
не занимая ни одну из сторон



смотреть вглубь ситуации и  
искать реальные причины  
ее возникновения

ь  
ны  
я.

и  
и  
ся  
и  
на  
а

Подходите к анализу ситуации системно и  
удерживайте фокус на цели



и

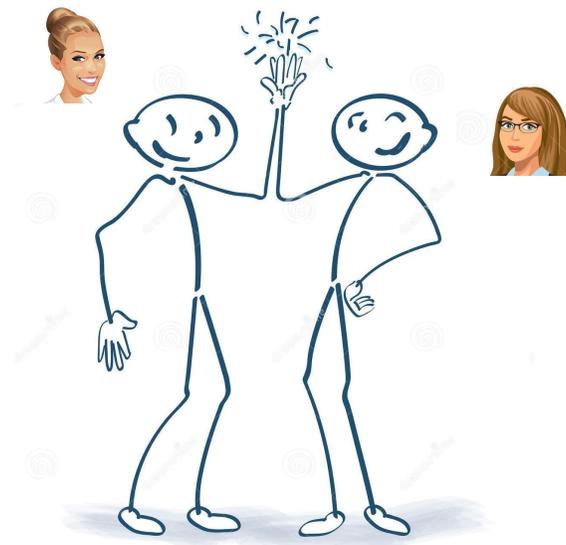
о  
нки  
на  
х  
сь



Если вы эмоционально  
вовлекаетесь



используйте техники управления  
своим эмоциональным состоянием



только потом приступайте к  
урегулированию конфликта

ки

ько  
е К

ся  
азу  
о  
есь  
ю



## Шаг второй

Выясните и сформулируйте

Конфликтную Ситуацию

е

формулу конфликта» –  
звук. Потом части  
тятся одновременно  
икт (прямоугольник  
, КС (первый овал  
Инцидент (2 овал)  
идента появляется  
оря моргает и  
рудницы и их речь  
: сначала одной  
быстром темпе)

## Формула конфликта



Это Ольга не  
сделала...

Нет, это Яна  
не  
подготовила  
...



а. Сразу за  
на словах  
проблему»  
датель, на  
ходимо  
затель с 2  
на словах  
в одном  
переходит  
и, на словах  
а переходит  
и на 2  
онфликт и  
зают

Для того, чтобы урегулировать проблему нужно  
отделить инцидент от самой конфликтной ситуации



от  
й

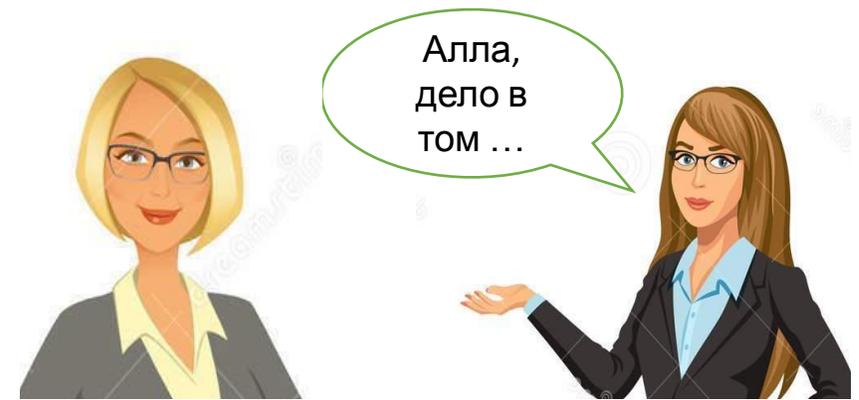
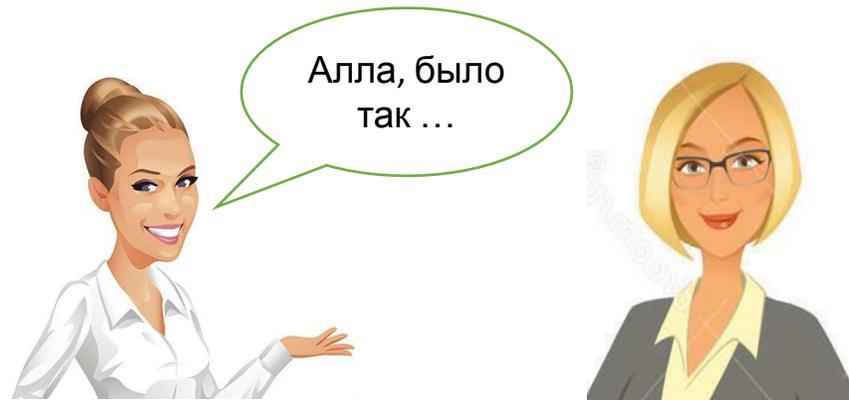
за  
ом  
о  
им  
ла  
ль,

ТИЮ:

ГИТЬ  
Й

## 1. Проявите эмпатию:

поговорите с каждым из участников и позвольте ему сначала выпустить эмоциональный пар, если это необходимо



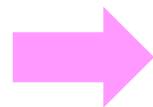
за и  
о  
ждой  
т  
ове  
ая  
ется  
ожно  
ки  
орая  
а ней  
факты

## 2. Выясните позиции каждой из сторон и проясните факты

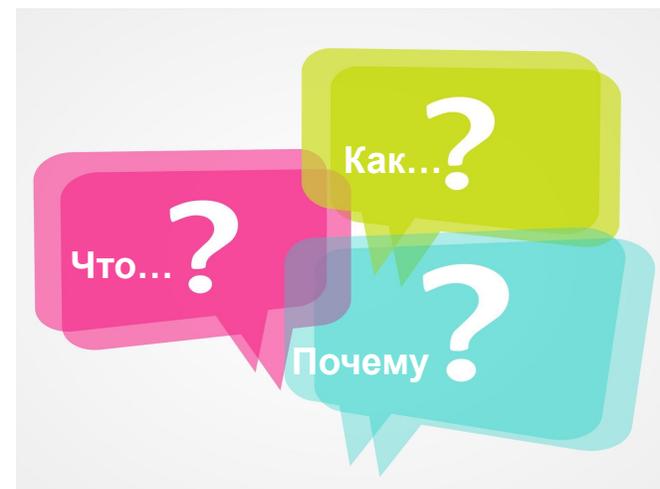


ой

3. Определите какие потребности не удовлетворены, какие интересы они пытаются отстаивать в этом конфликте



Для этого  
задавайте  
открытые вопросы



ла  
ли  
ней

у  
ла  
го  
тает  
ом  
и в  
ет в  
я

ТЬ  
а,  
о

4. Старайтесь понять истинный смысл слов собеседника.

Применяйте навыки активного слушания



Алла,  
понимаете...



про  
но

м  
ва

у»

етко  
али

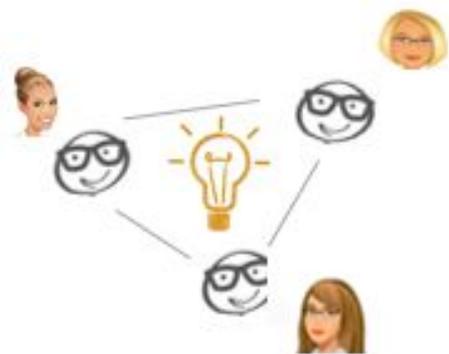
1,

шагу

5. Если вы выяснили и четко сформулировали суть столкновения между сотрудниками,  
переходите к следующему шагу



ся  
азу  
о  
з -  
ов и  
ше



## Шаг третий:

Покажите участникам конфликта третий –  
обобщенный взгляд на ситуацию

Подчеркните, что каждый из сотрудников видит  
только часть ситуации со своей позиции

---





## **Шаг четвёртый**

**Согласуйте общую цель, направленную на совместное решение проблемы, а не на взаимные претензии**

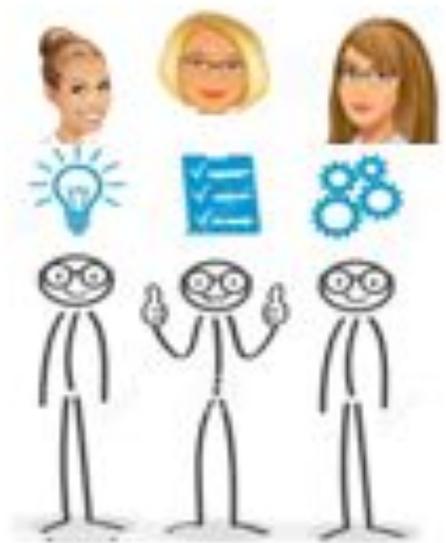
Ориентируйте на стратегию сотрудничества,  
в которой нет проигравших, а оба участника побеждают

---



ся  
азу  
о

есь



**Шаг пятый:**

**Организируйте совместный поиск решений**

а и  
ом.  
ия  
и  
ся  
д.

Для этого предложите участникам придумать как можно больше вариантов решения конфликта

---



ите  
мать

я

После этого рассмотрите каждый из вариантов с точки зрения его возможностей и ограничений



ите  
мать

я

ОВ С



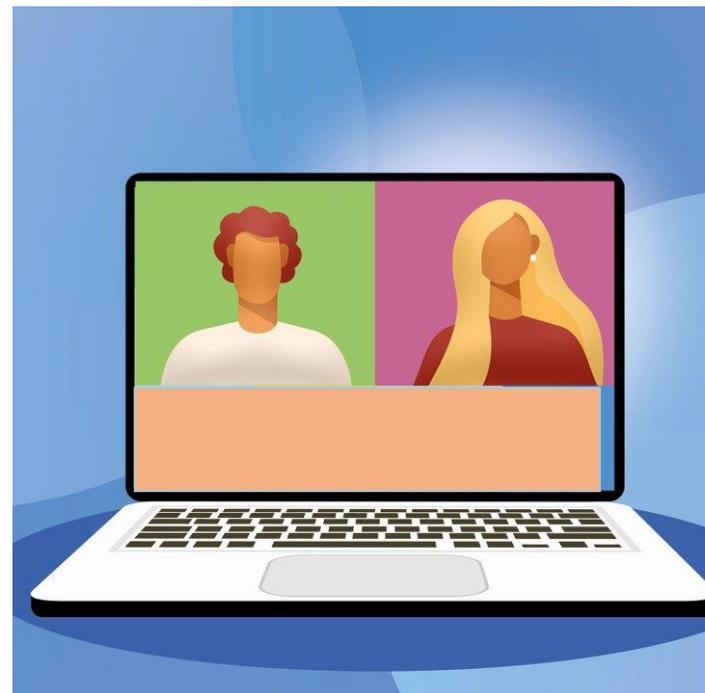
## Шаг шестой

**Выберите и согласуйте оптимальный вариант решения конфликта, договоритесь о шагах по его реализации - кто, что, когда и как делает**

и  
о  
не  
а  
ак  
оне  
и

В режиме удаленки очень важно выбрать самый удобный формат общения для урегулирования конфликта

---



я

Переписка в мессенджерах или электронной почте способна только  
усилить недовольство и добавить череду новых инцидентов

---



Лучшим вариантом будет встреча по видеосвязи,  
например в Zoom или Skype



сь  
но  
ом  
где  
а с  
ей

Сначала встретьтесь по отдельности с  
каждым из участников конфликта

---



те

Затем организуйте общую встречу

---



сь  
е

те

Заранее убедитесь, что у всех будет возможность включить камеру и микрофон

---





Своевременная регуляция конфликта – это ключ к результативной команде, в которой сотрудники относятся друг к другу с уважением и пониманием

---



азу  
а



Успехов в  
урегулировании  
конфликтов!