

Комментарий для
аниматора

Текст озвучки

Персонажи: Руководитель -
женщина и 2 сотрудницы

ДК.

а

ем

ми

ю,

ом

ль

Конфликт в команде.

Что делать руководителю?



крыт)

ся
ки.

про
и
я
ой

об
х

нде

а

ть

ых

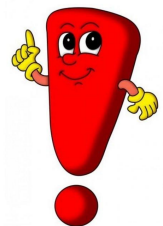
В предыдущих роликах вы :



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

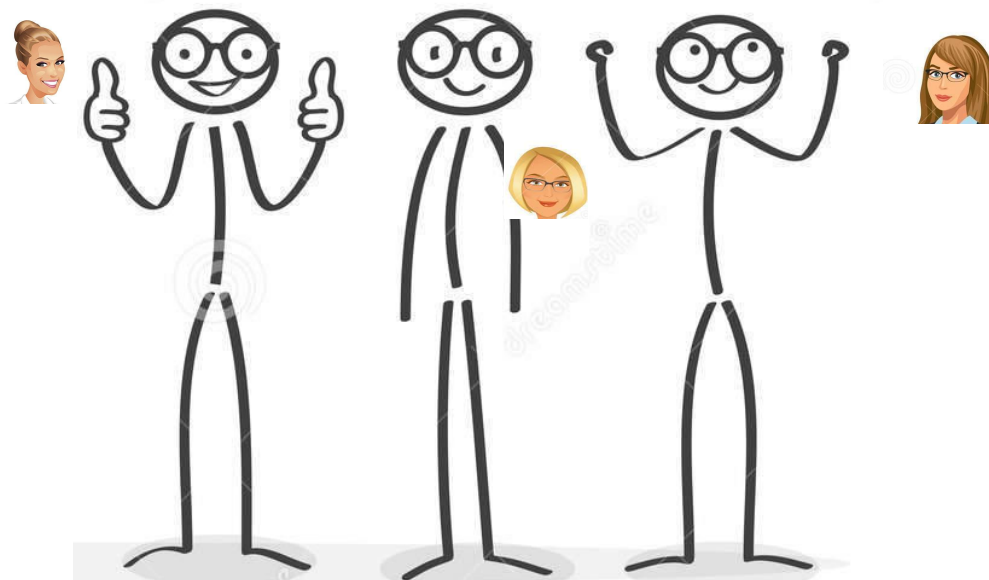
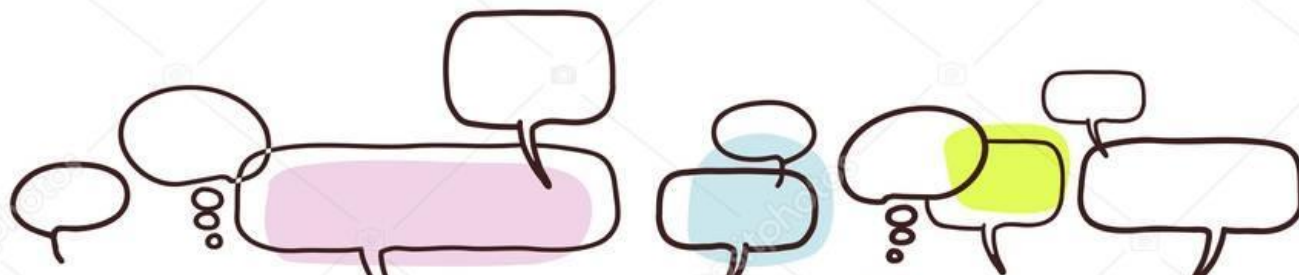


И **способах** их предотвращения



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

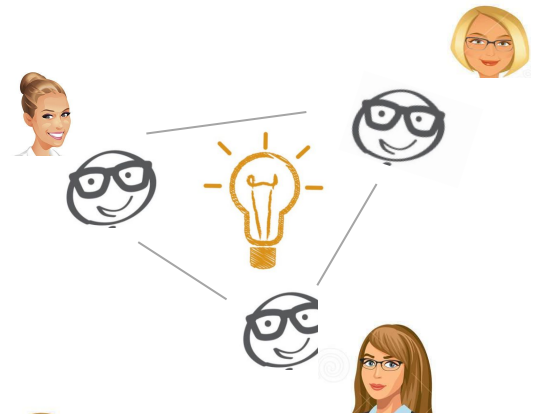


Шаг 1

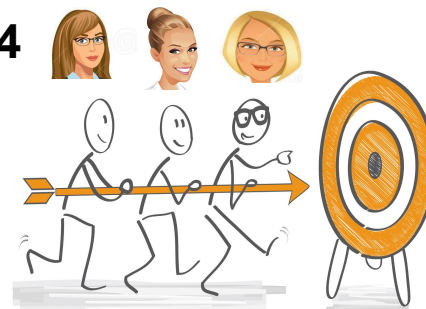
Шаг 2



Шаг 3



Шаг 4

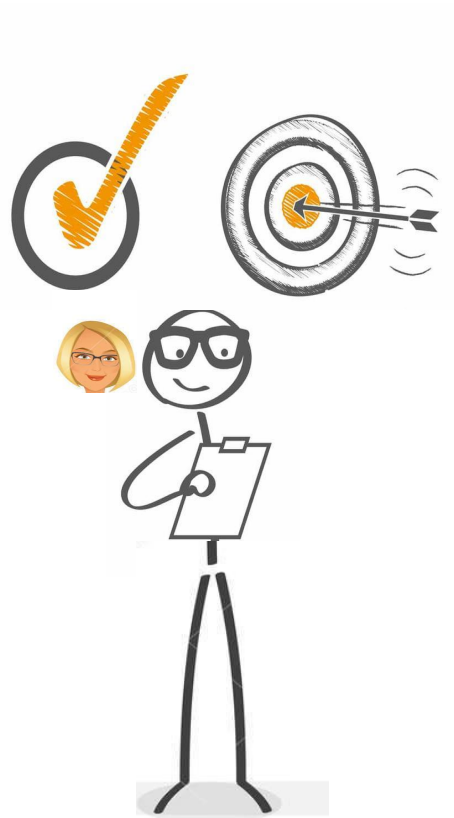


Шаг 5

**Шесть шагов
медиации-
урегулирования
конфликта**

у

ся
азу
о
есь



Шаг первый

Четко обозначьте свою позицию и цель

те
и

нки

а

р

,

де

и

ди



Третье лицо



**Участница
конflikта**

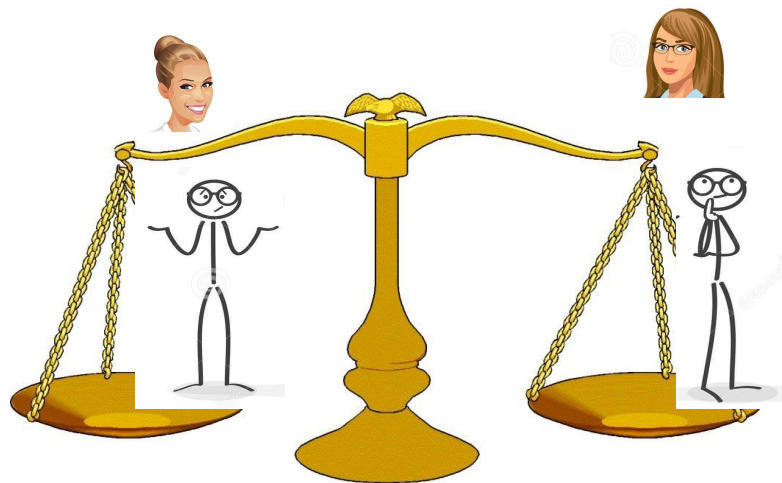


**Участница
конflikта**

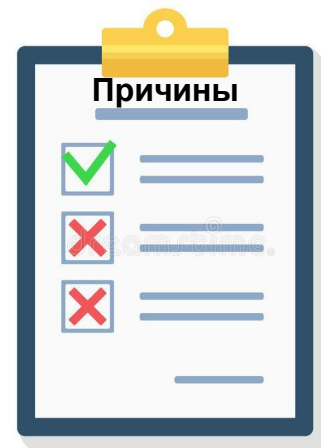
о
нки
на
х
р,
—
нку
ла
ды
в,



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

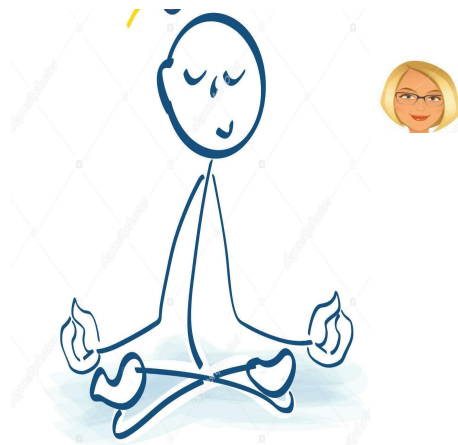


и

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

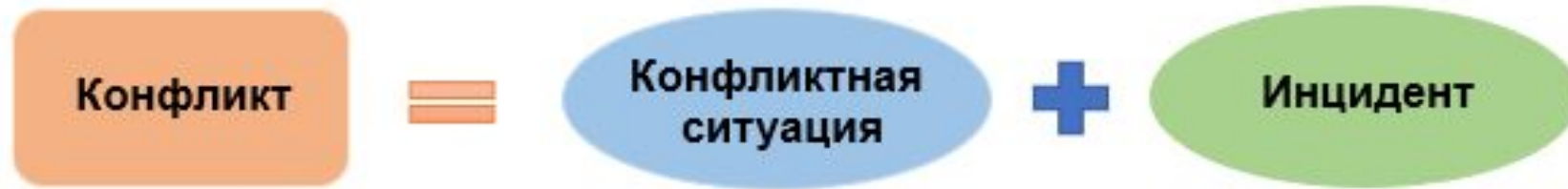
Выясните и сформулируйте

Конфликтную Ситуацию

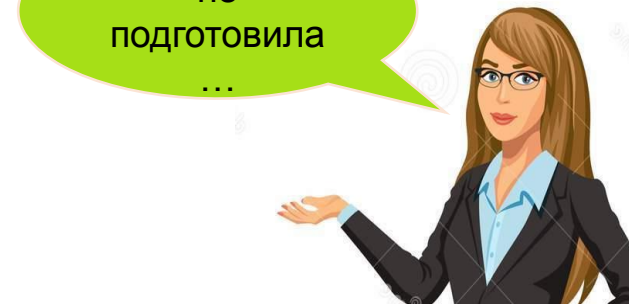
е

«формулу конфликта» –
«провокация». Потом части
«формулы» происходят одновременно
«формулы» (прямоугольник
«формулы»), КС (первый овал
«формулы» Инцидент (2 овал)
«формулы» инцидента появляется
«формулы» моргает и
«формулы» рудницы и их речь
«формулы»: сначала одной
«формулы» (быстром темпе)

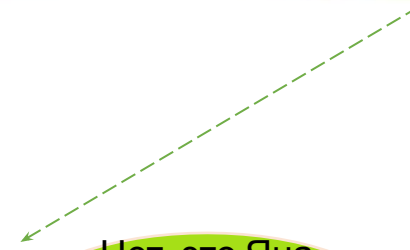
Формула конфликта



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

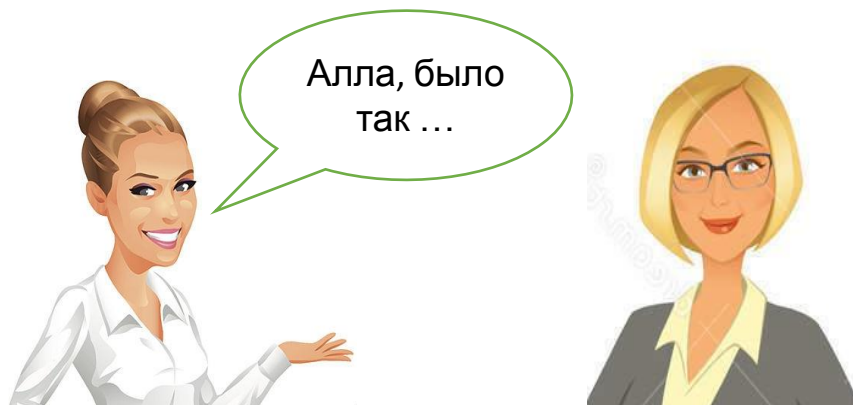
Для того, чтобы урегулировать проблему нужно
отделить инцидент от самой конфликтной ситуации



от
й

1. Проявите эмпатию:

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



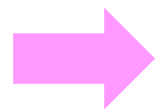
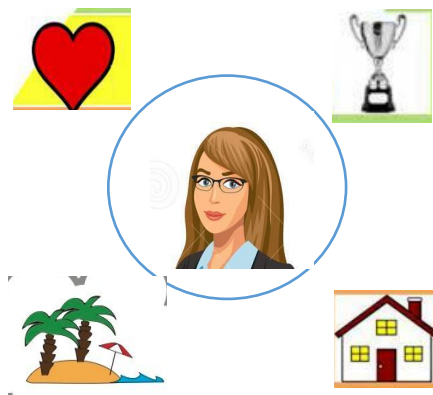
за и
о
ждой
т
ове
ая
ется
жно
ки
орая
а ней
факты

2. Выясните позиции каждой из сторон и проясните факты

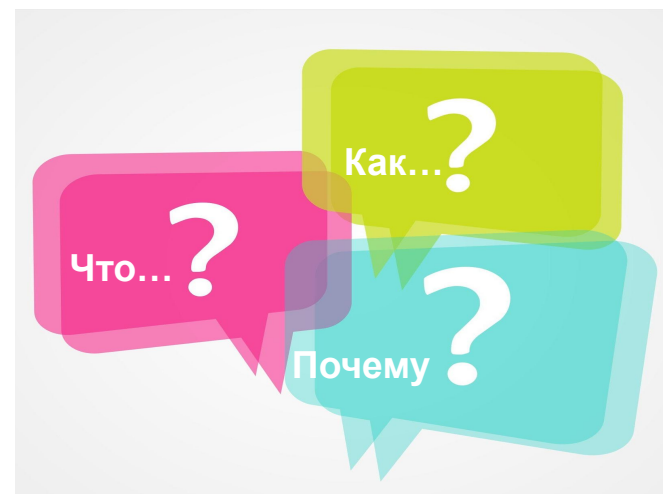


ой

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
вно

м
ова

у»

етко
али

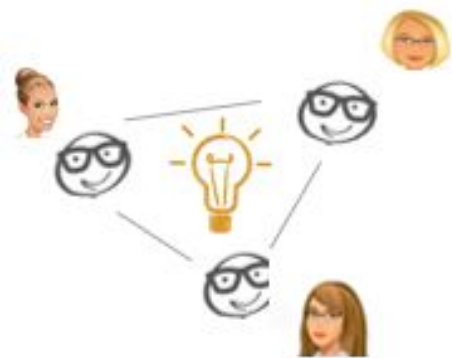
1,

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



ся
азу
о

есь



Шаг четвёртый

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

а

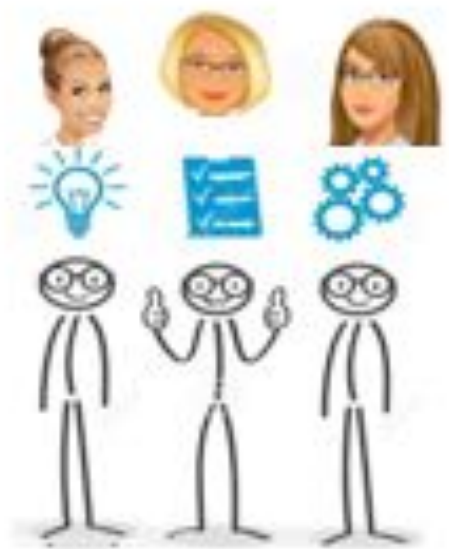
на

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.

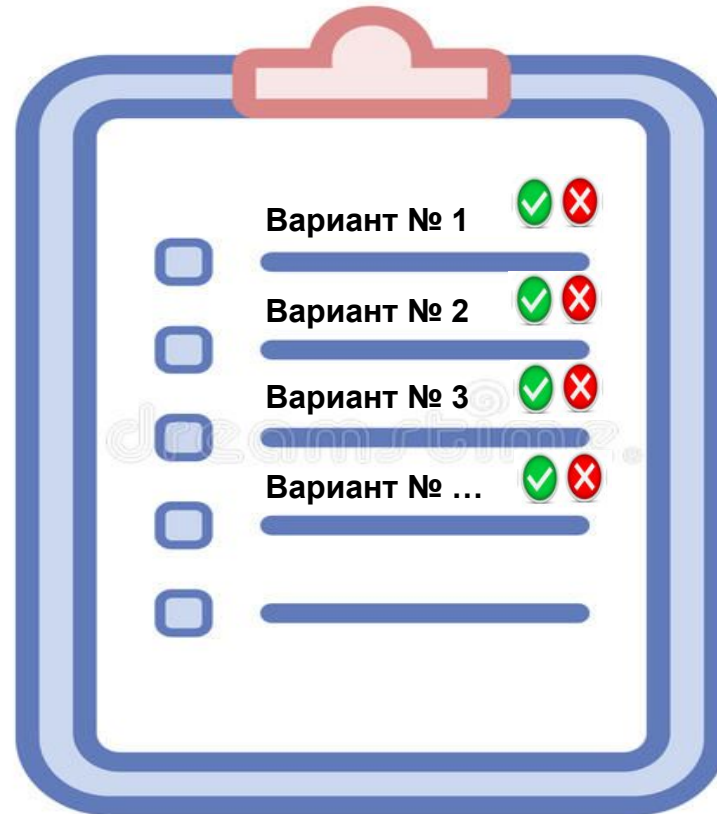
Для этого предложите участникам придумать как можно больше вариантов решения конфликта



ите
мать

я

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



ите
мать

я

ОВ С

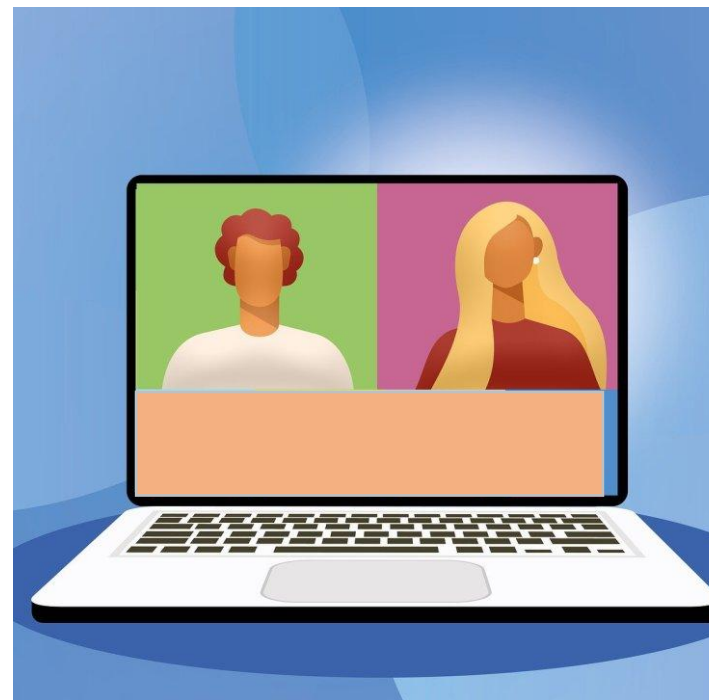
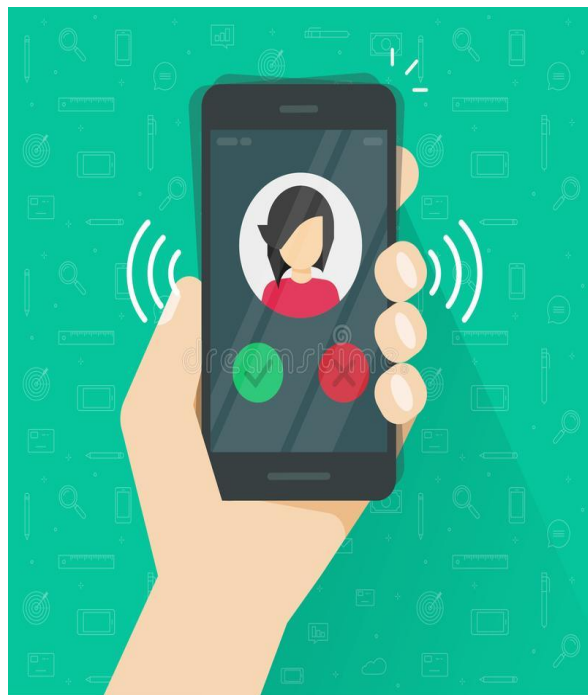


Шаг шестой

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!