**3 этапа разрешения конфликтов между сотрудниками**

Время, потраченное на выяснение отношений, естественно, можно посвятить более полезным для компании делам. Поэтому вам, как руководителям, все же иногда следует вмешиваться, чтобы сохранять продуктивность работников, а также их настроение и силы.

Филиппинский бизнес-гуру, сотрудник Open Colleges, один из ведущих специалистов в сфере HR Патрик Дель Розарио советует: лучше сделать это, соблюдая следующие этапы урегулирования конфликтов на рабочем месте.

**1. Оставайтесь нейтральными и выслушайте обе стороны**

* Когда имеешь дело с конфликтами среди сотрудников, важно, чтобы вы, как руководитель, сохраняли нейтралитет. Симпатия одной стороне только усугубит проблему и помешает вам придумать приемлемое решение, которое устроит обе стороны.
* В небольшом коллективе это может быть сложнее, так как нередко в маленьких компаниях грань между профессиональными и личными отношениями довольно размыта.
* Прежде чем вы попытаетесь выступить посредником в конфликте, спросите себя, действительно ли вы сможете оставаться нейтральными и непредвзятыми. Если вы не чувствуете, что сможете это сделать, следует подумать о приглашении третьей стороны, то есть посредника, который может оставить свои личное мнение и чувства.
* Хорошим способом сохранения нейтралитета является попытка решить конфликт вне офиса. Это позволит предотвратить внезапное появление коллег в офисе, а, кроме того, нахождение вдали от рабочего места поможет всем чувствовать себя более непринужденно.
* Во время вашей встречи попытайтесь дать обеим сторонам возможность выразить свою точку зрения, не отвлекаясь на мнение другой стороны. Когда человека внимательно выслушают, он в большей степени склонен слушать, что говорят другие, и смотреть на ситуацию с другой точки зрения.

**2. Выясните факты**

* Большинство сотрудников втягиваются в «дрязги» очень эмоционально, поэтому, будучи посредником, важно уметь держать эмоции при себе и слушать только факты. Вы услышите много, но не факт, что все сказанное — правда и правильно. Например, вам могут сказать: «Я чувствую, что он меня не уважает ...» или «Я знаю, что он меня не любит ...». Всегда делайте скидку на то, что это может быть лишь предположение, причем основанное исключительно на эмоциях.
* Чтобы добраться до сути, полезно задавать вопросы вроде: «Почему вы так считаете?» или «Что заставляет вас так думать?». Таким образом, вы можете узнать больше о конкретных действиях и поведении, которые могли привести к конфликту. Вы также будете иметь конкретные факты, чтобы идти дальше, а не расплывчатые предположения о том, что другой человек может делать или думать.
* Как только вы узнаете больше о проблеме (будь она реальная или мнимая), вы можете продумывать конкретные шаги по ее решению. Имейте в виду, что на пути к получению прямых фактов, вам придется пробираться сквозь много эмоций, потребуется время и терпение.

**3. Спросите ваших сотрудников, что они сами хотели бы сделать, чтобы разрешить конфликт**

* Даже когда вы услышали обе стороны этой истории, вы все равно можете сомневаться, с чего же начать. Иногда спросить самих сотрудников, что они хотели бы сделать для решения этого вопроса, — самый верный способ придумать приемлемое решение, с которым согласятся обе стороны.
* Вы всегда должны учитывать возможность того, что в конфликте сыграли свою роль политика, корпоративная культура компании, методы управления и провалы в организации рабочих процессов. Если это так, постарайтесь получить обратную связь от сотрудников о том, как вы могли бы улучшить моральное состояние коллектива. И в будущем поощряйте более тесное сотрудничество в этом плане, впрочем, как и в любых других направлениях. Кстати, иногда в личном общении с начальником сотруднику сложно выразить свою точку зрения, и недовольство копится, выливаясь в снижение продуктивности и конфликты. В этом смысле удобно использовать системы автоматизации рабочих процессов, например, комплекс «Простой бизнес», помогающие правильно организовать рабочий процесс, выстраивать обратную связь и в рабочем порядке решать спорные ситуации.
* Итак, постарайтесь помочь сотрудникам самим поучаствовать в принятии решения в споре, а не смотреть на них как на проблему. Если вы сможете разобраться в конфликте и остаться открытыми для предложений и отзывов, вам самим будет намного легче в будущем.