



Термин «конфликт» в общем понимании подразумевает возражение, несогласие с убеждениями оппонента, его точкой зрения и утверждениями. Когда разногласия негативно отражаются на деятельности коллектива, тогда без вмешательства начальника уже не обойтись.

Не следует избегать здоровых споров. Существование некоторого разногласия в кругу группы лиц является вполне нормальным, и даже приводит к значительным достижениям, таким образом думает Патрик Ленсиони, который написал книгу под названием «Пять дисфункций команды».

Суть заключается в том, что любое расхождение в вопросах разрешения трудных задач зачастую превращает человеческую деятельность в более результативную. При этом присутствие духа соперничества среди людей, вступивших в конфликт, оказывает нормализующее влияние на рабочую обстановку.

Определите основных участников. В случае если люди конфликтуют, не обязательно проблема заключается в личных противоречиях. Понаблюдайте: зачастую двое спорящих людей и их судья превращаются в заложников своеобразной игры, которая свидетельствует о серьезной проблеме в коллективе организации», — утверждает руководитель компании и консультант Алдонна Р. Амблер. Эксперт рассматривает данный спор в качестве исходного положения для прояснения и улучшения бизнес-процессов. Следовательно, благодаря конфликтной ситуации зачастую можно найти гораздо более существенные проблемы, в результате которых нарушается

деятельность всей организации.

Обращайтесь к личности, обсудите ситуацию. В ходе решения спора не нужно переходить из судьи в участника. Выслушайте всех оппонентов, участвующих в конфликте, рассмотрите его точку зрения, однако не становитесь на чью-либо сторону, советуют специалисты по разрешению конфликтов. Главная цель начальника заключается в том, чтобы оппоненты сконцентрировались на поиске устранения проблемы, а не на причинах, которые обусловили эту проблему.

Поиск решения сообща. Насколько часто вы будучи вовлеченными в спор, будете учитывать советы? Как правило человек отрицательно воспринимает мнения посторонних людей. Любой, участник конфликта, всегда убежден в своей правоте. Существенная своеобразная особенность нездорового конфликта заключается в недостатке доверия между втянутыми в спор сторонами.