

Чек-лист: как руководителю разобрать конфликт между сотрудниками

Пройдите по шагам сверху вниз. Отмечайте пункты по мере выполнения — так ничего не потеряется и разговор останется по делу.

1 Заметить сигналы

- ☐ Сухое или подчёркнуто вежливое общение между сотрудниками
- ☐ Спад мотивации, срыв сроков, отказ от совместных задач
- ☐ Жалобы коллег или напряжение, которое чувствуется на встречах

Чем раньше замечено — тем проще решить. Не ждите открытого скандала.

2 Поговорить с каждой стороной отдельно

- ☐ Встретиться с участниками по одному, без свидетелей
- ☐ Дать каждому спокойно изложить свою версию
- ☐ Слушать, не занимая сторону и не оценивая

Цель — понять картину с двух точек зрения, а не назначить виноватого.

3 Найти настоящую причину, а не повод

- ☐ Отделить формальный повод от корня: роли, ресурсы, коммуникация, личное
- ☐ Проверить, нет ли объективной причины в организации работы
- ☐ Уточнить, давно ли копится напряжение

Явная причина редко бывает главной — копайте глубже.

4 Выбрать стиль под ситуацию

- ☐ Оценить, что важнее: быстрый результат, отношения или и то и другое
- ☐ Подобрать стиль — от компромисса до сотрудничества
- ☐ Не применять привычный стиль по инерции

Если важны и результат, и отношения, и есть время — цельтесь в сотрудничество.

5 Организовать общий разговор

- ☐ Собрать стороны за одним столом в нейтральной обстановке
- ☐ Задать правила: без перебиваний и перехода на личности
- ☐ Дать высказаться обоим, держать фокус на проблеме, а не на людях

Ваша роль — арбитр, а не судья: помогаете договориться, а не выносите приговор.

6 Зафиксировать договорённости

- ☐ Проговорить вслух, о чём договорились
- ☐ Записать конкретные шаги: кто, что и к какому сроку
- ☐ Убедиться, что решение понятно и принято обеими сторонами

Устная договорённость без фиксации разваливается на первой же спорной ситуации.

7 Вернуться к теме позже

- ☐ Проверить на следующей встрече 1:1, как соблюдаются договорённости
- ☐ Отметить и закрепить положительные сдвиги
- ☐ Если напряжение вернулось — разобрать причину заново

Один разговор редко закрывает конфликт окончательно. Контроль важен не меньше разбора.