

ПАСПОРТ ПРОЕКТА

Раздел	Описание содержания раздела
Первая часть паспорта проекта	
Название проекта	Медиация конфликта: формирование конструктивного диалогового пространства в организациях
Команда проекта	<p>Вихров Никита Александрович гр. 4695 «Управление персоналом»— аналитик, связь с наставником</p> <p>Дороднов Егор Вадимович гр. 4695 «Управление персоналом» – разработка мероприятий, лидер проекта</p> <p>Хакова Дарья Романовна гр. 4695 «Управление персоналом» – спикер, оформление документации</p>
Наставник команды	Алексина Ирина Сергеевна.— к.э.н., доцент КТУ Института экономики НовГУ
Сроки выполнения проекта	10.09.2025-26.12.2025
Тип проекта	Научно-исследовательский
Проблема, которую решает проект	<p>Современные российские организации регулярно сталкиваются с внутрикорпоративными конфликтами, возникающими вследствие разницы в интересах, целях, ценностях и коммуникациях сотрудников. Такие конфликты снижают эффективность работы коллективов, приводят к росту стресса, ухудшению качества принимаемых решений и снижению общей производительности компаний. Однако традиционные методы разрешения конфликтов зачастую оказываются недостаточно эффективными либо требуют больших временных затрат и ресурсов.</p>
Эффекты и индикаторы успешности реализации проекта	<p>Эффекты:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Снижение числа острых внутрикорпоративных конфликтов в течение первого года после внедрения программы • Увеличение уровня удовлетворенности сотрудников • Повышение производительности труда благодаря улучшению климата в коллективе. • Увеличение числа успешно разрешенных конфликтов через медиацию • Снижение текучести кадров из-за улучшения атмосферы в коллективе. <p>Индикаторы успешности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Количество проведенных медиативных сессий и их результативность. • Опросы сотрудников о восприятии конфликтов и медиативного процесса. • Статистика увольнений и случаев обращения в кадровую службу по вопросам конфликтов.

	<ul style="list-style-type: none"> • Анализ времени, затраченного на разрешение конфликтов до и после внедрения программы.
Актуальность	<p>Работа с внутрикорпоративными конфликтами важна для повышения общей эффективности организаций, особенно учитывая динамичную и стрессовую рабочую среду. Снижение конфликтов и улучшение командной динамики способствует устойчивому развитию бизнеса и повышает его конкурентоспособность.</p>
Целевая аудитория	<ul style="list-style-type: none"> • Руководители и менеджеры среднего звена предприятий. • Специалисты по управлению персоналом и HR-менеджеры. • Департаменты по работе с персоналом крупных и средних организаций. • Консультационные и тренинговые компании, занимающиеся управлением конфликтами.
Цель	<p>Разработать комплексную программу медиации конфликтов, направленную на минимизацию разрушительных эффектов столкновений интересов сотрудников, предотвращение эскалации напряженности и обучение персонала эффективным приемам предотвращения и урегулирования разногласий.</p>
Задачи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ существующих методов и практик разрешения конфликтов в российских организациях: изучение литературы и статистических материалов, опрос специалистов и представителей кадровых служб крупных российских компаний, составление портрета типичного внутреннего конфликта в российском бизнесе. 2. Определение наиболее распространенных типов конфликтов и выделение приоритетных направлений вмешательства: классификация конфликтов по причинам возникновения, субъектам столкновения, степени деструктивности и возможным последствиям. 3. Разработка процедуры медиации конфликта, применимой в условиях российских компаний: определение этапов процесса медиации, ролей посредников, критериев отбора медиаторов, способов оценки эффективности проведенной медиации. 4. Оценка эффективности программы медиации и совершенствование алгоритмов профилактики конфликтов: мониторинг динамики снижения числа острых конфликтов, увеличение лояльности сотрудников, рост уровня доверия в команде, уменьшение количества случаев увольнения сотрудников из-за неразрешенных противоречий.
Конкуренты и аналоги	<ul style="list-style-type: none"> • Консалтинговые компании, предлагающие услуги по разрешению конфликтов (например, крупные HR-агентства). • Внутренние тренинги, проводимые компаниями для

	<p>обучения сотрудников.</p> <ul style="list-style-type: none"> Программы медиации, уже реализуемые в некоторых организациях, но не будучи адаптированными к специфике российского бизнеса.
Новизна	<p>Медиативная программа будет включать элементы, уникальные для российской корпоративной культуры, такие как адаптированные для рынка методологии, ориентированные на доступность и практическую применимость. Включение системы сертификации для внутренних медиаторов поддержит долгосрочные изменения в культуре организации.</p>

Вторая часть паспорта проекта	
Риски	<ul style="list-style-type: none"> Сопротивление со стороны сотрудников, не верящих в эффективность медиации. Нехватка квалифицированных медиаторов для проведения сессий. Низкий уровень вовлеченности сотрудников в процесс обучения. Невозможность сбора достоверных данных для оценки эффективности программы.
Результат/продукт	<p>Результатом проекта станет:</p> <ul style="list-style-type: none"> Снижение уровня конфликтных ситуаций: Уменьшение частоты и интенсивности внутренних конфликтов, что создаст более гармоничную рабочую атмосферу. Повышение качества взаимодействия: Улучшение коммуникации между сотрудниками и руководством, способствующее более продуктивной совместной работе. Укрепление корпоративной культуры: Создание комфортной и безопасной рабочей среды, основанной на доверии и взаимопонимании. Повышение вовлечённости и лояльности персонала: Снижение текучести кадров за счёт создания позитивного климата и устранения причин конфликтов. Улучшение общего климата в организации: Создание условий для повышения производительности, мотивации сотрудников и общей эффективности работы. <p>Что предлагает продукт</p> <ul style="list-style-type: none"> Диагностические инструменты: Методики для оценки конфликтных рисков и текущего состояния

	<p>коммуникаций в коллективе.</p> <ul style="list-style-type: none"> Практические рекомендации: Набор стратегий по предупреждению, разрешению конфликтов и повышению качества общения в команде. Обучающие программы: Тренинги и семинары для сотрудников, нацеленные на развитие навыков конструктивного общения и управления конфликтами. Система обратной связи: Механизмы поддержки сотрудников, позволяющие оперативно реагировать на возникновение конфликтов. Методы мотивации: Поощрения для активных участников формирования позитивного климата в коллективе. Анализ проблемных зон: Выявление причин конфликтов и их последствий для внедрения эффективных решений. Рекомендации по стандартам поведения: Создание и внедрение протоколов разрешения конфликтов, формирующих общее понимание норм общения. Советы по развитию эмоционального интеллекта: Упражнения и методики для развития навыков конструктивного диалога у сотрудников и руководства. <p>Программа действий</p> <ul style="list-style-type: none"> Проведение диагностики и анкетирования: Исследование текущего состояния внутренней коммуникации и выявление конфликтных зон. Организация обучающих тренингов и семинаров: Проведение программ по медиации и конструктивному общению для всех уровней сотрудников. Внедрение инструментов обратной связи и мониторинга конфликтов: Создание системы, позволяющей осуществлять регулярный мониторинг состояния отношений внутри коллектива. Регулярный анализ результатов и корректировка программы: Оценка эффективности внедренных методик и модернизация программы по результатам диагностики. Вовлечение руководства и сотрудников: Активное участие всех уровней управления в поддержке и развитии программы для достижения наилучших результатов.
--	--

	<p>Ценность продукта для целевой аудитории</p> <ul style="list-style-type: none"> • Для сотрудников: Обеспечение комфортной и безопасной рабочей среды, где есть возможность конструктивно решать конфликты и снижать уровень стресса. • Для руководства: Улучшение командной работы, снижение затрат на управление конфликтами и текучесть кадров, а также повышение общей эффективности сотрудников. • Для организации в целом: Укрепление имиджа компании, рост производительности и устойчивое развитие благодаря улучшению корпоративной культуры и работе с внутренними конфликтами. <p>Таким образом, данная программа медиации конфликтов приведет к значительным улучшениям как в микросреде (взаимодействие сотрудников), так и в макросреде (общая эффективность организации).</p>
<p>Ключевые характеристики продукта:</p> <p>А. Исчислимые</p> <p>Б. Неисчислимые</p>	<p>А .Исчисляемые</p> <ul style="list-style-type: none"> • Количество проведённых тренингов — 5 в год. • Доля сотрудников, прошедших обучение — 80%. • Количество анкет для диагностики — 150. • Снижение конфликтов — уменьшение числа жалоб на 30% в течение года. • Время реакции на конфликт — не более 7 рабочих дней. • Уровень вовлечённости — рост на 15%. <p>Б.Неисчисляемые</p> <ul style="list-style-type: none"> • Качество коммуникации и атмосфера в коллективе: повышение доверия и открытости. • Уровень эмоционального интеллекта: развитие навыков эмпатии. • Культура конструктивного разрешения конфликтов: устойчивые привычки. • Общее моральное состояние коллектива: удовлетворённость работой. • Репутация организации как комфортного места работы.

<p>Необходимые ресурсы, в том числе смета расходов</p>	<p>1. Человеческие ресурсы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Руководитель проекта: координация. • HR-специалист: организация анкетирования и взаимодействия с персоналом. • Тренеры и фасилитаторы: проведение сессий и тренингов. • Психолог-консультант: поддержка сотрудников. • IT-специалист: поддержка систем мониторинга. <p>2. Материальные ресурсы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оборудование для тренингов (проектор, ноутбук). • Печатные материалы (анкеты, методички). • Помещения для встреч и тренингов. <p>3. Финансовые ресурсы (смета расходов):</p> <table> <thead> <tr> <th>Статья расходов</th><th>Примерная сумма (руб.)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Оплата труда специалистов</td><td>60 000</td></tr> <tr> <td>Организация обучения тренинга/семинара</td><td>10 000 – 20 000</td></tr> <tr> <td>Разработка методических материалов</td><td>5 000-10000</td></tr> <tr> <td>Техническое обеспечение</td><td>25 000 – 30 000</td></tr> <tr> <td>Информационные кампании</td><td>15 000 – 20 000</td></tr> <tr> <td>Резерв на непредвиденные расходы</td><td>5 000 – 10 000</td></tr> <tr> <td>Итого:</td><td>~120 000 – 135 000 руб.</td></tr> </tbody> </table> <p>4. Информационные ресурсы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Базы данных сотрудников для опросов. • Платформы для онлайн-опросов. • Методические материалы по управлению конфликтами. • Внешние консультационные ресурсы. 	Статья расходов	Примерная сумма (руб.)	Оплата труда специалистов	60 000	Организация обучения тренинга/семинара	10 000 – 20 000	Разработка методических материалов	5 000-10000	Техническое обеспечение	25 000 – 30 000	Информационные кампании	15 000 – 20 000	Резерв на непредвиденные расходы	5 000 – 10 000	Итого:	~120 000 – 135 000 руб.
Статья расходов	Примерная сумма (руб.)																
Оплата труда специалистов	60 000																
Организация обучения тренинга/семинара	10 000 – 20 000																
Разработка методических материалов	5 000-10000																
Техническое обеспечение	25 000 – 30 000																
Информационные кампании	15 000 – 20 000																
Резерв на непредвиденные расходы	5 000 – 10 000																
Итого:	~120 000 – 135 000 руб.																
<p>Источник и объемы доходов</p>	<p>Проект носит научно-исследовательский характер, его основная цель — повышение качества взаимодействия в коллективе через эффективное управление конфликтами.</p> <p>Но так же проект может быть переработан и приносить доход за счет некоторых факторов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Уменьшение затрат на решение конфликтов и постоянное обновление кадров 2) Повышение эффективности и мотивации сотрудников 3) Повышение репутации организации как социально ответственной 																

Каналы продвижения	<p>Основные каналы продвижения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Блог и контент-маркетинг - Блог на сайте: Посты о методах управления конфликтами, кейсах и практических советах. - Гостевые посты: Публикация статей на других ресурсах, связанных с управлением и HR. 2.Электронные рассылки и информационные письма –Рассылка материалов проекта по внутренним корпоративным каналам: email, мессенджеры, внутренние порталы. –Содержание включает описание целей и формата проекта, приглашение к участию, анкеты для диагностики, ссылки на обучающие материалы. 3. Информационные стенды и визуальные материалы в офисных зонах –Размещение кратких постеров, листовок, QR-кодов и напоминаний в зонах общего пользования (кухня, холл, переговорные). –Подходит для охвата менее вовлечённых сотрудников и служит визуальным напоминанием о проекте. 4.Партнёрства с организациями -Сотрудничество с компаниями: Предложение корпоративных тренингов по управлению конфликтами. -НКО и профессиональные ассоциации: Сообщества, занимающиеся вопросами управления, могут быть партнёрами.
Партнеры, в том числе заказчик проекта	<p>Реальные партнеры:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организации по Новгородской области: участие в укреплении корпоративной культуры. • Институт экономики НовГУ: работа над уменьшением конфликтов и повышением эффективности. • Тренинги для студентов: образовательные инициативы. <p>Возможные внешние партнеры</p> <ul style="list-style-type: none"> • Консалтинговые компании: услуги по управлению изменениями, HR-консалтинг. • Образовательные учреждения: совместные программы. • Неправительственные организации: помочь в разработке программы. • Профессиональные ассоциации: организация совместных мероприятий.
Достигнутый уровень результата	<p>Прототип</p> <p>На первоначальном этапе был разработан прототип проекта, включающий базовые элементы диагностики и планирования:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Подготовлены анкеты для выявления потенциальных

	<p>конфликтных зон среди сотрудников.</p> <p>2. Определены ключевые направления программы по управлению конфликтами.</p> <p>3. Составлен предварительный план реализации профилактических и обучающих мероприятий.</p> <p>MVP</p> <p>После первого теста проект был доработан до стадии MVP, позволяющей проводить начальные тесты и собирать обратную связь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проведено анкетирование среди участников пробного мероприятия. 2. Собраны и проанализированы первые данные, выявлены основные проблемные зоны во внутреннем взаимодействии. 3. Подготовлены рекомендации для руководства, направленные на снижение конфликтности и укрепление командной атмосферы. <p>Готовый продукт</p> <p>Финальная версия проекта представляет собой:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Диагностические инструменты для оценки конфликтных рисков и текущего состояния коммуникаций. • Набор практических рекомендаций по предупреждению и разрешению конфликтов. • Обучающие программы и тренинги для развития навыков конструктивного общения. • Система обратной связи и поддержки сотрудников. • Методы мотивации и поощрения за активное участие в формировании позитивного климата. • Анализ выявленных проблемных зон и причин конфликтов. • Советы по развитию эмоционального интеллекта и навыков конструктивного диалога.
Этап реализации	Готовый продукт