

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 | 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 компании. Однако традиционные методы разрешения конфликтов зачастую оказываются недостаточно эффективными либо требуют больших временных затрат и ресурсов. |
| 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"> 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. Определение наиболее распространенных типов конфликтов и выделение приоритетных направлений вмешательства: классификация конфликтов по причинам возникновения, субъектам столкновения, степени деструктивности и возможным последствиям. Разработка процедуры медиации конфликта, применимой в условиях российских компаний: определение этапов процесса медиации, ролей посредников, критериев отбора медиаторов, способов оценки эффективности проведенной медиации. 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. Исчисляемые</p> <p>Б. Неисчисляемые</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. |

| Необходимые ресурсы, в том числе смета расходов | <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 border="0"> <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 обучающего 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 обучающего 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 обучающего 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. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Источник и объемы доходов | <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 <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> – 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 <ul style="list-style-type: none"> – 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 <ul style="list-style-type: none"> - Сотрудничество с компаниями: Предложение корпоративных тренингов по управлению конфликтами. - НКО и профессиональные ассоциации: Сообщества, занимающиеся вопросами управления, могут быть партнёрами. |
| Партнёры, в том числе заказчик проекта | <p>Реальные партнёры:</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 партнёры</p> <ul style="list-style-type: none"> • Консалтинговые компании: услуги по управлению изменениями, HR-консалтинг. • Образовательные учреждения: совместные программы. • Неправительственные организации: помощь 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> <p>1. Проведено анкетирование среди участников пробного мероприятия.</p> <p>2. Собраны и проанализированы первые данные, выявлены основные проблемные зоны во внутреннем взаимодействии.</p> <p>3. Подготовлены рекомендации для руководства, направленные на снижение конфликтности и укрепление командной атмосферы.</p> <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 |