(cc) BY

Уарова Нюргуяна Юрьевна
студентка
Финансово-экономический институт
ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный
университет им. М.К. Аммосова»
г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация*: в данной статье приведен пример совершенствования управления конфликтами в организации на примере АО РСК «Стерх».*

Ключевые слова*: конфликты, совершенствование, причины.*

Актуальным является этап диагностики, в рамках которого важную роль играет устранение причин конфликта. Для того, чтобы причину конфликта устранить, важно ее правильно диагностировать. Это обеспечивает высокую актуальность вопроса изучения причин конфликтного столкновения сотрудников в трудовых коллективах. Проблема состоит в том, что управлять трудовыми конфликтами невозможно без качественной диагностики и своевременного устранения причин конфликтов.

Цель статьи – это исследование причин конфликтных ситуаций между сотрудниками в организации и разработка проекта по устранению конфликтов в АО «РСК «Стерх».

Объект исследования – персонал АО РСК «Стерх».

Предмет исследования – причины конфликтных ситуаций между сотрудниками трудового коллектива АО РСК «Стерх».

АО «Региональная страховая компания «Стерх» – крупная страховая компания, действующая на рынке страховых услуг Республики Саха (Якутия).

С целью выявления причин конфликтов в АО «РСК «Стерх» нами проведено исследование, в котором приняли участие 24 респондента

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

По результатам проведенного исследования можно сделать следующие выводы:

– социально-психологический климат в малых производственных группах агентских офисов АО «РСК «Стерх» можно охарактеризовать как неустойчиво позитивный;

– диагностировано наличие личностных, и объективных причин развития конфликтных столкновений:

– в коллективах выявлено наличие сотрудников, проявляющих отдельные черты конфликтной личности;

– выявлены типовые объективные организационные проблемы: отсутствие системы эффективного контроля за трудовой дисциплиной.

Для устранения выявленных причин, мы предлагаем внедрить геймификацию в организации, так как среди основных причин возникновения конфликтов выделяется неудовлетворительная работа коллег. Геймификация – это процесс использования игрового мышления и динамики игр для вовлечения аудитории и решения задач, превращение чего-либо в игру.

Этапы создания геймификации:

1. Прогресс – наглядное отображение роста сотрудника. Приступая геймификации, все сотрудники имеют рейтинг нуль баллов. За каждое выполненное задание сотрудник получает определенное количество баллов, благодаря которым он поднимается по заранее определенным уровням. При этом существует определенная платформа, где количество баллов и уровень участник отображается онлайн и видно оно всем участникам проекта. Это позволяет повысить мотивацию сотрудников за счет конкуренции в коллективе. Можно разработать целую систему ролей и званий, соответствующих каждому достигнутому уровню. Например: начинающий, мастер, профессионал. Каждый уровень соответствует набранному количеству баллов, а соответственно и количеству полученных и усвоенных знаний.

2. Соблюдение трудовой дисциплины. В ОАО «РСК Стерх» сотрудники начинают свою работу в 8:30 утра, и каждый день сотрудник, приходя на работу,

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

нажимает на экране кнопку, где становится известно во сколько он пришел. Каждый месяц сотрудник, который не опаздывал получит балл – N.

3. Компьютерные игры – разрабатывается игра, например, суть которой - рассмотреть варианты разрешения конфликта, так как наша тема посвящена конфликтам. Сотруднику предлагаются конфликтные ситуации в различных сферах – трудовые коллективы, межличностные отношения, общественные объединения и т. д. Ситуация выводится на экран в формате комикса. К каждой ситуации предлагаются варианты решения. То есть, предположим рассматривается конфликт между начальником и подчиненным, у обоих уже сформулирована точка зрения на ситуацию, она может быть, как верной, так и неверной. Задача Игрока, если он считает, что предложен оптимальный вариант, который приведет к разрешению или минимизации конфликта, объяснить в интерактивном окне свое мнение. Если считает, что вариант не правильный – выбрать из предложенных и так же обосновать его. Далее игрок видит, как будет развиваться ситуация исходя из его выбора и может продолжать игру, выбирая варианты, пока конфликт не перейдет в эскалацию либо не разрешится.

После завершения этапа его история выкладывается на форум для общего обсуждения, что повысит скорость получения обратной связи и обмен опытом.

4. Контрольные точки в формате викторины, интеллектуальной игры, соревнования. Контрольная точка может быть организована как соревнование. Условие соревнования – кто первым верно ответит на все вопросы (или большее количество) вопросов получит «бонус» (помимо баллов за верные ответы + N баллов); следующие двое – N-1 баллов и т. д.

5. Сотрудник – автор собственного метода. Сотрудник разрабатывает свой метод на основе геймификации: идею компьютерной программы, новую игру, новые конфликтные ситуации для пункта 1 и т. д. По результатам – награждение всех разработчиков баллами и лучшая идея по результатам обратной связи от сотрудников получает бонусные баллы.

Таким образом, работа из сложного, рутинного процесса становится развлечением. Не стоит забывать и о том, что основной принцип рассматриваемого

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

явления – вознаграждение, задействует тем самым самое известное чувство, присущее абсолютно всем – удовлетворение от признания собственных заслуг. Сейчас в обществе существует позиция, что проводить много времени за компьютером плохо, играть в компьютерные игры – плохо и опасно для психики. Получается, что рядовой сотрудник, которому запрещено во время работы использовать свой лэптоп кроме как для рабочего процесса, рассматривает компьютерную игру, как вознаграждение после работы. В случае внедрения геймификации в работе, игра за компьютером перестает быть запретным, что с первых дней привлечет много внимания сотрудников, как положительное явление.

Список литературы

1. Ворожейкин И.Е. Конфликтология: Учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014. – С. 168.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)