Волченко А.А., Кутузова А.В.

Совершенствование технологий управления конфликтами в женском коллективе

*Красноярский Институт Железнодорожного транспорта
(Россия, Красноярск)*

doi: 10.18411/sr-10-06-2020-59

idsp: sciencerussia-10-06-2020-59

Аннотация

В данной статье предлагается рассмотреть проблемы и специфику женского коллектива, причины конфликтов в этом коллективе, а также методы борьбы с конфликтными сотрудниками. Будут предложены различные технологии устранения конфликтов в коллективе. Актуальность темы заключается в том, что во время конфликтов происходит дезорганизация рабочего процесса, эмоциональное выгорание и так далее, поэтому очень важно уметь вовремя реагировать и устранять конфликты.

Ключевые слова: конфликт, организация, коллектив, технологии управления конфликтами.

Abstract

This article proposes to consider the problems and specifics of the women's team, the causes of conflicts in this team, as well as methods of dealing with conflict employees. Various technologies for resolving conflicts in the team will be offered. The relevance of the topic is that during conflicts, there is a disorganization of the work process, emotional burnout, and so on, so it is very important to be able to react in time and eliminate conflicts.

Keywords: conflict, organization, team, conflict management technologies.

На данный момент, конфликты – повседневная реальность. Конфликты существуют ровно столько, сколько существует человек. Особенно значительны конфликты в рабочем коллективе, их необходимо уметь предотвращать как самими работниками, так и руководителями.

Конфликт – столкновение двух и более сторон, это происходит тогда, когда мнение, взгляды или действия одной стороны не сходятся с мнением и взглядами другой.

С учетом мотивации конфликта и субъективных восприятий ситуации выделяют виды конфликтов[1]: а) ложный конфликт – субъект воспринимает ситуацию как конфликтную, но реальных причин нет; б) потенциальный конфликт – существуют реальные причины для конфликта, но одна из сторон еще не осознала ситуацию как конфликтную; в) истинный конфликт – реальное столкновение между сторонами.

Причины женских трудовых конфликтов[2]: а) борьба за сферы влияния и долю предприятия; в) столкновение мнений, причем каждый пытается доказать собственную правоту; г) нечетко донесенная информация; д) высокая интенсивность производства, утомление и перенапряжение сотрудников; е) работники с конфликтным типом личности; ж) внешний вид.

Специфика женского коллектива в том, что женщины по своей природе слишком эмоциональны. Вместо того, чтобы конструктивно подойти к проблеме и решить ее, как это делают мужчины, женщины начинают нервничать, ругаться и показывать свое эмоционально-нестабильное состояние. Помимо этого, есть и другие факторы женского коллектива, например, слухи, зависть, личная неприязнь.

Для того, чтобы разрешить конфликт, а также знать какие отношения в коллективе между сотрудниками, необходимо использовать различные методики его изучения.

В рассматриваемой организации работают 221 человек, их них – 167 женщин и 54 мужчины. Женская половина явно преобладает и конфликты в данной организации исходят в основном от женщин. Однако, у сотрудников высокий уровень профессионального образования, (высшее профессиональное – 108 человек, среднее профессиональное – 92 человека).

В рассматриваемой организации было проведено комплексное исследование с применением трех методик. Первая методика – «Диагностика состояния агрессии» (по Басса-Дарки). В результате данного опроса было выявлено, что индекс агрессивности у сотрудников следующий: от 25 баллов – 35%, от 45 баллов – 45%, 50 баллов – 20%. Таким образом, можно сделать вывод, что только 35% сотрудников имеют норму индекса агрессивности, остальные сотрудники – агрессивные и конфликтные люди. На рисунке 1 представлены результаты данной методики.

Рисунок 1 - Диагностика состояния агрессии

Второй примененной в рамках исследования методикой стала «Модифицированная экспресс-методика по изучению психологического климата в трудовом коллективе» О. С. Михалюка и А. Ю Шалыто. Количество баллов, набранных при ответах на вопросы, характеризуют психологическую атмосферу в коллективе следующим образом: а) 24-19 баллов - благоприятный климат в коллективе; б) 18-14 баллов - в целом благоприятный климат в коллективе; в) 13-8 баллов - совершенно неудовлетворительный климат в коллективе. Результат «13-8 баллов» набрали 78% сотрудников, «14-18 баллов» – 22%. Результаты проведения методики представлены на рисунке 2.

Рисунок 2 – Экспресс-методика по изучению психологического климата в трудовом коллективе

Третьей методикой оценки стал тест Томаса «Поведение в конфликте». Полученные следующие результаты: сотрудничество – 10%, соперничество – 46%, компромисс – 7%, избегание – 23%, приспособление – 14% (рисунок 3). Сотрудники занимают позицию «каждый сам за себя», редко идут на компромиссы, каждый предпочитает остаться при своем мнении, однако, немногие все же ищут поддержку у другого человека, но безрезультатно, высокий уровень соперничества, слабый уровень сотрудничества.

Рисунок 3 – Тест Томаса «Поведение в конфликте».

В результате проведенного исследования в налоговой инспекции были выявлены следующие проблемы: а) большая доля агрессивных сотрудников; б) неблагоприятный социально-психологический климат; в) неумение сотрудников вести себя в конфликте.

Для решения данных проблем были предложены рекомендации. Первая рекомендация – найм и адаптация персонала. На этапе найма будет необходимо с помощью различных тестов и диагностик, вычислять, отбирать и не принимать на работу сотрудников с высоким уровнем агрессивности, то есть, основной задачей будет еще на первом этапе избавиться от конфликтных сотрудников.

Принятым сотрудникам помочь адаптироваться в коллективе с помощью различных методов и программ, таких как: метод «Корпоративный PR», программа «Tinder Box» и папка нового сотрудника.

Данная рекомендация позволит еще на пороге предприятия избавиться от агрессивных сотрудников, а принятым кандидатам поможет адаптироваться на рабочем месте и в новом коллективе.

Вторая рекомендация – провести меры по сплочению коллектива. Данная рекомендация позволит сотрудникам сблизиться, узнать друг друга лучше в неформальной обстановке, а также отвлечься от работы. Будет проводиться психологический тимбилдинг – образование команд – использование тренингов, тестов, совместного решения задач, поисков выхода из сложных ситуаций. Их смысл в том, что сотрудники учатся лучше понимать логику принятия решений другими людьми, учатся «притираться» в коллективе, выясняют психологические роли и установки своих коллег – это в дальнейшем помогает и в решении рабочих задач. Появятся корпоративные традиции, внедрится практика мозгового штурма, где сотрудники вместе смогут предложить свои варианты решения различных задач и проблем, высказать свое мнение и свою идею, его смогут увидеть, услышать, сотрудники почувствуют себя значимыми и нужными. Также будет введена система бонусов, бонусы будут выдаваться в конце месяца по итогам общего голосования всех

сотрудников. Каждый сотрудник сможет отдать голос за того, кто, по их мнению, на протяжении недели был самым дружелюбным, терпеливым и спокойным.

Третья рекомендация – провести тренинг на тему: «Как разрешать конфликт в коллективе?». Специалист-конфликтолог научит сотрудников по-другому смотреть на конфликты и объяснит, как правильно реагировать на ту или иную конфликтную ситуацию.

В заключении стоит сказать, что конфликты могут иметь как негативную сторону, так и позитивную. Любой конфликт всегда приведет к тому или иному решению. Руководителю очень важно уметь найти подход к сотрудникам, сплотить коллектив, сформировать позитивную психологическую атмосферу в коллективе и снизить уровень конфликтов, которые негативно влияют на производительность труда и эмоциональное состояние коллектива. Эффективностью рекомендаций является то, что после данного проекта сотрудники перестали тратить время на конфликты по время работы, наладился климат в коллективе, от этого повысилась производительность. После предложенных рекомендаций уровень конфликтности стал ниже среднего. Сотрудники отдали больше положительных голосов за условия труда и благоприятный климат в коллективе.

1. Авдыев, М.А. Бизнес, собственность и конфликт [Текст] / М.А. Авдыев // ЭКО. - 2003. - №9. - С. 44-47.
2. Бородин, Ф.М. Внимание: конфликт! [Текст] / Ф.М. Бородин. - Новосибирск: Наука, 2006. - 198 с.
3. Боссиди, Л. Искусство результативного управления [Текст] / Л. Боссиди. - М.: Добрая книга, 2007. - 288 с.
4. Демидова Е.В., Кожина А.А. Проблемы экономики и управления предприятиями [Текст] / Л.В. Верещагина – Новосибирск, 2017. – 38-55 с.

Орлова Н.А., Кутузова А.В.

Снижение уровня профессионального выгорания медицинских работников

*Красноярский Институт Железнодорожного транспорта
(Россия, Красноярск)*

doi: 10.18411/sr-10-06-2020-60

idsp: sciencerussia-10-06-2020-60

Аннотация

В данной статье рассматривается проблема профессионального выгорания применительно к его особенностям у медицинских работников. Представлены результаты исследований, показывающие уровень выгорания в трех разных отделениях. На примере результатов исследований представлены проблемы, соотносящиеся каждая к своему отделению, на основе этого были разработаны рекомендации, способствующие снижению уровня профессионального выгорания у медицинских работников.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, медицинские работники, синдром, методика МБИ, методика выраженности выгорания В.В Бойко.

Abstract

This article discusses the problem of professional burnout in relation to its features in medical professionals. The results of studies showing the level of burnout in three different departments are presented. On the example of the research results, the problems related to each Department are presented, based on this, recommendations were developed that help reduce the level of professional burnout in medical workers.