



фото: Александр Саверкин / ИД «Гудок»

Конфликты гасятся на расстоянии

Корпоративный университет РЖД провёл первый онлайн-мастер-класс для АО «РЖД Логистика». Сотрудники компании под руководством опытных экспертов изучили особенности коммуникации при удалённой работе, а также варианты разрешения конфликтных ситуаций.

Онлайн-мастер-класс «Результативность команды: цели и стимулы» прошёл 31 июля для более 300 сотрудников АО «РЖД Логистика». Слушателей учили коммуницировать в условиях удалённой работы, а также нивелировать конфликтные ситуации.

Открывший мероприятие генеральный директор АО «РЖД Логистика» Дмитрий Мурев поздравил коллег с профессиональным праздником и зачитал приказ генерального директора – председателя правления ОАО «РЖД» Олега Белозёрова об объявлении благодарности отдельным работникам компании.

Перед слушателями выступили ведущие российские эксперты. Так, автор исследований проблем взаимодействия поколений и вопросов поведенческой экономики, руководитель проекта «RuGenerations – российская школа Теории поколений» Евгений Никонов рассказал об искажениях восприятия информации и ловушках мышления, которые могут стать источником конфликтов. «Есть много причин, которые приводят к недопониманию, в их числе избирательность восприятия: мы не воспринимаем полученную информацию на 100%, а это часто является источником конфликтной ситуации», – подчеркнул эксперт.

Особенности восприятия информации, обусловленные объективными факторами и стереотипами мышления, также могут привести к конфликту. «Чтобы не сомневаться в том, правильно ли вас поняли, никогда не нужно упускать возможности уточнить у собеседника, всё ли ему ясно, – отметил Евгений Никонов. – Это взаимный процесс: руководителю стоит переспросить относительно ясности поставленных задач, а подчинённым – не умалчивать о недопонятых моментах».

Профессор Московской школы управления «Сколково», карьерный консультант, эксперт в области репутационных рисков и управления персоналом Елена Витчак продолжила тему формирования качественной обратной связи и продуктивности команды: «В этой сфере действуют определённые принципы. Так, недопонимание следует обозначать сразу, по мере его возникновения, не давая ему развиваться; необходимо поддерживать в команде позитивный эмоциональный фон, применять раскрывающие вопросы, которые помогут избежать домыслов и разночтений».

С помощью обратной связи можно скорректировать поведение, показать, как может выглядеть успех, где зоны роста и что нужно поменять или улучшить.

«У нас впервые столь многочисленная учебная группа, представляющая одно подразделение холдинга, – отметил директор Корпоративного университета РЖД Роман Баскин. – Уверен, мы будем часто и продуктивно видеться в наших аудиториях, реализуя различные форматы обучения, в том числе с другими дочерними предприятиями холдинга».

«Этот мастер-класс – новый формат командообразования, благодаря которому сотрудники компании, находящиеся в разных регионах и часовых поясах, получили навыки качественной коммуникации, что, безусловно, важно в нашей работе с клиентами», – резюмировал Дмитрий Мурев.

Юлия Антич