

Завиша А.Д., бакалавр IV курса, направления 37.03.01 «Психология», профиль «Организационная психология»
г. Тверь, ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»
Научный руководитель - доктор психологических наук,
Копылова Наталья Вячеславовна

© Завиша А.Д., 2023

ВЗАИМОСВЯЗЬ МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ И СТИЛЯ УПРАВЛЕНИЯ КОЛЛЕКТИВОМ

Аннотация: в статье раскрываются понятия модели поведения в конфликтной ситуации и стиля управления коллективом, а также предполагаемая взаимосвязь между данными понятиями.

Ключевые слова: конфликт, конфликтная ситуация, модель поведения в конфликтной ситуации, стиль управления коллективом.

Конфликтные ситуации в любой организации неизбежны, потому необходимо знать и различать виды конфликтов, их причины и модели поведения в тех или иных конфликтных ситуациях для дальнейшего наиболее благоприятного и конструктивного разрешения этих конфликтных ситуаций. Актуальность исследования заключается в том, что при наличии взаимосвязи между стилем поведения в конфликтной ситуации и стилем управления коллективом, начальники организаций смогут выбирать на руководящие должности кандидатов, для которых характернее наиболее гуманный и социально приемлемый стиль поведения в конфликтной ситуации, в сочетании с продуктивным стилем управления коллективом. Благодаря этим знаниям, начальники организации, посредством выбора руководящих сотрудников организации, смогут минимизировать конфликтные ситуации и их негативные последствия для организации и устраниить проблемы, связанные с неблагоприятным климатом и межличностными недовольствами в коллективе.

Целью исследования является выявление взаимосвязи модели поведения в конфликтной ситуации и стиля управления коллективом.

Предмет исследования – взаимосвязь модели поведения в конфликтной ситуации и стиля управления коллективом.

Объектом исследования выступают сотрудники организации ООО «Тверское БТИ».

Столкновение сторон и их интересов – явление закономерное, поскольку социальный прогресс состоит в разрешении противоречий интересов различных групп общества, и без конфликтов и необходимости их разрешения никакое управление не было бы эффективным.

Конфликт – отсутствие согласия между двумя или более сторонами – лицами или группами. Конфликт чаще всего ассоциируется с агрессией,

угрозами, спорами, враждебностью. Конфликт – явление всегда нежелательное, его нужно, по мере возможности, избегать, и немедленно разрешать, как только он возникает [5, с. 318].

Осуществляя анализ конфликта и выбирая наиболее адекватные решения для управления этим конфликтом нужно учитывать модели поведения личности в конфликтной ситуации.

В литературе выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации:

- конструктивная
- деструктивная
- конформистская [3, с. 214]

Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения. Конструктивная модель является желательной и необходимой.

Наиболее распространённой классификацией стилей лидерства является классификация стилей лидерства, предложенная немецким психологом Куртом Левином. В нее входят авторитарный, либеральный и демократический стили управления коллективом.

По утверждению П.С. Павловой, стиль авторитарного руководства характеризуется методом диктаторского руководства. При таком стиле лидерства лидерство зависит только от ваших знаний, интересов и целей. Он уверен в своей способности и праве принимать решения.

В демократическом стиле лидерства менеджер принимает свои решения. Однако, прежде чем менеджер-демократ планирует встречу с присутствующими подчинёнными, все предложения будут заслушаны и внесены исправления [4, с. 264].

Лидер с либеральным стилем руководства практически не вмешивается в дела сотрудников, поэтому он должен скрывать положение власти, устанавливать хорошие отношения с сотрудниками и иметь право определять проекты и новые виды деятельности в организации [1, с. 47].

Наиболее жёсткий и конфликтогенный стиль руководства – авторитарный. В рамках авторитарного и демократического стилей руководства, реализуется следующая совокупность управлеченческих мероприятий (табл. 1).

Соблюдение данных принципов в руководстве персоналом позволяет максимизировать их результативность на всех этапах общения и взаимодействия с целевой аудиторией, создать общую высокую корпоративную культуру как медиальную среду для разрешения конфликтов.

Сущность данной управленческой проблемы порождает ряд конфликтогенов: опытные работники с высоким уровнем квалификации,

способные оказывать клиентский сервис на высоком уровне, претендуют на должности в более фешенебельных отелях, не хотят работать в гостинице с авторитарным руководителем, не дающим пространства для профессионального развития [2, с. 145].

Таблица 1

Мероприятия, проводимые в рамках различных стилей управления	Авторитарный стиль	Демократический стиль	Смешанный стиль
	проведение серии собраний по разъяснению порядка проведения рекомендуемых статистического учёта в гостинице (учёт количества постояльцев по сезонам, возрасту, полу и количеству дополнительных заказанных услуг и учёт отзывов клиентов с распределением их оценок (позитивные, негативные) и качественным содержанием негативных отзывов	проведение еженедельных видов совещаний менеджерами результатам статистического учёта, анализа отзывов клиентов и динамики спроса на услуги гостиницы с выработкой совместных решений по проведению требуемых улучшений	проведение ежемесячных с совещаний менеджерами обсуждением изменений, которые последуют за действиями по улучшению качества с вручением наград и премированием менеджеров в случае наступления улучшений в качестве обслуживания и уровне удовлетворённости клиентов
	проведение еженедельных совещаний с менеджерами подчинёнными с разъяснением программы улучшений в рабочих операциях по обслуживанию клиентов		

Таким образом, конфликты в управлении порождаются столкновениями интересов групп и индивидов, а также – в значительной степени – дезинформацией или недостатком информации о мотивах и деятельности противоположной стороны, приводят к разного рода разногласиям и отсутствию социального сотрудничества.

Причинами конфликтов могут иметь субъективную, объективную природу, корениться в организационно-управленческих и социально-психологических противоречиях.

Различают 3 модели поведения в конфликтной ситуации: конформистскую, конструктивную и деструктивную.

Наиболее популярная классификация стилей управления является коллективом включает в себя демократический, авторитарный и либеральный стили.

Разные стили управления коллективом включают в себя ряд характеристик, в который входят особенности поведения в конфликте и предрасположенность управляющих людей к конфликтам, следовательно,

стиль управления коллективом связан с моделью поведения в конфликтной ситуации.

Гипотеза будет проверена в дальнейших исследованиях с помощью методик:

- тест-опросник «Конфликтная личность» Пугачева В.П;
- тест-опросник «Конформность-внушаемость» Клаучек С.В., Делярю В.В.
- методика определения стиля руководства трудовым коллективом Захарова В.П и Журавлева Л.А.

Список литературы:

1. Гайсин С.Ж. Сравнительный аспект исследования стиля руководства / Сборник статей Международной научно-практической конференции «Развитие науки и техники: механизм выбора и реализации приоритетов». – Уфа: Аэтерна, 2019 – С. 45.
2. Головина К.Н., Авраменко Н.Н. Анализ социально-психологического климата в организациях с различным стилем руководства / Сборник статей Международной научно-практической конференции «Проблемы взаимодействия науки и общества», 2019. – Часть 2. – С. 143.
3. Дэна Д. Преодоление разногласий. – СПб.: ЛЕНАТО, 2019. – 318 с.
4. Завьялова А.А. Определение понятия стилей руководства и их исследования / Материалы IX Международной научно-практической конференции студентов, магистрантов и аспирантов «Теория и практика управления: ответы на вызовы инновационного развития», 2018. – С. 263-266.
5. Печерский Ю.И. Конфликт. Понятие, признаки, предпосылки / Сборник статей Международной научно-практической конференции «Современное состояние и перспективы развития научной мысли», 2019. – С. 317-319.

Zavisha A.D., bachelor of the IV course, direction 37.03.01

«Psychology», profile «organizational psychology»

Tver, Tver State University

Scientific supervisor - Doctor of Psychological Sciences, Professor Kopylova N. V.

RELATIONSHIP OF THE MODEL OF BEHAVIOR IN A CONFLICT SITUATION AND THE STYLE OF TEAM MANAGEMENT

Abstract: the article reveals the concepts of a behavior model in a conflict situation and a team management style, as well as the alleged relationship between these concepts.

Keywords: conflict, conflict situation, behavior model in a conflict situation, team management style.

Статья принята в редакцию: 21.05.2023.

Статья подписана в печать: 19.07.2023.