

УПРАВЛЕНИЕ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Калинкина Ю.С., студентка 3 курса экономического факультета
Научный руководитель Тарасова Е.А.,
кандидат экономических наук, доцент
ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ

***Ключевые слова:** конфликт, поведение, интересы, этика поведения, принципы поведения.*

Тип поведения в той или иной ситуации у всех разный. Некоторые люди остаются спокойными, а другие, наоборот, становятся вспыльчивыми и агрессивными. Когда люди начинают спорить и конфликтовать друг с другом, над ними начинают сильнее доминировать эмоции, влияющие на ясность сознания, поэтому зачастую даже не предпринимается попытка услышать оппонента. Важно учитывать все варианты поведения в разных жизненных ситуациях.

Этика поведения – это область этики, которая изучает правила и стандарты, регулирующие наше поведение и взаимодействие с другими людьми. Этическое поведение включает в себя совокупность принципов и ценностей, которые помогают нам принимать решения и действовать в соответствии с моральными нормами.

Цель работы – систематизировать информацию о поведении в конфликтах и, как следствие, определить набор действий и знаний, позволяющих правильно вести себя в конфликтных ситуациях и решать их.

Этика поведения играет важную роль в разрешении конфликтов, поскольку она определяет нормы и принципы, которые помогают нам вести себя морально и честно в трудных ситуациях. Вот некоторые ключевые аспекты роли этического поведения в разрешении конфликтов:

1. Определение правильного и неправильного. Поведенческая этика помогает нам определить, что правильно, а что нет в конкретной

ситуации. Оно предоставляет нам набор ценностей и принципов, которые помогают нам принимать морально обоснованные решения и выбирать правильные действия во время конфликта.

2. Уважение и эмпатия. Этическое поведение включает в себя уважение к другим людям и их правам. При разрешении конфликта это означает проявление сочувствия и понимания чувств и потребностей других сторон.

3. Конструктивное решение конфликта. Этика поведения предполагает стремление к поиску решений, удовлетворяющих интересы всех сторон. Вместо того, чтобы просто побеждать в конфликте, этика поведения позволяет нам идти на компромисс, сотрудничать и находить взаимовыгодные решения [1].

Далее следует упомянуть принципы поведения в конфликтных ситуациях. Они формируют основу для морально обоснованных решений и поведения с другими людьми в трудных ситуациях. Они также помогают нам сохранять честность, уважение и справедливость в конфликтах.

Некоторые из основных принципов этического поведения в конфликте таковы:

1. Уважение. Мы должны уважать права, мнения и чувства других, даже если они отличаются от наших собственных. Мы должны быть готовы выслушать их точку зрения и учитывать их интересы при принятии решений.

2. Честность. Этот принцип является неотъемлемой частью этики поведения в конфликте. Мы должны быть открытыми и честными в наших намерениях и действиях. Необходимо избегать обмана, манипуляций и секретности [2].

3. Справедливость. Мы должны быть справедливыми в своих решениях и поступках, учитывая интересы всех сторон. Необходимо избегать пристрастия и дискриминации, стремиться к равноправию и равенству возможностей для всех.

4. Сотрудничество. Этот принцип является ключевым этики поведения в конфликте. Мы должны стремиться находить взаимовыгодные решения с другими людьми. Вместо конфронтации и конкуренции нам следует искать возможности для совместного решения проблем.

5. Самоуправление. Мы должны нести ответственность за свои действия и контролировать свои эмоции и поведение во время конфликта. Необходимо избегать агрессии, насилия и неадекватного поведения и бороться за конструктивное и этичное решение конфликта [3].

Причина – бесспорно важный фактор, который провоцирует конфликт. Но сначала необходимо сказать, какие у конфликтов могут быть причины. Среди этого множества можно выделить:

1. Различие или пересечение интересов членов организации. В данном случае интерес считается мотивом, возникающим у конкретного работника или социальной группы. Реализация мотива происходит в результате возникновения реальных потребностей. Столкновение различных интересов приводит к блокировке потребностей одного из ведомств, к конкуренции между ними, а в случае агрессии – к конфликту.

2. Различие в ценностных ориентациях. Индивидуальные и групповые ценности могут иметь разное значение для членов организации. Таким образом, некоторые сотрудники находят ценной интересную и содержательную работу, в то время как другие ориентированы только на получение того или иного вознаграждения.

3. Различные формы экономического и социального неравенства. Следует сказать, что весьма неравномерное распределение ценностей, то есть наград, информации, власти, признания, престижа и прочего между отдельными членами организации и группами подразделений служит лишь основой для конфликтов. Важнейшим моментом, провоцирующим возникновение и развитие конфликтной ситуации на почве неравенства, является осознание членами организации несправедливости распределения заработной платы и существующих общественных отношений [0].

Также нельзя не оставить без внимания поведение, которого следует придерживаться уже во время самого конфликта для его успешного разрешения. Вот в чём оно заключается:

1. Прежде всего, нужно постараться дать понять партнеру, что продолжать конфликт – значит «раскачивать лодку, на которой все сидят».

2. Позволить другому участнику конфликта выпустить пар. Пока этого не произойдет, договориться с ним будет очень сложно. Повышенное и спокойное внимание поможет ему снять внутреннее напряжение.

3. Попросить оппонента спокойно обосновать свои претензии, но подчеркнуть, что вы будете учитывать только факты и объективные доказательства. Люди склонны путать факты с эмоциями. Поэтому необходимо постараться облегчить свои эмоции, спросив: «То, что вы говорите, относится к фактам или просто к вашему мнению или догадкам».

4. Постараться прервать агрессию противника неожиданными действиями. Например, спросить у него совета или задать неожиданный вопрос о чем-то совершенно другом, но значимом для него. Напомните ему о том, что связывало вас с ним в прошлом и что было очень приятно.

5. Не давать вашему оппоненту отрицательных оценок, стараться говорить с ним как можно более вежливо [5].

В результате были определены и расписаны аспекты, необходимые в первую очередь для понимания сути конфликта, его природы и причин, а также действия, с помощью которых обе стороны конфликта будут вести себя корректно по отношению друг к другу, что в итоге приведёт их к решению данной ситуации.

Конфликт, несомненно, производит ярко окрашенный негативный эффект. Однако в тоже время он выполняет важную положительную функцию – служит для выражения недовольства или протеста, информирования конфликтующих сторон об их интересах и потребностях. В определенных ситуациях, когда негативные отношения между людьми находятся под контролем и, хотя бы одна из сторон, отстаивает не только личные, но и организационные интересы в целом, конфликты помогают объединить окружающих, мобилизовать волю и разум для решения вопросов принципиального значения и улучшить морально-психологический климат в коллективе.

Библиографический список:

1. Данакин, Н. С. К определению конфликтной ситуации / Н. С. Данакин, Е. Н. Цыганкова // Социокультурные процессы в условиях глобализации: вызовы современности: материалы международной

научно-практической конференции, Белгород, 18–19 мая 2017 года. – Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, 2017. – С. 24-27. – EDN ZRZDGX.

2. Латыпов, А. Ф. Этика разрешения конфликтных ситуаций / А. Ф. Латыпов // Экономика и социум. – 2016. – № 12-2(31). – С. 21-24. – EDN Y1B1JJ.

3. Тирская, М. А. Этика разрешения конфликтных ситуаций в деловом общении / М. А. Тирская // Экономика и социум. – 2016. – № 11-1(30). – С. 1262-1265. – EDN XRPXFL.

4. Слепцова, Ю. А. Причины возникновения конфликтов / Ю. А. Слепцова // Инновационная наука. – 2015. – Т. 2, № 6(6). – С. 261-264. – EDN TWVEJT.

5. Русакова, Д. А. Стили конфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов / Д. А. Русакова // Молодой ученый. – 2019. – № 34(272). – С. 39-41. – EDN FLCPSV.

6. Тарасова, Е. А. Развитие творческих способностей и формирование активности студентов при освоении управленческих дисциплин / Е. А. Тарасова, Т. А. Дозорова // Инновационные технологии в высшем образовании: Материалы Национальной научно-методической конференции профессорско-преподавательского состава, Ульяновск, 14 ноября 2019 года. – Ульяновск: Ульяновский государственный аграрный университет им. П.А. Столыпина, 2020. – С. 76-82. – EDN WKHHCSE.

7. Тарасова, Е. А. Сущность социально-психологических методов управления на предприятии и их виды / Е. А. Тарасова, З. Ф. Азюкова // Экономико-математические методы анализа деятельности предприятий АПК: Материалы II Международной научно-практической конференции, Саратов, 19–20 апреля 2018 года / Под редакцией С.И. Ткачева. – Саратов: Общество с ограниченной ответственностью "Амирит", 2018. – С. 436-441. – EDN XVPDWH.

8. Тарасова, Е. А. Инновационная стратегия обучения руководителей / Е. А. Тарасова, И. В. Костин // Экономико-математические методы анализа деятельности предприятий АПК: Материалы II Международной научно-практической конференции, Саратов, 19–20 апреля 2018 года / Под редакцией С.И. Ткачева. –

CONFLICT MANAGEMENT

Kalinkina Yu.S.

Scientific supervisor – Tarasova E.A.

FSBEI HE Ulyanovsk SAU

Keywords: *conflict, behavior, interests, ethics of behavior, principles of behavior.*

The type of behavior in a given situation is different for everyone. Some people remain calm and calm, while others, on the contrary, become short-tempered and aggressive. When people begin to argue and conflict with each other, emotions that affect clarity of consciousness begin to dominate them more strongly, so often no attempt is even made to hear the opponent. It is important to consider all behaviors in different life situations.