**Тема: «Стратегии стратегий поведения в профессиональном конфликте с личностными особенностями и ведущими мотивами работников коммерческой организации»**

Иванова Виктория Александровна

**Аннотация**

Актуальность. Коренные изменения социально-экономической жизни, происходящие в нашей стране, наряду с позитивными тенденциями выявили ряд негативных проблем, среди которых следует отметить проблему обострения взаимодействия между людьми, в том числе в профессиональной сфере деятельности.

Вместе с тем, адекватное восприятие конфликта и владение конструктивными способами его разрешения помогают человеку благополучно преодолевать конфликтную ситуацию, обретая новые жизненные возможности. Это относится ко всем сферам жизни и деятельности человека, но особую актуальность приобретает в системе отношений «человек-человек». Профессиональная самореализация торгового работника (продавца) также осуществляется в этой системе, следовательно, профессиональный конфликт, неизбежно возникающий в области отношений людей при выполнении ими профессиональных функций, когда общие интересы, связанные с реализацией совместной деятельности, становятся личными интересами сотрудника, должны входить в сферу профессиональных интересов специалиста в области коммерческой деятельности.

Однако, проведенный анализ показал, что современные исследования, касаемые изучения конфликтов, затрагивают вопросы смысловых переходов между внутренней и внешней деятельностью, либо рассматривают конфликты профессионального самоопределения, внутриличностные конфликты социально-трудовые конфликты и т.д., в то время как на научном уровне тема конфликтов в розничной торговле с каждым годом теряла свою актуальность. Вместе с тем, со стороны практики все еще есть запрос на рассмотрение данной темы, поскольку продавец и покупатель до сих пор вступают в конфликты. Сказанное выше, позволяет нам сделать вывод о том, что актуальность нашей работы определяется как научным, так и практическим интересом.

Цель исследования – установить корреляционную связь между стратегиями поведения в профессиональном конфликте, личностными особенностями и ведущими мотивами работников коммерческой организации.

Задачи:

1. Описать сущность, структуру и функции профессиональных конфликтов.

2. Выявить особенности организационных факторов, ведущих к профессиональным конфликтам между продавцом и покупателем.

3. Проанализировать основные способы разрешения профессиональных конфликтов.

4. Выяснить влияние личностных особенностей исследуемой группы на уровень конфликтности и их работу на предприятии в целом.

Объектом нашего исследования является производственный конфликт.

Предметом исследования – связь стратегий поведения в профессиональном конфликте с личностными особенностями и ведущими мотивами работников коммерческой организации.

Гипотезы:

1. В коллективе ПАО «Детский мир» доминирующими способами регулирования конфликтов будут стратегия «Сотрудничество» и стратегия «Компромисс».

2. Доминирующие стратегии регулирования конфликтов «Сотрудничество» и «Компромисс» будут коррелировать с мотивами - «Достижения в роботе», «Содержание работы», «Финансовые мотивы» и такими личностными особенностями как: «Доминантность», «Доброжелательное отношение к людям», «Подозрительность».

**Ключевые слова:** психология, конфликт, стратегии поведения, конфликтная ситуация, противоречия, профессиональная сфера, общество, организация, анализ.

**Введение**

**Актуальность темы.** Коренные изменения социально-экономической жизни, происходящие в нашей стране, наряду с позитивными тенденциями выявили ряд негативных проблем, среди которых следует отметить проблему обострения взаимодействия между людьми, в том числе в профессиональной сфере деятельности.

Вместе с тем, адекватное восприятие конфликта и владение конструктивными способами его разрешения помогают человеку благополучно преодолевать конфликтную ситуацию, обретая новые жизненные возможности. Это относится ко всем сферам жизни и деятельности человека, но особую актуальность приобретает в системе отношений «человек-человек». Профессиональная самореализация торгового работника (продавца) также осуществляется в этой системе, следовательно, профессиональный конфликт, неизбежно возникающий в области отношений людей при выполнении ими профессиональных функций, когда общие интересы, связанные с реализацией совместной деятельности, становятся личными интересами сотрудника, должны входить в сферу профессиональных интересов специалиста в области коммерческой деятельности.

Однако, проведенный анализ показал, что современные исследования, касаемые изучения конфликтов, затрагивают вопросы смысловых переходов между внутренней и внешней деятельностью [11], либо рассматривают конфликты профессионального самоопределения [28], [32], внутриличностные конфликты [2], [3] социально-трудовые конфликты [4], [27] и т.д., в то время как на научном уровне тема конфликтов в розничной торговле с каждым годом теряла свою актуальность. Вместе с тем, со стороны практики все еще есть запрос на рассмотрение данной темы, поскольку продавец и покупатель до сих пор вступают в конфликты. Сказанное выше, позволяет нам сделать вывод о том, что актуальность нашей работы определяется как научным, так и практическим интересом.

Анализ научных трудов в области конфликтологии и профессиональной деятельности торговых работников позволил нам выявить следующие **противоречия**:

* между стремлением людей избегать конфликтов и постоянным присутствием конфликта в жизни человека, не только как негативного фактора, но и как условия прогрессивного развития;
* между профессиональной необходимостью для торгового работника, реализующего свою деятельность в системе отношений «человек-человек», разрешать профессиональный конфликт и недостаточной подготовкой в этой области.

Названные противоречия определили выбор темы исследования и позволили сформулировать его научную **проблему** - какова связь между стратегиями поведения в профессиональном конфликте и личностными особенностями работников коммерческой (торговой) организации? Актуальность нашего исследования соответствует психодиагностическому типу научной проблемы.

**Цель** нашего исследования – установить корреляционную связь между стратегиями поведения в профессиональном конфликте, личностными особенностями и ведущими мотивами работников коммерческой организации.

Цель определила следующие **теоретические задачи**:

1. Описать сущность, структуру и функции профессиональных конфликтов.
2. Выявить особенности организационных факторов, ведущих к профессиональным конфликтам между продавцом и покупателем.
3. Проанализировать основные способы разрешения профессиональных конфликтов.
4. Выяснить влияние личностных особенностей исследуемой группы на уровень конфликтности и их работу на предприятии в целом.

**Объектом** нашего исследования является производственный конфликт.

**Предметом** исследования – связь стратегий поведения в профессиональном конфликте с личностными особенностями и ведущими мотивами работников коммерческой организации.

**Обзор литературы.**

Изучению конфликтов в профессиональной сфере посвящены исследования и разработки как отечественных ученых (О.Н. Гришина, Н.В. Громова, А.И. Донцов, С.И. Ерина, А.А. Ершов, А.Г. Здравомыслов, А.С. Морозов, В.Ю. Питюков, Т.А. Полозова, Н.И. Фрыгина и др.), так и зарубежных авторов (Дж. Бартон, К. Боулдинг, С. Бордмэн, Р. Канн, Д. Катц, Л. Козер, Р. Мертон, П. Прасоу и др.).

Мнения ученых относительно роли и места конфликта в жизни общества условно разделяются на две диаметрально противоположные позиции: одна представляет взгляды ученых, рассматривающих динамику общества исключительно через борьбу и конфликт (Ч. Дарвин, К. Боулдинг, Г. Зиммель и др.); другая содержит подходы ученых, считающих конфликт аспектом, приводящим к деструкции общества (Т. Парсонс, Г. Спенсер, Э. Дюркгейм и др.).

Вместе с тем, в современных научных исследованиях конфликт представлен как неизбежная и неотвратимая единица общественного развития, а потому его рассматривают как естественный фрагмент жизни (СМ. Емельянов, Н.Ф. Вишнякова), как одну из форм человеческого взаимодействия (Н.В. Гришина, О.Н. Громова), как позитивное явление, открывающее дорогу инновациям (О.Н. Лукашонок).

**Методы и методология.**

**Методологической** основой нашего исследования явилась культурно-историческая концепция Л.С. Выготского и работы таких его последователей, как А.Н. Леонтьев, Е.А. Климов, Н.В. Гришина и другие.

**Методы исследования**:

1) Теоретический анализ психологической и философской литературы по теме исследования.

2) Психодиагностические методы:

* Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса.
* «Тест определения мотивации к работе» Ф. Герцберга.
* Методика многофакторного исследования личности Кеттелла.

3) Для проведения математико-статистической обработки в данной работе, использовались различные взаимодополняющие методы корреляционного и дисперсионного анализа параметрических и непараметрических критериев сравнения с учетом зависимых и независимых выборок с статистической обработки данных: метод U-критерия Манна-Уитни.

В качестве испытуемых в нашем исследовании приняли участие сотрудники магазина ПАО «Детский мир». Участились конфликты на всех уровнях отношений в системе «человек-человек», затронув такие сферы жизни и деятельности людей, как бытовая, профессиональная, политическая и т.д.

**Результаты исследования.**

Подводя итог нашей работы, проанализировав личностные особенности, мы можем сделать следующие выводы: испытуемые предпочитают индивидуальную работу; в целом, проявляют настойчивость; за счет своей находчивости, они быстро находят выход из сложной ситуации или конфликта, а за счет изобретательности – без труда выполняют различные виды работ.

С целью установления корреляционных связей между стратегиями поведения в профессиональном конфликте, личностными особенностями и ведущими мотивами работников коммерческой организации мы обобщили полученные результаты (таблица 6), анализ которых позволяет нам сделать следующие выводы:

* 1. Данные испытуемые предпочитают сотрудничать и идти на компромисс, в исключительных случаях прибегают к противоборству;
  2. Среди ведущих мотивов преобладают такие как: достижения, признание и вознаграждение. Это говорит о том, что испытуемые стремятся выделятся, чтоб добиться ведущих мотивов. Руководитель, отталкиваясь от этого, может правильно стимулировать работников и тем самым, добиваться отличных результатов от них;
  3. Большинство испытуемых не избегают общения с окружающими, что говорит об их открытости;
  4. Все испытуемые хорошо разбираются в людях и доброжелательно настроены по отношению к ним, что говорит о правильном понимании выбранной должности, так как в этой профессиональной деятельности много социальных контактов;
  5. Также, обращая внимание на лидерский потенциал работников, мы заметили, что у руководителя – тенденция быть лидером ярко выражена, у других испытуемых лидерские качества присутствуют, но они стараются не проявлять их только при необходимости;
  6. Эмоциогенное воздействие довольно разнообразно, так как часть испытуемых эмоционально уравновешены в привычной обстановке, а другая часть – часто поддаются своим эмоциям, что может плохо сказаться на их профессиональной деятельности;
  7. Почти все испытуемые не склонны к рискованному поведению, а в случае столкновения с подобными ситуациями, пользуются проверенными стратегиями;
  8. Часть испытуемых дисциплинированны, но в случае появления внезапных нагрузок, действуют хаотично, другая часть – не всегда критично оценивает свои возможности. При этом, руководитель действует по принципу «здесь и сейчас»;
  9. Говоря об общих выводах, испытуемые, несмотря на разнообразные ситуации, понимают и правильно выполняют свои профессиональные обязанности, в целом, хорошо контактируют с окружающими и понимают, чего хотят.

**Обсуждение.**

Подводя итоги вышеизложенного материала, можно сделать вывод, что выбранная тема до сих пор актуальна, и нуждается в дальнейшем изучении и анализе. Изученный материал, показал нам важность и значение конфликтных ситуаций в розничной торговле и в деятельности взятого нами предприятия, влияние их на рабочий процесс и отношения между работниками и покупателями.

Целью данной работы было проанализировать причины конфликтных ситуаций между продавцом и покупателем.

В ходе курсовой работы были выполнены поставленные задачи. Мы описали сущность, структуру и функции профессиональных конфликтов; выявили особенности организационных факторов, ведущих к профессиональным конфликтам между продавцом и покупателем; был проведен анализ основных принципов разрешения профессиональных конфликтов.

Поставленная цель была достигнута, а теоретические задачи выполнены.

В заключение вышесказанного, можно добавить, что умелое управление конфликтом, может быть достигнуто только с учетом того факта, что человек твердо знает свою работу, умеет прогнозировать конфликтные ситуации и умело идти на компромисс при конфликте.

**Заключение.**

Несмотря на то, что профессиональным конфликтам стало уделяться мало внимания и проводиться меньше исследований, они не потеряли значимость в жизни людей. Как подтверждает практика, работодатели и работники, считают, что конфликт легко разрешить и им легко управлять. Однако, необходимо знать определенные способы и принципы разрешения конфликтов, чтобы держать ситуации под контролем. В данной курсовой работе, мы рассмотрели эти вопросы, а также затронули причины их появления. Конфликты влекут за собой множество проблем и негатива, поэтому важно разрешить его своевременно, дабы избежать ухудшения взаимоотношений между сотрудниками и ситуации на предприятии в целом. Конфликт, хоть влечет за собой негатив, но наряду с этим, он учит как нужно вести себя в различных ситуациях; также, при умении использовать его правильно, он может стать главным инструментом в руках руководителя или сотрудника предприятия.

При взаимодействии людей на предприятии, важно уметь управлять конфликтами, предвидеть их и своевременно разрешать. При этом, управление конфликтом должно идти чётко по фазам: от конфронтационной фазы через компромиссную к коммуникативной. Только при таких условиях, конфликт станет инструментом, а сотрудники начнут совершенствоваться в его понимании.

Исследования конфликтов на предприятии до сих пор проводятся, для того, чтобы конфликт не оказывал деструктивного влияния на сотрудников, а также, чтобы отследить их поведение и провести профилактические мероприятия.

В науке, конфликт часто понимают, как «столкновения», «противоречия», «борьбы», «противодействия» личностей, сил, интересов, позиций по причине их противоположности или несовместимости. А такое понятие, как «управление конфликтной ситуацией» интерпретируется как манипуляция с выгодой для одного человека.

Конфликты на предприятии в современном обществе происходят по причине различных интересов, видов деятельности или ценностей. Говоря по-другому, конфликт – это негативно-направленное взаимодействие субъектов друг с другом по поводу различий. Исходя из этого, профилактика конфликтов заключается в создании условий бескризисного и быстрого перехода от одной фазы к другой для всех потенциально возможных конфликтов.

Также, продолжая тему конфликтов, можем выделить то, что его исход зависит от поведения сторон, их мотивов и настроя. Некоторые личности, вступая в конфликт имеют скрытые цели, которые могут привести к усугублению ситуации. Но, даже несмотря на это, конфликты можно прогнозировать, а, следовательно, избежать ухудшения или же, конфликта в целом.

Руководители, почти любого предприятия, заинтересованы в том, чтоб конфликты между сотрудниками не возникали, а если и возникали, то быстро разрешались, чтоб минимизировать моральный ущерб. Этот процесс может происходить как без непосредственного участия руководителя, то есть силами двух сторон, так и при активном вмешательстве и управлении. Исход конфликта между продавцом и покупателем чаще всего заканчивается компромиссом или уступками, но желание закончить его не всегда есть у двух сторон. В таком случае, возникает противоборство, когда каждая из сторон будет стоять на своем.

В рамках проведенного исследования на организации ПАО «Детский мир», мы выяснили, что все испытуемые, которым был представлен опрос, в основном применяют стратегию сотрудничества с покупателем, чтобы избежать назревающей конфликтной ситуации. Работники замотивированы сохранять хорошие отношения с клиентами, что говорит нам о их высокой заинтересованности в работе на данном предприятии.

**Список литературы**

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: теория, история, библиография / А.Я. Анцупов, А.И Шипилов; Моск. гос. ун-т. – М.: Изд-во Военного Университета, 2006. – 145 с.
2. Бородкин, Ф.М. Конфликт. Методы практической психологии общения / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк; Новосибирск. – Изд-во: Наука, 2006. – 49-51 с.
3. Виноградов, А.Б. Логистическая координация как инструмент управления межфункциональными конфликтами на предприятиях оптовой торговли / А.Б. Виноградов. – Москва: Изд-во национальный моск. исследовательский ун-т высшая школа экономики, 2015. – С. 10-13.
4. Григорьева, М.А. Территориальные особенности развития розничной торговли в условиях экономических реформ: на примере Иркутска / М.А. Григорьева. – Иркутск: сибирский институт права, экономики и управления, 2004. – 25 с.
5. Гришина, Н.В. Психология конфликта. Хрестоматия. 2-ое издание / Н.В. Гришина. –  СПб.: Изд-во Питер, 2008. – 238 с.
6. Гузич, М.Э. Практикум по профессиональному консультированию / М.Э. Гузич. – Сургут, гос. ун-т. – Сургут: Изд-во СурГУ, 2012. – 179 с.
7. Дольник, В.Э. Беседы о человеке / В.Э. Дольник, Х.М. Мескон; Москва. – М.: Изд-во Педагогика-пресс, 1994. – 373 с.
8. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Изд-во Питер, 2009. – 384 с.
9. Захарова, В.П Методы практической психологии общения: Учебное пособие / В.П. Захарова, Е.В. Сидоренко; Ленинград. – Л.: Изд-во ЛГТУ, 1990. – 60 с.
10. Зайцев, А.К. Конфликты в сферы труда / А.К. Зайцев. – Москва.: Изд-во МГУ, 2006. – 53 c.
11. Капелинский, И.Ю. Причины возникновения конфликтов в процессе развития мировой торговли / И.Ю. Капелинский. – Москва: Российская государственная библиотека, 2004. – 12 с.
12. Капустина, А.Н. Многофакторная личностная методика Р. Кеттелла / А.Н. Капустина. – СПб., 2001. – 112 с.
13. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации: учебник 4-е изд. / А.Я. Кибанов. – Москва: ИНФРА-М, 2018. — 41 с.
14. Ковачик, П. Предупреждение и разрешение конфликтов / П. Ковачик, Н. Малиева; Москва. – Изд-во: институт психологии РАН, 2004 – 256 с.
15. Конфликты в профессиональной деятельности [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://allrefrs.ru/3-607.html
16. Кричевский, Р.Л. Психология малой группы: Теоретический и прикладной аспекты / Р.Л. Кричевский, Е.М. Дубовская; Москва. – Изд-во: МГУ, 2001. – 270 с.
17. Леонтьев, Д.А. Шанс для творчества (конфликты и стратегии их разрешения). Конфликт в конструктивной психологии. Тезисы докладов и сообщений на II научно-практической конференции по конструктивной психологии / Д.А. Леонтьев. – Красноярск. – Изд-во: «Красноярск-Плюс», 1990. – 260 с.
18. Линчевский, Э.Э. Конфликты в общении и общение в конфликтах / Э.Э Линчевский. – СПб.: Изд-во Военмеха, 2000. – 72 с.
19. Лукашонок, О.Н. Конфликтологический этюд для учителя / О.Н. Лукашонок, Н.Е. Щуркова; Москва. – Изд-во: Рос. Пед. Агентство, 1998. – 79 с.
20. Мескон, М.Х Конфликтология / М.Х. Мескон, В.Н. Меньшова; Новосибирск. – Изд-во: СибАГС, 2000. – 290 с.
21. Носкова, О. Г. Психология труда / О.Г. Носкова. – Москва: Издательский центр «Академия», 2004. - 93 с.
22. Ошуркова, Н.А. Конфликт в трудовом коллективе и способы их разрешения / Н.А. Ошуркова. – М.: Изд-во Наука, 2002. – 250 с.
23. Пищелко, А.В. Личность в конфликте (влияние установки на тип конфликтного поведения) / А.В. Пищелко. – Домодедово: Изд-во Всероссийского института повышения квалификации работников МВД России, 2002. – 252 с.
24. Платонов, К.К. Развитие системы понятий теории психологического климата в советской психологии. В социально-психологический климат коллектива (под ред. Е.В. Шороховой и О.И. Зотовой) / К.К. Платонов, В.Г. Казаков; Москва. – Изд-во: МГУ, 2003. – 167 с.
25. Понятие конфликтной ситуации [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://studfile.net/preview/5643422/
26. Равлов, К.В. Конфликтология / К.В. Равлов. – Москва: Изд-во ИНФРА-М, 2004. - 360 с.
27. Субботина, Л.Ю. Конфликты / Л.Ю. Субботина. – М.: Изд-во МГУ, 2006. – 13 с.
28. Сурвилло, Е.Ю. Социальная технология урегулирования организационных конфликтов в коммерческих организациях розничной торговли / Е.Ю. Сурвилло. – СПб.: Гос. Инженер. Эконом. Ун-т, 2009. – 5-7 с.
29. Толочек, В.А. Современная психология труда: Учебное пособие / В.А. Толочек. — СПб.: Питер, 2005. – 479 с.
30. Уткин, Э.А. Конфликтология: теория и практика / Э.А. Уткин. – М.: Асс авторов и изд. «Тандем», 2000. – 272 с.
31. Фролов, А.С. Основы конфликтологии / А.С. Фролов. – М.: Дом педагогики, 2000. – 544 с.
32. Хедоури, Ф. Основы менеджмента / Ф. Хедоури. – Новосибирск: Изд-во СибАГС, 1997. - 9 с.
33. Черняк, Т.В. Конфликты в организациях и технологии их разрешения / Т.В. Черняк. – Новосибирск: Изд-во СибАГС, 2003. – 250 с.
34. Шейнов, В.П. Управление конфликтами / В.П. Шейнов. – СПб.: Изд-во Питер, 2014. - 437 с.