

КОНФЛИКТ И ВЫБОР ОПТИМАЛЬНОЙ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ: РИСК И НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬ

В динамично развивающемся мире работа в коллективе все чаще связана со столкновением различных культур, мнений и интересов. Чтобы результат командной деятельности был наиболее эффективным, менеджер должен учитывать различные мнения, используя правильную технику работы с командой. Тем не менее, конфликты — неизбежная часть формирования отношений в команде. Как менеджеру добиться того, чтобы личный и командный потенциал развивался, будучи направленным на решение целей и задач компании?

Наиболее острый способ разрешения возникающих противоречий во взглядах целях и интересах именуется конфликтом. В общем и целом конфликт возникает в том случае, если две системы управления пытаются изменить одно и то же восприятие. Существуют два вида конфликта: социальный и внутриличностный. Определение первого соответствует приведенному выше описанию; второй тип связан с переживанием человеком острых, негативных эмоций, обусловленных борьбой внутренних психологических структур личности, отражающих противоречивые связи человека с социальной средой, а также затрудняющих и задерживающих принятие решений. Случается, что обостренный внутриличностный конфликт человека выходит за границы его внутреннего мира и может также стать социальным. Основная проблема межличностного конфликта заключается в том, что индивиду не дано управлять действиями другого человека. Даже при попытке оказать влияние, убеждать или внушать свою точку зрения, человек не может воздействовать на восприятие другого.

Хороший управленец осознает, что у каждой стороны конфликта есть свой опорный уровень, сформированный под влиянием ситуации или среды. При понимании сути и вида происходящего конфликта, разрешить его можно просто изменив исходящие опорные уровни.

Как пример можно привести следующую ситуацию. Представьте двух детей, которые ссорятся из-за одной игрушки. Дети в данном случае — системы управления, координирующие свои действия в соответствии со своими желаниями. Пока с игрушкой играет один ребенок, второй расстраивается. И далее будет процесс перетягивания игрушки туда-сюда, но в результате расстроятся оба. Далее дети вырастают, становятся руководителями подразделений в крупных компаниях, и в их обязанности входит управление финансовыми активами. И пока каждый будет изъявлять желание направить средства по своему, безусловно важному и лучшему предложению, другой будет

оспаривать эту идею, предлагая уже свое, также лучшее решение по распределению средств. А управление финансами — это не игрушка в песочнице, от этого зависит судьба многих людей. Используя правило изменения опорного уровня, пробуем решить описанные выше ситуации. В случае с детьми и игрушкой можно поступить несколькими способами: дать каждому по игрушке; забрать ее у обоих; или изменить конечную цель и предложить «играть вместе». Что-то подобное можно применить и для руководителей компании: определить часть бюджета, за которую каждый будет нести ответственность, расходуя по своему желанию; перенаправить средства в другой отдел, другому руководству; оставить финансы нетронутыми до лучших времен.

Таким образом, при возникновении конфликтной ситуации, нужно уметь правильно ее классифицировать, увидеть опорные уровни или мотивы, которые движут конфликтующими сторонами, — и просто изменить ситуацию, которая эти уровни создает и формирует мотивы поведения.

Источники

1. *Kaufman, J. The Personal MBA: A World-Class Business Education in a Single Volume / J. Kaufman // Worldly Wisdom Ventures LLC, 2012. — №4.*

СНИЛ «Гандаль»

Д.И. Горошевич

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Л.С. Климченя, канд. экон. наук, доцент

ПРЕИМУЩЕСТВА СОЗДАНИЯ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА

Интернет-магазины сегодня обладают большими преимуществами перед обычными магазинами. Новые технологии не стоят на месте, и с помощью таких специализированных сайтов клиенты могут совершать любые покупки, даже не выходя из дома.

Преимущества Интернет-магазина следующие:

– низкая стоимость аренды. Все затраты сводятся к ежемесячной оплате хостинга. Если смотреть по средним ценам на рынке, то это примерно от 10 дол. за обычный аккаунт и до 30–40 дол. за VPS [1];

– быстрая скорость запуска. Команда хороших исполнителей способна запустить работающий онлайн-магазин под ключ всего за 2–3 недели;

– большой охват аудитории. Владелец Интернет-магазина получает доступ к огромному рынку, аудитория которого сравнима с общим количеством Интернет-пользователей в стране;

– постоянная доступность. 24 часа в сутки и 7 дней в неделю — магазин доступен всегда. У каждого свои привычки и есть немало лю-