

организации, т.к. есть прямая зависимость между мотивацией сотрудника и эффективностью его труда.

УДК 159.9

## **Стратегия поведения в конфликтных ситуациях**

Красногир М.А.

Научный руководитель к.п.н., доцент Володько О.М.  
Белорусский национальный технический университет

В ходе как делового, так и личного общения люди нередко выходят за рамки уважительных, конструктивных отношений, которые могут перерасти не только в спор, но и в конфликт. Conflictus в переводе с латыни означает столкновение противоположных взглядов, сторон, мнений, сил. Наука, изучающая проблемы конфликтов, называется конфликтологией. Она оперирует такими понятиями, как инцидент, конфликтная ситуация, конфликтогены. Конфликтология рассматривает теории, причины и типы конфликтов, институты их разрешения.

Для сохранения имиджа менеджеру нежелательно оказаться стороной конфликта ни лично, ни в группе. Однако обстоятельства могут сложиться так, что избежать конфликта не удалось. Для менеджера важно, как он поведёт себя в конфликте. Конфликтология определяет пять различных методов поведения в конфликтной ситуации: избегание, уступка, противоборство, компромисс, сотрудничество, блокирование, третейский суд, поощрение, требование. С точки зрения имиджа конфликтная ситуация опасна тем, что можно «потерять лицо».

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие причину конфликта. Главную провоцирующую роль в возникновении конфликтной ситуации играют конфликтогены (слова, действия или бездействия). Неправильная реакция на конфликтоген приводит к эскалации конфликта. Конфликт-менеджмент – это управление конфликтными ситуациями.

Современный конфликт-менеджмент включает в себя четыре основные функции: предотвращение, подавление, отсрочка и разрешение. Основой указанных методик являются правила разрешения конфликтов. Конструктивное поведение предоставляет неограниченные возможности в

формировании положительного имиджа. Роль менеджеров в управлении конфликтными ситуациями в коллективе огромна. Руководитель должен знать основы конфликтологии и уметь пользоваться методами «конфликт-менеджмента».

УДК 331:316.75

### **Невербальный язык на гендерной основе**

Крылова А.В., Миронович В.Ю.

Научный руководитель к.с.н., доцент Кандричина И.Н.

Белорусский национальный технический университет

Введение понятия «невербального языка менеджера» актуализировало дифференциацию отдельные жестов и целостных стилей невербального поведения на более женские и, соответственно, более мужские, независимо от реального пол их исполнителя. Так, психологии различают два стиля коммуникативного поведения – маскулинный (мужской) и феминный (женский).

Мужчины, в отличие от женщин, не столь глобально идентифицируются с проявлениями невербальной коммуникации. Их поведение не может быть полностью сведено к понятию «пола», скорее оно служит выражением их социального статуса и индивидуальности. Женщины же в большей степени выражают в невербальном языке «половую принадлежность». Их коммуникативное поведение меньше указывает на социальный статус и, в первую очередь, интерпретируется с учетом сексуального восприятия. Гендерный аспект в употреблении жестов особенно заметен. Несовпадения мужских и женских телодвижений и поз наиболее заметны в углах наклона корпуса тела и в положении таза, что проявляется, главным образом, в походке и позе. Также выражены различия по полу в тех ситуациях общения мужчин и женщин, в которых особое значение имеют социальные и интерактивные кинетические переменные: статус, роль, мотивация, психотип личности, нормативные ожидания, установки, предпочтения и др. Положение женщины в обществе, существующие стереотипные представления, касающиеся ее невербального поведения, стремление избежать санкций за девиантное жестовое поведение (за не «ту позу», «неприличные жесты»),