**УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ**

**Павлова В.П.,** специальность 1-26 02 01 « Бизнес-администрирование»

Научный руководитель - Мороз М. О., старший преподаватель

Идея написания исследовательской работы на тему: «Управленческие решения в конфликтных ситуациях» возникла из желания ознакомиться с теорией игр и возможностью применения ее в повседневной жизни, чтобы понять:

* что такое конфликт,
* как его избежать,
* и если все же он возник, как с ним справиться,
* посмотреть на конфликт не только с отрицательной, но и положительной стороны.

Психология управления — раздел психологии, изучающий психологические закономерности управленческой деятельности. Основная задача психологии управления — анализ психологических условий и особенностей управленческой деятельности с целью повышения эффективности и качества работы в системе управления. Процесс управления реализуется в деятельности руководителя, в которой психология управления выделяет следующие моменты: диагностика и прогнозирование состояния и изменений управленческой подсистемы; формирование программы деятельности подчиненных, направленной на изменение состояний управляемого объекта в заданном направлении; организация исполнения решения. В личности руководителя психология управления различает его управленческие потребности и способности, а также его индивидуальную управленческую концепцию, включающую сверхзадачу, проблемное содержание, управленческие замыслы и внутренне принятые личностью принципы и правила управления. Управляющая подсистема, изучаемая психологией управления, обычно представлена совместной деятельностью большой группы иерархически взаимосвязанных руководителей.

Конфликт определяется в психологии как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами.

Представители ранних научных школ управления тоже считали, что конфликт  — это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления. Однако в настоящее время теоретики и практики управления все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты даже в самой эффективной организации при самых лучших взаимоотношениях сотрудников не только возможны, но и желательны. Надо только управлять конфликтом.

Практическая значимость работы заключается в том, что получен сравнительный анализ вероятности выигрыша в конфликтных ситуациях, учитывая знания теории игр.

*Теория игр* – это математическая теория, исследующая конфликтные ситуации, в которых принятие решений зависит от нескольких участников.

Математическая модель конфликтной ситуации называется *игрой*. От реальной конфликтной ситуации игра отличается тем, что ведется по вполне определенным правилам. Реальные конфликты обычно трудно поддаются формальному описанию, поэтому любая игра является упрощением исходной задачи, в ней отражаются лишь основные, первостепенные факторы, отражающие суть процесса или явления.

*Задача теории игр* – выработка рекомендаций по рациональному образу действий участников конфликта. Целью теории игр является выработка рекомендаций по рациональному образу действий участников в конфликтных ситуациях, то есть определение оптимальной стратегии каждого из них.

Стороны, участвующие в конфликте *- игроки*, а исход конфликта - *выигрыш (проигрыш*). Выигрыш или проигрыш может быть задан количественно.

Изучив данную теорию можно хорошо владеть ситуацией и гладко выходить из конфликтов.

*Конфликт имеет не только отрицательную сторону, но и положительную.*

Прогнозирование и профилактика конфликтов основная часть данной работы. Очевидно, что чем раньше обнаружена проблемная ситуация социального взаимодействия, тем меньшие усилия необходимо приложить для того, чтобы разрешить ее конструктивно. Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять сами участники социального взаимодействия, менеджеры, специалисты-психологи и др.

Если будет создана благоприятная обстановка в коллективе, управленец будет знать о возможных причинах возникновения конфликтов и заранее устранять их – то работать людям в данной организации будет просто, приятно и продуктивно.

В данной работе рассмотрен «*Конфликт интересов между исполнителем и его юристом*» в сфере шоу-бизнеса, а также «*Трехсторонний конфликт*», выходы из данных конфликтов.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Пассман Д.** «Все о музыкальном бизнесе», ООО "Музыкальное издательство СОЮЗ" – Москва, 2004г. – 633 с.
2. Психология коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / С.В. Кручинин. – Минск: Современные знания, 2009. – 115 с.