

Роль личностных особенностей в разрешении межличностных конфликтов в организациях

Научный руководитель – Усманова Эльмира Зиядовна

Мадумарова Майина Мадаминжановна

Студент (магистр)

Филиал Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова в
г.Ташкенте, Ташкент, Узбекистан
E-mail: mayina.0809@icloud.com

Каждый конфликт в первую очередь является столкновением между людьми, учитывая их специфические внутренние условия, интересы, мотивы и установки. Любая ситуация конфликта окрашена индивидуальными личностными особенностями противоборствующих личностей. Понять природу конфликта трудно без рассмотрения межличностного уровня его развития, а также внешнего контекста, в котором он получил развитие.

Под межличностным конфликтом можно понимать процесс возникновения разногласий между людьми по вопросам личной или профессиональной сферы, который проявляется в форме взаимного противодействия сторон и сопровождается негативными эмоциональными состояниями.

Конфликтная ситуация – это совокупность обстоятельств, включающая наличие острых противоречий. Она характеризуется противоборством между участниками, вызванным сложными и субъективно значимыми противоречиями. Эти обстоятельства могут быть обусловлены различными факторами, включая как субъективные (личностные), так и объективные (ситуационные). Однако они формируются на основе предшествующего поведения участников и их тактики в достижении индивидуально значимых целей [3].

Степень адекватности самооценки и уровень амбиций личности играют значительную роль в возникновении и усугублении конфликтных ситуаций в организации. В группу факторов, способствующих возникновению конфликтов, можно включить такие характеристики личности, как: неспособность контролировать свои эмоции, низкое самоуважение, агрессивность, повышенная тревожность, необщительность, стремление к доминированию, консервативные взгляды и убеждения, упрямство, раздражительность и пренебрежение. Однако оценка конфликтных качеств личности без учета конкретной ситуации, в которой эти черты могут как способствовать возникновению конфликта, так и помочь его разрешению, затруднительна.

Все конфликты в организации могут быть классифицированы по направленности в соответствии с социальной динамикой, которая включает:

- Горизонтальные конфликты, где участники имеют одинаковый социальный статус и не находятся в отношениях иерархии;
- Вертикальные конфликты, которые возникают между подчиненными и руководителями и характеризуются различием в социальном статусе участников;
- Смешанные конфликты, в которых участники имеют различный и равный социальный статус. Эти конфликты часто вовлекают представителей различных социальных групп и являются наиболее распространенными в организационной среде [2].

Несмотря на разрушительное воздействие конфликта на установившиеся взаимоотношения в рабочей группе, он может также приносить позитивные результаты. Эффективность конструктивной роли конфликта определяется способностью руководителя оперативно и разумно разрешать возникшую социальную проблему [1].

Применяя ситуационный подход к урегулированию конфликтов в организации, руководитель может использовать следующие стратегии:

- Силовое подавление конфликта, основанное на использовании авторитета для прекращения конфликтного взаимодействия подчиненных. Эта стратегия эффективна в ситуациях, когда руководитель обладает большим авторитетом и требуется быстрое принятие решения.

- Стратегии избегания конфликта, такие как игнорирование проблемы или отрицание наличия конфликта. Они применяются, когда руководитель находится в слабой позиции и надеется на ее улучшение со временем.

- Рациональная стратегия, основанная на сотрудничестве и взаимных уступках. Это наиболее эффективный путь разрешения конфликтов в организации, объединяющий различные переговорные стратегии для разработки решений, удовлетворяющих всех участников [2].

Таким образом, конфликт в организации определяется характеристиками личности участников и ситуационными факторами. Выбор стратегии управления конфликтом зависит от личностных качеств руководителя, его профессиональной компетентности и опыта работы на руководящих позициях. Руководитель принимает решение о том, как вести себя в конфликтной ситуации, исходя из накопленных навыков и уровня информированности о происходящем. Чем более компетентен и информирован руководитель, тем более эффективным будет его решение в управлении конфликтом.

Также разрешение конфликтов всегда субъективно, так как достигается благодаря осознанному и взаимному намерению сторон конфликта. Поэтому значимыми являются не только общие характеристики, такие как должностной статус, профессиональное принадежность и доступные ресурсы, но и личностные особенности участников

Источники и литература

- 1) Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2018.– 544 с.
- 2) Огурцова, Е. М. Управленческая культура и конфликты в организации: основные понятия и взаимосвязь / Е. М. Огурцова, Н. Н. Турдыкулова // Endless Light in Science. – 2020. – № 1-1. – С. 16-20. – EDN OSDLPD.
- 3) Сундуков, А. В. Индивидуально-личностные особенности сотрудника и организационная культура как доминантные факторы управленческих решений в ситуации организационного конфликта / А. В. Сундуков, С. Н. Зачиняев // Социально-экономические явления и процессы. – 2013. – № 10(56). – С. 175-178. – EDN RLNOMR.