

ВЛИЯНИЕ САМООЦЕНКИ НА УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ

В современной жизни мы сталкиваемся с конфликтами практически каждый день. Разные взгляды на жизнь, ожидания, не совпадающие с реальностью, пренебрежение другими точками зрения, несовместимость темпераментов — все эти психологические характеристики являются основными причинами возникновения конфликтов. В туристических организациях могут возникать различные виды конфликтов — как внутри, так и с внешней средой.

Каждый человек индивидуален и имеет свою определенную степень конфликтности, которая формируется из специфики его самооценки. А. Адлер считал, что большое значение в формировании самооценки человека играют люди, которые его окружают с рождения. Социальная среда имеет особенно важное значение. Ученый исходил из того, что при рождении у ребенка еще не сформирована структура самооценки, есть только ее прообраз. По его мнению, именно развитие данной самооценки будет влиять на профессиональную сферу [1]. Статистика «Центра мониторинга и анализа социально-трудовых конфликтов» показывает, что на переживание конфликтов сотрудники тратят примерно 15 % рабочего времени [2]. Вместе с тем, на разрешение и урегулирование этих конфликтов у некоторых руководителей уходит до половины их рабочего времени. В целях распознавания организационного конфликта и правильного управления им необходимо знать стратегии, обусловленные самооценкой. Обладатели низкой самооценки не ценят себя и не делают попыток какого-либо влияния на ситуацию. Такая стратегия называется «стратегия избегания». Существует еще четыре стратегии поведения в конфликтных ситуациях: сотрудничество, приспособление, компромисс и конкуренция. Представители первой — люди с адекватной, в меру высокой самооценкой. От остальных их отличает целесообразность действий и зрелость принимаемых решений. Важно понимать и распознавать различные стили поведения, чтобы эффективно заниматься профилактикой конфликтов.

Далее предложен ряд методов для продуктивного разрешения конфликтов и создания здоровой рабочей атмосферы в организациях туристической индустрии. Первое — стимулирование открытого общения. Менеджер должен создать атмосферу доверия и поддерживать открытое общение с сотрудниками. Это поможет им выразить свои мысли и чувства относительно конфликтной ситуации. Второе,

но не по важности, — принятие во внимание индивидуальных мотивов. Каждый сотрудник может иметь собственный мотив в конфликтной ситуации: кто-то стремится к победе, другие — к сотрудничеству, а третьи — к избеганию. Менеджерам важно учитывать эти мотивы при поиске решения. И третье — предоставление обратной связи. Менеджер должен научиться давать конструктивную обратную связь сотрудникам, основываясь на их самооценке. Важно подчеркивать их успехи и достижения и указывать те области, где требуются улучшения.

Таким образом, для успешного управления конфликтами в организациях туристической индустрии необходимо учитывать индивидуальные особенности каждого сотрудника, включая их самооценку. Применение различных методов коммуникации, тренинги по приобретению навыков конструктивного урегулирования конфликтов, медитации — все это необходимо применять в организациях, чтобы помогать сотрудникам преодолевать конфликты в профессиональной среде.

Источники

1. *Григорович, Е. С.* Формирование личности в учении А. Адлера [Электронный ресурс] / Е. С. Григорович // КиберЛенинка. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-lichnosti-v-uchanii-a-adlera>. — Дата доступа: 07.11.2023.

2. Социально-трудовые конфликты в Российской Федерации в 2022 г. [Электронный ресурс] // Конфликтология. — Режим доступа: http://industrialconflicts.ru/i/msg2_i/37/sotsialno-trudowye_konflikty_w_rf_w_2022_god._statisticheskij_sbornik.pdf. — Дата доступа: 07.11.2023.