

ԱՆՀԱՏԻ ՎԱՐՔԱԳԻԾԸ՝ ՈՐՊԵՍ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ  
ԲԱԽՈՒՄՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒԹՅԱՆ ՕԲՅԵԿՏ

**Մարինա Արշակի Պերրոյան**

Հայցորդ

ՀԵՀ, Կառավարման ամբիոն

armmarmarnar@gmail.com

**Ամփոփագիր**

Ժամանակակից աշխարհը բնութագրվում է շուկայում ապրանքների և ծառայությունների գլոբալացմամբ և մարդու նշանակությամբ որպես ռեսուրս, որը կարող է պոտենցիալ մրցակցային առավելություններ ապահովել և ավելի կարևոր դառնալ: Աշխարակիցների արդյունավետ համագործակցությունը և նրանց միջև հնարավոր լարվածության կանխումը ցանկացած կազմակերպությունում առկա խնդիրներից է, որոնց լուծումը ուղղակիորեն կախված է անհատների վարքագծերից: Անհատական վարքագիծը անհատի առանձնահատուկ հոգեբանական և ինտելեկտուալ պայմանավորվածություններն են, կամ՝ մարդու մտածելու, զգալու և գործելու բացառիկ կայուն օրինակը: Անհատականության գծերը կազմակերպչական վարքագծում ունեն հատուկ բաղադրիչներ և դինամիկ առանձնահատկություններ, որոնք տարբեր կերպ են արձագանքում շրջակա միջավայրի փոփոխություններին [Lin, Chiu, 175]: Անհատական վարքագծի տարբերությունները կարող են լինել բախումի հիմնական պատճառը, ինչպես նաև բախումի ընկալումը և այդ հակամարտությունը լուծելու նախապայմանությունները: Բախման էությունը հասկանալու համար պետք է ուշադրություն դարձնել հակամարտող կողմերի սոցիալական և հոգեբանական բնութագրերին: Սոցիալական բնութագիրը անհատի հասարակության այս կամ այն խավին պատկանելիությունն է, կրթության մակարդակը, մասնագիտությունը, կուլտուրայի վրա և հասարակությունում դիրքը, հեղինակությունը և այլն: Հոգեբանական բնութագիրը՝ անհատական հատկանիշներն են [Կիրակոսյան, 190 - 191]:

Հոգվածում ուսումնասիրվում են անհատների վարքագծի վրա ներգործելու մեթոդներ ու ձևեր՝ բախումների կառավարման արդյունավետության բարձրացման նպատակով, ինչպես նաև հոգվածը նպատակ ունի բացահայտելու անձի անհատական վարքագծի դերը կազմակերպությունում՝ բախումների հնարավոր նախադրյալները և պատճառները բացահայտելու համարեքսպում:

**Հիմնաբառեր.** անհատի վարքագիծ, սոցիալական հատկանիշներ, անհատի տրամադրվածություն, հոգեֆիզիոլոգիական առանձնահատկություններ, արժեքային համակարգ, հավատալիքներ, արժեքներ:

**Ներածություն**

Կազմակերպությունը մարդկային կյանքի անբաժանելի ձև է. ժամանակակից մարդը, որպես կանոն, կա՛մ աշխատող է, կա՛մ հարա-

բերությունների մեջ է մտնում կազմակերպության հետ, այսինքն՝ նա իր ժամանակի մեծ մասն անցկացնում է համագործակցելով տարբեր տեսակի և մակարդակի հարաբերու-

թյուններում: Եվ բախումն անխուսափելիորեն դառնում է այս փոխազդեցության մի մասը: Ցանկացած կազմակերպությունում անխուսափելի են բախումները, քանի որ կազմակերպությունը մարդկանց խումբ է, որոնց գործունեությունը գիտակցաբար համակարգված է ընդհանուր նպատակներին հասնելու համար [Маслова, 54]: Բախումների իրական նշանակությունը և դերը մարդկանց կյանքում կարող է որոշվել հասարակության վրա դրանց ներգործության հետևանքների կամ ուղղվածությունների պարզաբանմամբ կամ որոշակի ժամանակաշրջանում առանձին ուղրտների վրա այդ բախումների ազդեցությամբ: Բախումների շարժառիթների դերի ու նշանակության բացահայտումը, հաղթահարման ուղիների որոնումն ու կառավարումը կարևոր հիմնախնդիր է ցանկացած կազմակերպությունում:

**Հետազոտության նպատակն է՝** ուսումնասիրել և վերլուծել անձի անհատական վարքագիծը կազմակերպության բախումնային իրավիճակներում, բացահայտել անհատական վարքագծի առանձնահատկությունների և բախումների հնարավոր պատճառների միջև անմիջական կապը:

**Հետազոտության օբյեկտն է՝** անձի անհատական վարքագծի դրսևորումների ուսումնասիրությունը, **առարկան՝** անհատի վարքագծի և կազմակերպության ներսում բախումների առաջացման պատճառահետևանքային վերլուծությունը:

Հետազոտությունում կիրառվել է *ինդուկտիվ մտածանքային մեթոդը՝* մասնավորից ընդհանուրի դիտարկումով՝ բացահայտելու համար պատճառահետևանքային կապը անձի անհատական վարքագծի և բախումների միջև:

Կազմակերպությունում կարևորագույն բաղադրիչը անհատն է, որտեղ նյութական խթաններից բացի, լայն կիրառում են ստացել

նաև սոցիալ-հոգեբանական խթանները, որոնք կապված են առավել բարձր մակարդակի պահանջմունքների բավարարման հետ (պատկանելիության, հարգանքի, ինքնատարտաբանման, ինքնահաստատման): *Սոցիալ – հոգեբանական մեթոդների* օգնությամբ բացահայտվում է ինչպես անհատի վարքագծի վրա ներազդելու եղանակների ամբողջությունը, այնպես էլ անհատի՝ կազմակերպության նպատակներին առավել համապատասխան վարքի ապահովումը՝ ավելորդ լարվածություններից խուսափելու նպատակով:

*Անհատականությունը* ազդում է բախումնային իրավիճակի վրա տարբեր մոտիվացիոն, ճանաչողական և աֆեկտիվ գործընթացների միջոցով: Օրինակ, տարբեր անհատականություններ ունեցող մարդիկ կարող են ունենալ տարբեր շարժառիթներ, և հետևաբար, օգտագործում են տարբեր բախումնային ռազմավարություններ, քանի որ բախումնային իրավիճակում նրանք գնահատում և փնտրում են տարբեր արդյունքներ: Մյուս կողմից, տարբեր բախումնային ռազմավարություններ ունեցող մարդիկ կարող են տարբեր կերպ ընկալել նույն իրավիճակը, որն իր հերթին հանգեցնում է նրան, որ նրանք ցուցաբերում են տարբեր վարքագծեր: Վերջապես, անհատը հակված է ավելի դրական ազդեցություն ունենալ, երբ *գործում է վարքագծով, որը համապատասխանում է իր անհատականությանը*, և հետևաբար, կարող է գտնել որոշ բախումնային ռազմավարությունների օգտագործումն ավելի օգտակար, քան մյուսները [Parka, Antonioni, 982]:

Յուրաքանչյուր կազմակերպություն առանձին և յուրահատուկ համակարգ է, որտեղ տարատեսակ հակասությունները և բախումները աշխատողների միջև անխուսափելի են և պայմանավորված են կազմակերպության արդյունավետ գործունեության և զարգաց-

ման հետ՝ կապված խոչընդոտները հաղթահարելու ուղիների ընտրությամբ: Բախումների ուսումնասիրությունն ունի գործնական նշանակություն: Այն տարբեր կարգավիճակների և արժեքների համար մղվող պայքար է [Шап, 35]: Բախումը տիպիկ է բավական հաճախ հանդիպող բարդ երևույթ է, որը մի կողմից հանգեցնում է այլընտրանքային տարբերակների, նպաստում այդ տարբերակներից լավագույնի ընտրության, պարզաբանում տարբեր խնդիրներ և լուծման եղանակներ, հնարավորություն է տալիս ենթականերին արտահայտել իրենց մտքերը, բավարարել իրենց անձնական պահանջները, իսկ դեկավարներին՝ մշակել առավել արդյունավետ ռազմավարություն, մյուս կողմից՝ տարբեր խնդիրների լուծման նպատակով առաջացած մասնավոր և ընդհանուր շահերի հակասություն, որը ծագում է հոգեբանական, տնտեսական, քաղաքական, արժեքային, կրոնական և այլ պատճառներով ու շարժառիթներով: Այն բնորոշվում է որպես անհատների միջև հակասությունների սրում: Սակայն ոչ բոլոր հակասություններն են առաջացնում բախումներ, քանի որ զարգացման վաղ փուլում այն կարող է հարթվել և դրսևորվել ոչ բախումնային ձևով: Վերջապես շատ հակասություններ կան, որոնք բախման հետ որևէ առնչություն չունեն: Օրինակ մարդու և բնության, արտադրության և պահանջարկի հակասությունները:

Միևնույն ժամանակ հակամարտությունն անհրաժեշտ է տարբեր կազմակերպություններում խնդիրների լուծման հարթակ ծառայելու, և մարդկանց աշխատելու համար: Հետևաբար, հակամարտությունն անխուսափելի է ցանկացած կազմակերպությունում, լինի դա ուսումնական հաստատություն կամ բիզնես ինստիտուտ: Բախումը սովորաբար խնդիր չի համարվում: Սակայն, երբ այն պատշաճ կերպով չի կարգավորվում, այն

դառնում է խնդիր, քանի որ նվազեցնում է արտադրողականությունը, աշխատողների բարոյականությունը, առաջացնում է բազմաթիվ և շարունակական հակամարտություններ, ինչն էլ պատճառ է դառնում ոչ պատշաճ վարքագծի դրսևորման: Բախումը կարող է հանգեցնել կազմակերպության աշխատողների բանավոր կամ ֆիզիկական առճակատման [Blooming, 25]:

Անհատի սոցիալ-տնտեսական դիրքը հասարակությունում կանխորոշում է ոչ միայն նրա վարքագիծը և գործողությունները, այլև նրա գիտակցությունը, շահը և նպատակները: Անհատը մշտապես ենթակա է հակասությունների և սթրեսների, որոնք բախման պատճառ են հանդիսանում: Բախումն ինքնին չի արտահայտում լարվածության պատճառներն ամբողջ ծավալով, չի մատնանշում սնող և սատարող սոցիալական աղբյուրները: Այդ ամենը հասկանալի կդառնա միայն հատուկ ուսումնասիրությունների ու գիտական վերլուծության արդյունքում: Բախումը միայն խթանում է այդ գործընթացը: Սակայն բախման ընթացքում առավել հստակ են արտահայտվում նրա մասնակիցների՝ կողմերի շահերը և արժեքային կողմնորոշումները, ինչն ինքնին կարևոր է բախումը ծնող բոլոր պատճառներն ու հանգամանքները պարզելու համար [Գասպարյան, 15]:

Կազմակերպությունում անհատի վարքագիծը կարող է բախման պատճառ հանդիսանալ, պայմանավորված՝

- անհատի տրամադրվածությամբ, որը դրսևորվում է զգացմունքներով, գիտելիքներով և մտադրություններով,
- արժեքային համակարգով, որոնք այն ստանդարտների և չափանիշների ամբողջությունն են, որոնցով մարդն առաջնորդվում է իր գործունեության ընթացքում,

- հավատալիքներով, որոնք անհատի կայուն պատկերացումներն են և ձևավորվում են անձնական փորձի և գիտելիքների հիման վրա և չեն պահանջում ապացույցներ:
- սկզբունքներով, որոնք այն կայուն նորմերն ու կանոններն են, որոնք որոշում են անձի վերաբերմունքը տարբեր երևույթների և գործընթացների նկատմամբ [Латфуллин, 78-81]:

Կազմակերպչական բախումների ամենատարածված պատճառներից են նաև կազմակերպության նպատակի և դրան հասնելու ուղիների տարբեր ընկալումները և հոգեբանական բնութագրերի տարբերությունները, ինչը ենթադրում է, որ յուրաքանչյուր անհատ ունի որոշակի խառնվածք, բնավորություն, կարիքներ, վերաբերմունք, սովորություններ և այլն: Յուրաքանչյուր մարդ յուրահատուկ է և եզակի [Деккушева, 217]: Բախման պատճառ կարող են լինել խառնվածքի տարբերությունները, հոգեֆիզիոլոգիական անհամատեղելիությունը, ինքնագնահատականը, ընկալումը, հույզերը, մոտիվացիան և այլն: Անհամատեղելիության տարրերը միշտ էլ կան, դրանք ներդրված են մարդու անհատականության մեջ, բայց անհամատեղելիությունը սուր ձևեր է ստանում, երբ հակամարտությունը բիզնեսից վերածվում է հուզականի, որն անմիջապես որոշվում է շփվելու անկարողությամբ [Чередниченко, 379]:

Ցանկացած կազմակերպությունում կարևոր խնդիրներից մեկը կազմակերպության պայմաններին և պահանջներին աշխատողի ադապտացման գործընթացն է, որը կախված է կազմակերպական միջավայրի արժեքային համակարգից, պայմաններից, մարդու ներգրավման գործընթացի առանձնահատկություններից և թե որքանով է անհատների վարքագիծը համապատասխանում կազմակերպության ընդհանուր նորմերին և

ստանդարտներին և որքանով է այն կառավարելի:

Այդ տեսակետից ելնելով՝ տարբերակվում է վարքագծի դրսևորման չորս ձև.

1. նվիրված և կարգապահ աշխատակից, ով ձևավորում է իր վարքագիծը կազմակերպության շահերին համապատասխան և իր գործողությունները կատարում է համաձայն վարքագծի ընդունված նորմերի.

2. հարմարվող վարքագիծ՝ չի ընդունում կազմակերպության արժեքները, բայց փորձում է հետևել կազմակերպությունում ընդունված ընդհանուր նորմերին և պահանջներին,

3. յուրահատուկ վարքագիծ՝ ընդունում է կազմակերպության արժեքները, բայց այս կամ այն պատճառով չի ընդունում նորմերը և չի հարմարվում պահանջներին,

4. ըմբոստ վարքագիծ՝ ով ուղղում է իր վարքագիծը գոյություն ունեցող նորմատիվ համակարգի և ամբողջ կազմակերպության դեմ: Բնականաբար նման վարքագիծը անընդունելի է կազմակերպության կողմից, որն էլ իր հերթին առաջ կբերի խնդիրներ և բախումներ [Карякин, 92]:

Ժամանակի ընթացքում ընկալումների, սպասումների փորձի, կուտակված գիտելիքների ու այլ գործոնների ազդեցությամբ կազմակերպությունում անհատի վարքագիծը կարող է ենթարկվել որոշակի փոփոխությունների, որն անմիջականորեն կապված է նրա դերի, իրավիճակի վերաբերյալ պատկերացումների և շարժառիթների հետ: Դերը աշխատակցի խնդիրների, կարգավիճակի, գործառույթների և առաջադրված աշխատանքների ամբողջությունն է: Անհամապատասխանության դեպքում ձևավորվում է դերային անորոշություն, որն էլ կարող է հանգեցնել դերային բախումների: Սովորաբար, դերերի բախումը հասկացվում է որպես իրավիճակ, երբ որոշակի կարգավիճակ ունեցող անհատը բախվում է անհամատեղելի սպասումների հետ կամ,

երբ անձը կանգնած է միաժամանակ մի քանի պահանջների առջև, որոնցում դերերից մեկի իրականացումը հանգեցնում է մյուս բոլորի կատարման անհնարինություն: Այլ կերպ ասած, դերերի բախման իրավիճակը պայմանավորված է նրանով, որ անհատը չի կարողանում կատարել դերի պահանջները: Բնականաբար, նման իրավիճակներում լարվածությունը խորանում է, բախումների հավանականությունը՝ մեծանում, խախտվում է կայունությունը և առաջանում են տագնապի, անվստահության տրամադրություններ: Բախման կողմերից յուրաքանչյուրը յուրովի է պատկերացնում տարածայնությունների գոտում ստեղծված իրավիճակը և դրան նպաստող հանգամանքները: Կողմերից յուրաքանչյուրը յուրովի է գնահատում բախման բնույթը, ինչն էլ բախման առաջացման պատճառ է դառնում: Կողմերից յուրաքանչյուրը չգիտի, թե ստեղծված իրավիճակն ինչպես է ընկալում հակառակորդը, քանի դեռ վերջինս չի արտահայտում իր տեսակետը: Հարկ է նշել, որ բախման առաջացման համար նշանակություն չունի ոչ կողմերի իրավիճակին տված գնահատականները, ոչ էլ այն, թե բախման մեջ ներքաշվող մարդիկ ինչպես են գնահատում միմյանց մտքերը: Յուրաքանչյուր մարդ ձևավորում է գաղափարների, ցանկությունների, տեսակետների իր համակարգը և դրա հիման վրա գնահատում է իր շուրջը կատարվող իրադարձությունները: Շարժառիթներով է որոշվում, թե մարդը ինչ նպատակներ է սահմանում իր համար, ընդ որում հնարավոր է նաև սահմանվեն անիրագործելի նպատակներ: Նման դեպքերում մարդու մոտ առաջանում են ներանձնային բախումներ: Բախումներ առաջանում են նաև անհամատեղելի նպատակներ սահմանելու դեպքում [Կիրակոսյան, 191]:

Այլ մարդկանց հետ *բախումնային հարաբերությունների հակումը* կամ *նախահակված*

*ծությունը* ստեղծում է անձի անհատական առանձնահատկությունները: Այս հատկանիշները կարելի է համատեղել հինգ խմբերի.

1) **Մարդու մոտ ներքին բախումների առկայություն.** դրսևորվում են արտաքուստ որպես գրգռվածություն, ոչ աղեկվատ արձագանք այնպիսի արտահայտությունների, որոնք մյուսները համարում են ոչ էական, աննշան, իսկ հակամարտության գոտում՝ ունեն շատ կարևոր սուբյեկտիվ նշանակություն: **Բնավորության շեշտադրումը (ընդգծման առկայությունը)**, որպես բնավորության գիծ, մի կողմից մարդուն դարձնում է առանձնահատուկ՝ ի վնաս մյուսների, մյուս կողմից՝ նպաստում է այդ մարդու հետ շփվող մարդկանց անհանգստության առաջացմանը: Առանձնացնենք շեշտադրված բնավորության գծեր, որոնց հիման վրա ձևավորվում են տարբեր տեսակի բախումներ.

- *ցուցադրական*՝ անընդհատ տեսադաշտում լինելու հակում, իսկ չնկատվելու դեպքում՝ բացասական ռեակցիայի հրահրում:
- *հիպերթիմիկ*՝ անլուրջ դրսևորում, վատ ընկերակցություն,
- սեփական հնարավորությունների և կարողությունների *ոչ համարժեք ինքնագնահատում*, որը կարելի է և՛ գերագնահատել, և՛ թերագնահատել.
- ամեն գնով *գերակայելու ցանկություն*, որտեղ դա հնարավոր է և անհնար.
- մտածողության, հայացքների, համոզմունքների *պահպանողականություն*, հնացած ավանդույթները հաղթահարելու *ցանկության բացակայություն*:

2) **Սեռային և տարիքային առանձնահատկություններ.** կանայք հակված են ավելի հաճախակի իրենց անձնական կարիքների հետ կապված բախումների (աշխատավարձ, արձակուրդի բաշխում), տղամարդիկ՝ առավել հակված են բախումների, որոնք ուղղա-

կիրեն կապված են հենց աշխատանքային գործունեության հետ (աշխատանքի կազմակերպում, աշխատանքային գործառույթների որոշակիություն):

Աշխատողների տարիքի աճով, նրանց գործունեության նպատակային բնութագրերի հետ կապված բախումները սկսում են ավելի մեծ մասնաբաժին զբաղեցնել, մինչդեռ աշխատանքային կոլեկտիվում աշխատողների հարմարվողականության խնդիրներով պայմանավորված բախումների թիվը միաժամանակ կրճատվում է:

3) **Հոգեֆիզիոլոգիական առանձնահատկություններ.** հաճախ ղեկավարները հաշվի չեն առնում աշխատողների հոգեֆիզիոլոգիական առանձնահատկությունները, ինչը հանգեցնում է աշխատանքի խանգարումների և ուղղահայաց բախումների առաջացման: Հայտնի է, որ մի աշխատողն արագ, հաշված թույլների ընթացքում յուրացնում է նոր գործառույթը, իսկ մյուսը՝ դանդաղ: Մեկը նախընտրում է անձանոթ աշխատանքը՝ կապված դժվարությունների, խոչընդոտների հաղթահարման հետ, իսկ մյուսը, ընդհակառակը, սիրում է կատարել միապաղաղ, «ընդունված» պարտականություններ: Մեկն անմիջապես արձագանքում է արտաքին ազդեցություններին, երկրորդը երկար ժամանակ «հետաձգում» է արձագանքը, իսկ երրորդը կարող է ժամանակից շուտ արձագանքել, նույնիսկ մինչև իրավիճակը կամ ղեկավարը նրանից որոշակի գործողություններ պահանջի:

4) Բախումների պատճառ կարող է լինել նաև **մարդու հուզական վիճակը**՝ կապված կարիքների բավարարման հետ: Անհարմար կամ կողմնակալ պահվածքը հաճախ հիասթափության արդյունք է: Մարդիկ, ովքեր հիասթափված են, քանի որ կանգնած են խոչընդոտի կամ երկրորդանքի առաջ, կարող են իռացիոնալ կերպով արձագանքել. դառ-

նալ ագրեսիվ, համառորեն հավատարիմ մնալ սովորական գործելաոճին՝ հրաժարվելով ընդունել ողջամիտ առաջարկները, «հանձնվել»՝ կորցնելով նախաձեռնողականության բոլոր հատկանիշները [Самыгин, 336-340]:

**Եզրակացություն**

Այսպիսով, անհատական վարքագծի, որպես բախումների ուսումնասիրության օբյեկտի հետազոտությունը, թույլ է տալիս կատարել հետևյալ եզրակացությունը, այն է՝ անհատական վարվելակերպը բախումնային իրավիճակում նպատակների, անձի կողմից գիտակցվող կամ անգիտակցաբար ընկալվող գործողությունների և ռեակցիաների ամբողջությունն է:

Կազմակերպության խնդիրն է հասնել անձի անհատական առանձնահատկությունների, դերի բաշխման, վստահության և գործատուի պահանջների միջև համապատասխանության: Կառավարման գործընթացում անհատին պետք է դիտարկել բնածին և ձեռքբերովի կենսաբանական, հոգեբանական և սոցիալական գործոնների փոխազդեցության և ամբողջականության մեջ: Երբ կա անհատի և ղեկավարների արժեքների համապատասխանություն, երկկողմանի հարմարվողականություն՝ բարձրանում է կառավարման արդյունավետությունը, մոտիվացվում է թե՛ աշխատողը՝ որպես անհատ, թե՛ ղեկավարը: Փոխադարձ սպասումների կապվածությունը ստեղծում է կանխատեսելի իրավիճակ, զարգանալու կայուն և հուսալի պայմաններ, համախմբվածություն և համագործակցություն: Եվ հարկավոր է հաշվի առնել, որ անհատի դրական տրամադրվածությունը աշխատանքում հատկապես ընդգծվում է, երբ վերջինս իր անհատական վարքագծով, կարող է գտնել բախումների կառավարման տարբեր գործիքներ, որոնք կլինեն ավելի օգտակար, քան

մյուսներինը: Հետևաբար, ղեկավարները չպետք է չարաշահեն իրենց դիրքերը՝ բռնաձեռքով կամ սահմանափակելով անհատի վարքագծային դրսևորումները:

Այսպիսով, կարելի է եզրակացնել, որ անձի անհատական վարքագիծը, իրեն բնորոշ

առանձնահատկություններով, անմիջականորեն հանդիսանում է բախումնային գործընթացի և ուսումնասիրության կարևորագույն օբյեկտ, և հետևաբար գիտական վերլուծությունը թույլ կտա ապահովել բախումների առավել արդյունավետ կառավարում:

### **Գրականության ցանկ**

1. Ն.Կիրակոսյան «Կառավարման հմտություններ» Երևան, Հեղինակային հրատարակչություն 2020, 584 էջ
2. Յ. Գասպարյան «Սոցիոլոգիա» ԼԻՄՈՒՇ Երևան 2019, 200 էջ
3. Маслова С.В. Конфликтология. Учебное пособие. - Томск: ТПУ, 2010. 191 с
4. Наталья Шаш «Конфликтология.Шпаргалка» 2014, 210 с
5. Blooming, МС (1995) *Управление конфликтами как фундаментальный лидерский навык!* [семинар, представленный на конференции лидеров CLA 1995 г.]. Католическая библиотека мира т. 66 116 с.
6. Г. Латфуллин, О Н.Громова "Организационное поведение", Питер 2004г. 432с
7. Деккушева А.Д. Факторы конфликта и их характеристика // Научные проблемы гуманитарных исследований. - 2010. - № 3. 250 с
8. Чередниченко И. П., Тельных Н. В. Психология управления / Серия «Учебники для высшей школы» 608 с
9. А. М. Карякин "Организационное поведение" учебное пособие 2004г. 220с
10. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д., Шило С.И., Ильинский С.В., Салимжанов И.Х. Управление персоналом / Под ред. С.И. Самыгина. Ростов н/Д: «Феникс», 2001, 512 с
11. Lin, N. P., Chiu, H. C. (1999). A study of service quality: The effects and applications of service providers' personality traits. *Journal of Management*, 16(2), 484 p
12. H. Parka, D. Antonioni, "Personality, reciprocity, and strength of conflict resolution strategy" Volume 41, Issue 1, February 2007, 982 p

## **INDIVIDUAL BEHAVIOR AS AN OBJECT OF RESEARCH OF CONFLICTS IN ORGANIZATION**

**Marina Petrosyan**

*Researcher*

*EUA, Chair of Management,*

*armmarmarnar@gmail.com*

### **Abstract**

*The modern world is characterized by the globalization of goods and services on the market and the importance of a person as a resource capable of providing potential competitive advantages is becoming increasingly important. Effective cooperation of employees and prevention of possible tension between them is one of the problems in any organization, the solution of which directly depends on the behavior of individuals. Individual behavior is a special psychological and intellectual mechanisms of a person or an exceptionally stable example of human thinking, feelings and actions: Personality traits in organizational behavior have specific components and dynamic features that react differently to changes in the environment [Lin, Chiu, p. 175]. differences in individual behavior can be the main cause of conflict, as well as the*

*perception of conflict and preferences in resolving this conflict. Social characteristic -belonging of a person to a particular class of society, level of education, profession, position, authority in the team and society, etc. Psychological characteristics come to be individual features [Կիրակոսյան, 190 - 191]:*

*The article discusses methods and methods of influencing the behavior of individuals in order to improve the effectiveness of conflict management. The article is aimed at identifying the role of individual human behavior in the context of introducing possible prerequisites and causes of conflicts in the organization.*

**Keywords:** Personality behavior, social characteristics, personality mores, psychophysiological features, system of values, beliefs, values.

Ներկայացվել է՝ 13.10.2022թ.

Ուղարկվել է գրախոսման՝ 14.11.2022թ.