Основная терминология в управлении конфликтами в организации

Гурьева Дарья Александровна
Магистрант МФ МГТУ им. Баумана, г. Мытищи
Факультет: Космический
E-mail: 8371888@gmail.com
Научный руководитель: **Дрёмова Юлия Геннадьевна**
к.с.н, доцент.
Кафедра ИБМ-3 Промышленная логистика

Аннотация

Конфликты — это неизбежное явление для организаций. В статье рассмотрены основные положения и термины в конфликтологии. Описаны формы и виды конфликтов в организациях. Детально проработаны такие новые явления как «моббинг» и «боссинг».

Ключевые слова: конфликт, конфликтология, латентный и явный конфликт, конфликт-менеджмент, конфликт-менеджер, моббинг, боссинг, латеральный конфликт, медиация, медиатор, легитимация конфликта, конфликт интересов.

С древних времен конфликты являлись каждодневным бытовым процессом для людских сообществ. С научной точки зрения и по-настоящему научный подход к ним только стали рассматривать относительно недавно, примерно в 1930-х годах.

Проблема управления конфликтами стала актуальной и ученые начали постепенно в ней разбираться. При управлении организацией столкновения могут привести к очень печальным результатам. Особенно чувствительны к конфликтам подразделения продаж, а продажи, в свою очередь, зависят напрямую от внутреннего состояния организации и людей, обращающихся в эти организации.

Существует специальная терминология, которая позволяет глубже понять проблематику данного направления. Вспомним самое простое — определение конфликтологии и конфликта.

"Конфликтологией можно назвать науку о закономерностях возникновения, развития завершения конфликтов, а также о принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования".[1]

Если брать в расчёт всё многообразие наук, то в общем виде конфликт можно определить, как способ развития и завершения противоречий. Следовательно, для организационного конфликта, можно дать следующее простое определение: "Конфликт — это споры и столкновения на уровне трудового коллектива«.[4]

После основных двух определений следует упомянуть и о формах проявления конфликта. Конфликты в организациях бывают латентные и явные.

Латентный конфликт — назревающий скрытый конфликт, который так и не произошел (Deutsch). С явным конфликтом ситуация более понятно, т.к. этот конфликт является открытым и осознанным.[2]

Далее интересным будет разобрать конфликты в организациях между разными конфликтующими сторонами. Работники самых разных организаций часто проявляют недовольство из-за плохого обращения со стороны коллег («моббинг»). Моббинг — это групповой

психологический террор, с целью навредить конкретному сотруднику. Учёный Лейман активно занимался этим вопросом и характеризовал это явление как негативные коммуникационные действия, которые направлены против человека в организации. В научной литературе часто стало появляться новый термин «боссинг». Что же оно означает? Конфликт с руководителем, публичная критика и непрофессиональное поведение босса и есть "боссинг".[3]

При выделении основных терминов в конфликтологии, нельзя не сказать о латеральном конфликте. Рольф Вундерер изучал особенности латеральных конфликтов, т.е. борьбы и столкновений коллег одного иерархического уровня.

Другой аспект — конфликт интересов среди менеджеров. Конфликт интересов — ситуация, при которой личная заинтересованность человека может повлиять на процесс принятия решения.

Рассмотрим современное направление в менеджменте — конфликт-менеджмент. «Конфликт-менеджмент в организации — это тактика или стратегия менеджера, его умение эффективно предупреждать конфликты в организации.[3]

А кто же такой конфликт-менеджер? Это человек, управляющий и разрешающий конфликты внутри организации. [3]

Будь то борьба за власть или различие мнений в организации — можно выделить несколько видов конфликтов.

1) Внутриличностные (интрапсихические) конфликты — конфликты, в которых участвует один человек. Человеку приходится бороться с самим собой, когда нужно принять трудовое решение и определить то, что для него на самом деле важно.

2) Межличностные конфликты — конфликты, в которых участвуют 2 или более сотрудников. Например, человек может быть недоволен своей работой, а виновными считает коллег.

3) Конфликты между группами — конфликты внутри рабочих групп и отделов или между ними. Например, смена руководства или реструктуризация являются причинами данного вида конфликта. [5]

Иногда для того, чтобы управлять конфликтной ситуацией, недостаточно выработать стратегию и план руководителю. Приходится прибегнуть к помощи третьей стороны. В таком случае, эта сторона будет называться медиатором. Медиатор — психолог, посредник, помогающий разрешить конфликт, спор. Профессиональная деятельность в вопросе урегулирования споров называется медиацией.

В конце концов, цель любого конфликта — урегулирование вопроса. Таким образом, следует дать определение легитимации конфликта — достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте.

Главный вывод по теме конфликтов в организации можно сформулировать следующим образом: до того как приступить к решению частных вопросов организации, необходимо разобраться с общими: знать и четко понимать терминологию данного вопроса, сформулировать миссию и цели организации и довести их до персонала.

Список использованной литературы:

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В., Конфликтология. —М.: Проспект, 2016 — 33-34 с., 277с.
2. Регнет Э., Организационные конфликты. Формы, функции и способы преодоления/ Пер. с нем. — Харьков: Институт прикладной психологии «Гуманитарный Центр», 2014 — 17, 21, 65, 175 с.
3. Эберхард Г. Фелау. Конфликты на работе. Как их распознавать, разрешать, предотвращать.

— М.: Изд-во ОМЕГА-Л, 2014 — 10-11 с., 17 с.
4. Шварц Г. — Управление конфликтными ситуациями. Диагностика, анализ и разрешение конфликтов. — СПб: Издательство Вернера Регена, 2007. — 138 с.
5. Веселов А., Горабачев М. — Организация работы отдела продаж: Системный подход. — Ростов на Дону.: ООО «Феникс», 2014. — 59 с.