

*Митина Г.В.,
магистрант 1-го курса ФГБОУ ВО «Орловский государственный
университет им. И.С.Тургенева».*

Проблема разрешения конфликтов в организации в социологии компромиссов

В статье автор раскрывает понятие конфликт, упоминает о различных видах конфликтов в организации и подробно останавливается на одном из видов разрешения межличностного конфликта – компромисс. Также делится своим опытом в работе по преодолению разногласий в коллективе, опираясь на труды Кузнецова В.А., исследования социологической теории компромисса.

***Ключевые слова:** компромисс; конфликт; сотрудники; организация; руководство; Кузнецов В.Н.*

*Mitin GV, undergraduate 1st year FGBOU IN «Oryol State University. Ivan
Turgenev. "*

The problem of conflict resolution in the organization of trade-offs in sociology

The author reveals the concept of conflict, mentions about the different kinds of conflicts in the organization and expands on one of the styles permission interpersonal conflict - compromise. Also, shares his experience in the work to overcome the differences in the team based on the works of VA Kuznetsov sociological study of the theory of compromise.

***Keywords:** compromise , conflict ; employees; organization; leadership;
Kuznetsov VN*

В нашей жизни мы постоянно пытаемся налаживать взаимоотношения с коллегами, управляем теми или иными рабочими процессами и организуем деятельность других людей для достижения целей компании. Но вся беда в том, что каждый работник видит это по-своему, то есть у каждого есть свои цели, задачи, мотивы, и к тому же каждый считает, что они самые важные, правильные и эффективные. Тут-то и «находит коса на камень», начинается борьба за справедливость, причем в ход идут любые методы поведения, даже непорядочные, лишь бы добиться своего.

Что же такое конфликт? Конфликт – это столкновение противоположных интересов, а также взглядов, стремлений и разногласия, острый спор. Все этого приводит к борьбе. Единого мнения о роли конфликта в организации не существует. Мне близка позиция, что чем сплоченней коллектив, тем слаженнее работа, и каждый член его будет помогать и поддерживать друг друга. Сторонники другой позиции считают, что атмосфера конфликта в коллективе способствует выявлению наиболее сильных, амбициозных и независимых

людей, помогает предотвратить попытки мошенничества в деятельности фирмы. В целом организация будет развиваться, совершенствоваться и выходить на новые рубежи рынка. Может, они и правы, но все зависит от руководителя, ведь если начинаются споры на уровне организаторов компании, то коллектив разрушается, что может привести к краху фирмы. Начальник должен четко понимать, что такое конфликт, как его избежать или урегулировать с минимальными издержками, а профессионал сможет перевести и к положительным результатам.

Итак, существуют разные виды конфликтов в организации: внутренние и внешние; горизонтальные, вертикальные и смешанные; деловые и личные; симметричные и асимметричные; скрытые и открытые; конструктивные и деструктивные. Все они постоянно возникают в том или ином рабочем коллективе по нескольким причинам. Это может быть дефицит ресурсов, и консерватизм человека, и по причине несбывшихся ожиданий, различия целей, различия представлений и ценностей, различия в манере поведения, жизненном опыте и так далее. Любой конфликт представляет собой процесс и делится на стадии: предконфликтная стадия, конфликтная стадия, стадия разрешения конфликта, продуктивная и заключительная стадии. Как я отмечала ранее, конфликты могут иметь функциональные (позитивные) или дисфункциональные (негативные) последствия для фирмы. Для управления спорных ситуаций существуют несколько довольно эффективных методов, которые в свою очередь делятся на две категории – структурные и межличностные. Я хотела бы немного подробнее остановиться на одном из видов разрешения межличностного конфликта – компромисс.

Роль компромисса в разрешении конфликтов составляет предмет исследований социологии компромисса¹. Некоторые люди считают, что компромисс – это зло, которое разрушает отношения в коллективе, приводят к ущербу и самообману работника, где самообман рожден из страха (потерять работу, получить штраф за невыполнение поручения и так далее). Однако если соблюдать правила поведения в конфликте, компромисс эффективно снимает напряженность и помогает найти оптимальное решение. При компромиссе необходимо открытое обсуждение мнений, причем они должны быть направлены на поиск наиболее удобного для разных сторон решения, которое не откладывают на потом и не принуждают в одностороннем порядке к одному возможному варианту. Преимущество этого исхода во взаимности равенства прав и обязанностей, открытости претензий.

Работая на одном из торговых предприятий более пятнадцати лет, я хотела бы поделиться небольшим опытом разрешения споров и противоречий с помощью компромисса. Наиболее важное и значимое при решении каких-либо трудностей на работе – совладать со своими эмоциями, успокоиться, хоть несколько минут побыть наедине с самим собой. Можно уйти в другое помещение, предупредив коллег по работе, что, закончив неотложное дело, вы вернетесь к проблеме через несколько минут. Если с эмоциями не справитесь, то все остальные шаги по преодолению конфликта можно не применять, просто

принять и смириться с любым решением других. Для того чтобы успокоиться, я, например, или вспоминаю какое-то радостное событие из своей жизни или просто делаю глубокий вздох десять раз, но каждый человек зная себя сможет взять свои чувства под контроль. Далее необходимо подумать, действительно ли вам важно утвердить именно свою точку зрения на возникшую проблему, или, может, любое решение ее никак не коснется именно вашей работы. Если всё-таки вы решили добиваться своих целей, то продумайте, как более эффективно презентовать ваше видение спорного вопроса, лучше, если будет несколько вариантов. Необходимо уважительно относиться к мнению других, внимательно выслушать вторую сторону, применять в обсуждении открытые вопросы и утверждения. Чтобы достигнуть компромисса, нельзя использовать в речи с «противником» оскорбительных слов, категорически не соглашаться с ним, жестами показывать пренебрежение чужим мнением, фамильярничать и тому подобное. Чем сильнее вы нападаете, тем крепче человек держится за свое мнение, и не уступит, хотя бы из принципа. Уважайте личность и ее идеи и демонстрируйте это уважение. Прежде всего, необходимо найти что-то общее между двумя сторонами: это может быть какая-то мелочь или шутка. Своим видом постарайтесь показать свое желание преодолеть возникший спор, ведь именно это может стать общим для обеих сторон. Начав разговор, желательно постараться разрядить накалившуюся обстановку, это может быть уместная шутка или обсуждение каких-либо простых, повседневных вещей. Когда вам предоставят слово, надо рационально, спокойно изложить свою идею, показывая всю пользу вашей идеи. Излагая свою точку зрения, нужно представить факты и чем больше, тем лучше. Предложите сами противоположной стороне пойти на компромисс, можно сделать это по правилам торговли: одну свою уступку взамен на уступку второй стороны. Можно предложить несколько вариантов компромиссов, можно творчески попробовать сочетать свою идею с идеей человека, показывая тем самым, что понимаете, что хочет противоположная сторона. Даже если не согласны с «противником», будьте открыты к рассмотрению выгодных моментов подхода и предложения. При компромиссе победа – это когда каждая сторона получила то, что желала, то есть необходимо свести всю ситуацию к формуле «выиграл-выиграл», и это будет высшая точка профессионализма.

В научной монографии Кузнецова В.Н.[2] представлены итоги исследований социологической теории компромисса. Знания ориентированы на обоснование конструктивных, созидательных гуманитарных взаимодействий между людьми, народами, странами, культурами, религиями и разными образами жизни. Изучение работ Кузнецова В.Н. по социологии компромиссов поможет в поиске эффективных механизмов решения проблемы разногласий внутри организации. Овладев системой знания по теории, методологии и практике исследования компромиссов, многие смогут овладеть умением диагностики степени сложности конфликта в коллективе, смогут выработать механизм предотвращения угроз и рисков на основе компромисса.

Список литературы:

1. Кузнецов В.Н. Социология компромисса. М., 2007.
2. Кузнецов В.Н. Теория компромисса. - М.: Кн. и бизнес, 2010.

Bibliography:

1. Kuznetsov VN Sociology compromise . Moscow, 2007 .
2. Kuznetsov VN The theory of compromise . - M .: KH . and Business , 2010 .