

На правах рукописи



Ситникова Ольга Викторовна

**КОМПРОМИСС КАК СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-
ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ**

Специальность 22.00.03 – экономическая социология и демография

Автореферат

диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук



005010117

Москва 2011

Работа выполнена на кафедре экономической социологии и маркетинга социологического факультета Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова.

Научный руководитель	доктор социологических наук, профессор Халиков Манир Саидович
Официальные оппоненты	доктор экономических наук, профессор Кибанов Ардальон Яковлевич кандидат социологических наук, Маслова Александра Николаевна
Ведущая организации	Российский Государственный Гуманитарный Университет

Защита состоится « 13 » декабря 2011 года в 14.00 часов на заседании диссертационного совета Д501.001.03 по социологическим наукам при Московском государственном университете имени М.В. Ломоносова по адресу: 119991, г. Москва, ГСП-1, ул. Ленинские горы, МГУ имени М.В. Ломоносова, I гуманитарный корпус, ауд. № 1146 .

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале Отдела диссертаций в Фундаментальной библиотеке МГУ имени М.В. Ломоносова по адресу: Ломоносовский проспект, д. 27 (сектор «А», 8 этаж к. 812).

Автореферат разослан «11» ноября 2011 года

Автореферат диссертации размещён на сайте социологического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова по адресу в сети Интернет: <http://www.socio.msu.ru> «11» ноября 2011 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета Д 501.001.03,
кандидат философских наук, доцент


Малиева Н.А.

Общая характеристика работы

Актуальность темы исследования

Общественная жизнь России последних десятилетий характеризуется высоким уровнем социальной напряженности и нестабильности, что определяет наличие большого количества неразрешенных противоречий и как следствие – приводит к возникновению конфликтов. Конфликт как способ взаимодействия индивидов и групп при столкновении их несовместимых взглядов, позиций и интересов – свойственен всем сферам жизни человека, и социально-трудовые отношения в этом смысле также не являются исключением.

Как показывает анализ многочисленных социологических опросов, проводимых исследовательскими центрами – различного рода конфликты – частое явление, и возникают они в повседневной практике любой современной российской компании. Несмотря на то, что последствия конфликтов могут быть различными, как правило, они ведут к ухудшению социально-психологического климата, падению трудовой мотивации, снижению качества выполнения работы, и, как следствие, ее эффективности как среди отдельных сотрудников, так и коллектива в целом. В связи с этим особую актуальность приобретают вопросы, связанные с конструктивным и своевременным разрешением конфликтов, поиском оптимального способа выхода из ситуации противоборства, поэтому изучение данной проблематики представляет не только научный, но и практический интерес, так как от этого в немалой степени зависит обеспечение социальной стабильности как конкретной компании, так и общества в целом.

Все это обуславливает тот факт, что в последнее время понятию «компромисс» уделяется все больше внимания зарубежными и отечественными исследователями в рамках социологии, конфликтологии, управления персоналом, социальной философии. Современные ученые рассматривают компромисс в качестве классического, т.е. образцового или универсального способа разрешения конфликтов, который при глобальном

рассмотрении становится фундаментальным звеном всей социальной конструкции, основой для преодоления противоречий. Компромисс свидетельствует о настрое на победу всех сторон, сближении с оппонентом, осознании необходимости идти на уступки, используя конструктивные модели взаимодействия, позволяет оппонентам выйти из ситуации противостояния, т.е. является средством поворота процесса противостояния в русло эволюционного развития, что и определяет целесообразность его использования для разрешения социально-трудовых конфликтов.

Тем не менее, несмотря на осознание значимости компромисса как одного из способов взаимодействия индивидов и групп в условиях конфликтов, проблема во многом остается неразрешенной. Объясняется это тем, что на данный момент сложилось явное противоречие, связанное с разрывом между потребностью общественной практики в эффективной системе преодоления возникающих в социально-трудовых отношениях конфликтов на основе применения компромисса, с одной стороны, и отсутствием научно обоснованных и апробированных методик – с другой. Именно это обстоятельство обуславливает актуальность выбранной темы исследования, направленной на обобщение и систематизацию знаний в области компромисса как способа разрешения социально-трудовых конфликтов.

Степень разработанности проблемы

Изучению компромисса в научной литературе уделялось много внимания, однако единого подхода так и не сложилось.

Социологические аспекты исследования проблемы компромисса связаны с анализом его различных сторон в работах зарубежных ученых, таких как О. Конт¹, Э. Дюркгейм², М. Вебер³; К.Р. Поппер⁴, Л. Козер¹ и др.², а также отечественных социологов – В.Н. Кузнецова³, А.К. Зайцева⁴.

¹Конт О. Курс положительной философии// Западноевропейская социология XIX века: тексты/ под ред. В.И. Добренкова. М., 1996.

²Дюркгейм Э. О разделении общественного труда// Западноевропейская социология XIX – начала XX веков/ под ред. В.И. Добренкова. М., 1996.; Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии. М., 1991.

³Вебер М. Избранные произведения. М., 1990.

⁴Поппер К. Открытое общество и его враги. М., 1992. Т. 1, 2.

Моделированием компромисса в рамках теории игр занимались зарубежные и отечественные ученые: В. Парето⁵, Дж. фон Нейман, О. Моргенштерн⁶, Дж. Нэш⁷, Т. Шеллинг⁸, Н.Н. Моисеев⁹, Ю.Б. Гермейер, И.А. Ватель¹⁰, В.А. Лефевр¹¹.

Анализу стратегий разрешения конфликтов посвящены труды Р. Блейка и Д. Мьютона¹², К. Томаса, Р.Х. Килменна, Дж. Скотт¹³, М. Дойча¹⁴, Дж. Рубина, Д. Пруйта, Ким Хе Сунг¹⁵ и др¹⁶.

С изучением компромисса в процессе делового общения связаны работы Л.А. Муравьева¹⁷, И.С. Клециной¹⁸, Е.В. Буртовой¹⁹, В.С. Кукушкина²⁰, О.А.

¹Козер Л. Завершение конфликта// Американская социологическая мысль/ под ред. В.И. Добренькова. М., 1996.; Козер Л. Функции социального конфликта. М., 2000.

²См., например: Зиммель Г. Конфликт современной культуры. Пгт., 1923.; Растоу Д. Демократизация-согласие-накт. Переход к демократии: попытки динамической модели// Полис. 1996. № 5. С. 5-15.; Роулс Дж. Теория справедливости. Новосибирск, 1995.; Lipset S. Consensus and conflict. Essays in Political sociology. New Brunswick, 1985.; Дарендорф Р. Современный социальный конфликт. М., 2002.

³Кузнецов В.Н. Социология компромисса. М., 2007.; Кузнецов В.Н. Теория компромисса. М., 2010.

⁴Зайцев А.К. Социальный конфликт. М., 2001.

⁵Подиновский В. В., Ногин В. Д. Парето-оптимальные решения многокритериальных задач. М., 1982.

⁶Нейман Дж., Моргенштерн О. Теория игр и экономическое поведение. М., 1970.

⁷Нэш Дж. Некооперативные игры. (Nash, J. Non-Cooperative Games. Ph.D. dissertation in Mathematics, Princeton University, 1950.)

⁸Шеллинг Т. Стратегия конфликта. М., 2007.

⁹Моисеев Н.Н. Восхождение к Разуму: Лекции по универсальному эволюционизму и его приложениям. М., 1993.; Моисеев Н.Н. Коллективные решения и институты согласия// Конфликтология. Хрестоматия/ составители В.Н. Ряблев, М.А. Шитив. Ростов-на-Дону, 2001.; Моисеев Н.Н. Можно ли говорить сегодня о контурах будущего?// Полис. 1991. № 3. С. 27-38.

¹⁰Гермейер Ю.Б. Игры с непротивоположными интересами. Теория принятия решения при полном единстве. М., 1972.; Гермейер Ю.Б., Ватель И.А. и др. Игры с противоположными интересами// Труды всесоюзной школы-семинара по управлению большими системами. Тбилиси, 1973. С. 88-136.

¹¹Лефевр В.А. Алгебра совести. М., 2002.

¹²Blake R.R., Mouton J.S. Managing intergroup conflict in industry. Houston, 1964.

¹³Скотт Д. Способы разрешения конфликтов. Киев, 1991.; Скотт Д. Выбор стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации// Психология деловых конфликтов, Хрестоматия/ редактор – составитель Д.Я. Райгородский. Самара, 2007.

¹⁴Дойч М. Разрешение конфликта// Психология деловых конфликтов, Хрестоматия/ редактор – составитель Д.Я. Райгородский. Самара, 2007.

¹⁵Рубин Дж, Пруйт Д., Ким Хе Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб., 2001.

¹⁶Хрящева Н.Ю. Менеджмент и конфликты// Психология деловых конфликтов, Хрестоматия/ редактор – составитель Д.Я. Райгородский. Самара, 2007.; Шейнов В. Как возникают конфликты; Конфликты в организациях; Разрешение конкретных конфликтов// Психология деловых конфликтов, Хрестоматия/ редактор – составитель Д.Я. Райгородский. Самара, 2007.; Мелибруда Е. Поведение в ситуации конфликта// Психология деловых конфликтов, Хрестоматия / редактор – составитель Д.Я. Райгородский. Самара, 2007;

¹⁷Муравьев А. Компромисс как тактика и стратегия победы// Отечественные записки. 2003. № 1. С. 51-72.

¹⁸Клецина И.С. Гендерный подход и равновесие в межличностных отношениях// Российские женщины и европейская культура: материалы V конференции, посвященной теории и истории женского движения. СПб., 2001.

¹⁹Буртовая Е.В. Конфликтология. Учебное пособие. М., 2002. URL: http://www.i-u.ru/biblio/archive/unknown_konfliktions/

²⁰Кукушкин В.С. Психология делового общения. М., 2003.

Добриной¹, В.Н. Шаленко², Р. Фишера, У. Юри³, Дж. Кэмп⁴, Дж. Хэллоуэлла⁵.

Социально-психологические аспекты управления и разрешения конфликтов отражены в публикациях Д. Дэна⁶, В. Зигерта, Л. Ланга⁷, Х. Корнелиуса, Ш. Фейра⁸ и др.

Отечественные ученые - Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк⁹, А.Г. Здравомыслов¹⁰, Н.В. Гришина¹¹, Д.П. Зеркин¹², А.Я. Анцупов, А.И. Шпилов¹³; научные коллективы: Е.М. Ботвина, О.И. Кашник, Н.В. Силкина, Е.А. Федосихина¹⁴; И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров и др.¹⁵ – исследуют специфику современных трудовых конфликтов в организациях, а также разрабатывают технологии эффективного управления.

Однако, несмотря на достаточно обширный и разноплановый материал в области изучения конфликтов и основных способов их разрешения, в том числе в социально-трудовых отношениях, в современной научной традиции наблюдается недостаточное внимание проблематике компромисса. Это обуславливает необходимость его социологического осмысления в рамках теории экономической социологии и подразумевает более глубокое рассмотрение специфики компромисса как сложного и комплексного феномена,

¹Добрина О.А. Практическая психология конфликта: современные психотехнологии. Новосибирск, 2004.

²Шаленко В.Н. Трудовые конфликты: методология, теория и управление. М., 2008.; Шаленко В.Н. Социальные конфликты в трудовых организациях// Психология деловых конфликтов, Хрестоматия / редактор – составитель Д.Я. Райгородский. Самара, 2007.

³Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. М., 1992.

⁴Кэмп Дж. Нет. Лучшая стратегия ведения переговоров. М., 2009.

⁵Хэллоуэлла Д. Моральные основы демократии. М., 1993.

⁶Дэна Д. Четырехшаговый метод улучшения взаимоотношений// Психология деловых конфликтов, Хрестоматия / редактор – составитель Д.Я. Райгородский. Самара, 2007.

⁷Зигерт В. Ланг Л. Конфликт// Психология деловых конфликтов, Хрестоматия/ редактор – составитель Д.Я. Райгородский. Самара, 2007.

⁸Корнелиус Х., Фейр Ш. Конфликт// Психология деловых конфликтов, Хрестоматия/ редактор – составитель Д.Я. Райгородский. Самара, 2007.

⁹Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! М., 1983.

¹⁰Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса. М., 1995.; Здравомыслов А.Г. Проблема конфликта в социологической теории// Психология деловых конфликтов, Хрестоматия/ редактор – составитель Д.Я. Райгородский. Самара, 2007.

¹¹Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб., 2008.

¹²Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: Курс лекций. Ростов-на-Дону, 1998.

¹³Анцупов А.Я., Шпилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. М., 2001.

¹⁴Ботвина Е.М., Кашник О.И., Силкина Н.В., Федосихина Е.А. Управление конфликтами в организациях. Новосибирск, 2000.

¹⁵Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: Учебник/ под ред. А.Я. Кибанова. М., 2009.

выявление его социально-экономической сущности, особенностей применения для разрешения социально-трудовых конфликтов.

Объект исследования – компромисс как социальный феномен.

Предмет исследования – компромисс как способ разрешения социально-трудовых конфликтов в современных российских компаниях.

Цель данной работы состоит в исследовании компромисса как способа разрешения социально-трудовых конфликтов в современных российских компаниях и разработке на этой основе рекомендаций по эффективному его применению.

В соответствии с поставленной целью были сформулированы следующие задачи:

- Раскрыть сущность компромисса как социального феномена и показать его отличие от таких понятий, как договор, диалог, толерантность, согласие, консенсус и т.п.;
- На основе анализа социологических концепций компромисса зарубежных и отечественных исследователей обосновать положение о том, что компромисс представляет собой вид целерационального социально-экономического действия;
- Проанализировать существующие в науке подходы к пониманию компромисса в рамках деловых отношений;
- Исследовать специфику социально-трудовых конфликтов и компромисса как способа их разрешения в современных российских компаниях, изучить мнение экспертов; выявить причины, мешающие эффективности взаимодействия субъектов социально-трудовых отношений в процессе разрешения конфликтов, а также разработать соответствующие рекомендации по ее повышению;
- Определить стадии компромисса, которые можно рассматривать в качестве практических приемов компромиссного разрешения социально-трудовых конфликтов в современных российских компаниях;

- Обобщить и систематизировать основные характеристики «оптимального компромисса», т.е. компромисса, в котором максимально учтены интересы всех участников конфликта, а значит, его можно считать наиболее эффективным и устойчивым;
- Определить социально-экономические результаты применения компромисса для разрешения социально-трудовых конфликтов в современных российских компаниях.

Теоретико-методологическая основа исследования

Данная диссертационная работа носит комплексный междисциплинарный характер, основой являются положения социологической теории, теории управления, управления персоналом, конфликтологии, экономической социологии, экономической теории, теории рационального выбора, теории игр, отраженные в трудах отечественных и зарубежных исследователей, изучающих конфликты, специфику их разрешения, а также компромисс как стратегию поведения индивидов и групп в ситуации противоборства. Исследование опирается на принципы историзма и детерминизма. Широко используются такие общенаучные методы, как наблюдение, анализ, сравнение, метод научной абстракции, формализация, системный подход, измерение; а также методы социологии: анализ документов, контент-анализ, опрос, методы статистической обработки данных.

Эмпирическую базу диссертационной работы составили результаты проведенного автором социологического опроса (апрель-май 2010г.) сотрудников различных компаний Москвы и Московской области. Объем выборочной совокупности составил 306 респондентов. Вторичному анализу подверглись результаты социологических опросов исследовательских центров¹, а также научные публикации в периодических и электронных изданиях²,

¹ВЦИОМ, ФОМ, Левада-центр, Институт социологии РАН.

²Журнал «Социологические исследования», экспериментальный проект Л.Н. Цой и С.С. Сергеева «Конфликтменеджмент», ИСИТО, научно-практический журнал «Конфликтология и жизнь», журнал «Человек и труд», журнал «Труд и занятость в России».

интервью, экспертные заключения, статистические сборники, материалы диссертационных исследований за последние десять лет.

Научная новизна диссертационной работы

1. Уточнено определение понятия «компромисс» в рамках социально-трудовых отношений как структурированного процесса согласования мнений социальных субъектов, составляющих трудовой коллектив.
2. Предложены стадии компромисса (предкомпромиссная; оценочная; стадия предварительной подготовки оппонентов; подготовительная; планово-креативная; прелиминарная; стадия переговоров по поводу конкретного соглашения; стадия планирования реализации компромисса; стадия получения обратной связи; стадия формирования компромисса и достижения и закрепления соглашения; а также имплементационно-контрольная), которые можно рассматривать в качестве практических приемов компромиссного разрешения социально-трудовых конфликтов.
3. Выявлены основные характеристики «оптимального компромисса», т.е. компромисса, в котором максимально учтены интересы всех его субъектов, что позволяет считать его эффективным и устойчивым.
4. Сформулированы социальные (обеспечение соблюдения этических норм взаимодействия; обеспечение своевременного выявления проблем в групповых и индивидуальных взаимоотношениях; обеспечение возможности принятия решений в случаях, когда необходим поиск компромиссов и т.д.) и экономические (сокращение цикла обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений, связанных с разрешением возникающих социально-трудовых конфликтов; сокращение потерь рабочего времени при выработке и реализации управленческих решений, связанных с разрешением конфликтов; повышение эффективности функционирования отдельных сотрудников, подразделений и компании в целом и т.д.) результаты использования компромисса как способа разрешения социально-трудовых конфликтов в

современных российских компаниях, обуславливающие необходимость его применения.

Теоретическая и практическая значимость исследования

Теоретическая значимость работы заключается в систематизации и адаптации социологического материала по проблеме компромисса как одного из способов разрешения конфликтов, в том числе и в сфере социально-трудовых отношений, что позволяет существенно расширить область применения социологической теории.

Практическое значение исследования заключается в том, что его результаты могут быть положены в основу:

1. дальнейшего совершенствования учеными в области социологии труда, экономической социологии, социологии организации, конфликтологии, управления персоналом и др. теории и методологии компромисса, а также специфики его применения как способа разрешения социально-трудовых конфликтов;
2. разработки методического инструментария исследования компромисса в условиях социально-трудового конфликта;
3. предупреждения социально-трудовых конфликтов руководством компаний; внедрения руководителями различного уровня методов компромиссного разрешения конфликтов;
4. преподавания учебного курса по социологии труда, экономической социологии, социологии организации, конфликтологии, управлению персоналом в высших учебных заведениях; подготовки учебников, учебных пособий и курсов для системы повышения квалификации специалистов и руководителей различных уровней управления как государственных, так и частных компаний.

Апробация результатов исследования

Основные положения и результаты работы докладывались, обсуждались и получили положительную оценку на XVI Международной конференции

студентов, аспирантов и молодых учёных «Ломоносов» (социологический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова, 2009), XVII Международной конференции студентов, аспирантов и молодых учёных «Ломоносов» (социологический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова, 2010), XVIII Международной конференции студентов, аспирантов и молодых учёных «Ломоносов» (социологический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова, 2011), X межвузовской научно-практической конференции аспирантов и молодых ученых «Социальный потенциал модернизации России» (кафедра государственной службы и кадровой политики РАГС, 2010), VI Всероссийской научной конференции «Сорокинские чтения» (социологический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова, 2010), II Всероссийском Межвузовском Кадровом Форуме «Инновационное управление персоналом» (кафедра управления персоналом ГУУ, 2011).

По результатам исследования опубликовано 18 печатных работ общим объемом 6.5 п.л.

Структура и содержание диссертации обусловлены целью и задачами настоящего исследования. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, а также приложений.

Основное содержание работы

1. Компромисс как структурированный процесс согласования мнений социальных субъектов.

Анализ зарубежных и отечественных концепций компромисса, проведенный автором в рамках диссертационного исследования, позволил установить, что на данный момент среди ученых отсутствует единое понимание данного феномена. Разнообразие точек зрения на понятие «компромисс» обусловлено рядом объективных и субъективных факторов, что существенно осложняет изучение его сущности, свойств, установление четких границ, отделяющих его от родственных понятий, таких как договор, диалог, толерантность, согласие, консенсус, сотрудничество, партнерство и т.п.

Как удалось выяснить в ходе обобщения теоретического материала, многие исследователи понимают под компромиссом некоторый договор, связанный с урегулированием разногласий между кем-либо в конфликте (споре) путем взаимных уступок участвующих в нем сторон, то есть компромисс рассматривается ими как результат взаимодействия субъектов, зафиксированное соглашение участников конфликта, связанное с его окончательным разрешением.

Однако, с точки зрения автора, подобный подход не всегда является продуктивным, поскольку компромисс представляет собой один из наиболее цивилизованных способов разрешения конфликтов, наилучшим образом характеризующий сущность мирного урегулирования возникших противоречий, ориентированный на исключение насильственных форм взаимодействия, на снижение интенсивности противоборства за счет снятия напряженности, перевода конфликтного взаимодействия в конструктивное русло, создания предпосылок для диалога, обсуждения позиций сторон с целью выработки такого решения, которое максимально удовлетворяло бы интересам и потребностям всех участников конфликта. Являясь гармонизирующей стратегией поведения в ситуации противоборства, компромисс, таким образом, представляет собой один из способов согласования текущих интересов и предполагает выработку взаимовыгодного решения, а значит, его необходимо рассматривать как процесс, то есть совокупность конкретных действий, существенными признаками которых является согласие, нацеленность на получение взаимовыгодного результата на основе взаимных уступок. Рассмотрение компромисса в данном контексте, то есть как процесса, связано с представлениями В.Н. Кузнецова¹, А.К. Зайцева², Н.И. Маковеева³, Я.Ю. Янина⁴, О.А. Васильевой¹.

¹Кузнецов В.Н. Социология компромисса. С. 233.

²Зайцев А.К. Социальный конфликт. С. 195 – 196.

³Маковеев Н.И. Компромисс как политико-культурный феномен: дис. ... канд. филос. наук: 23.00.03. Екатеринбург, 2000. С. 98-99.

⁴Янина Я.Ю. Теоретические и практические аспекты применения компромиссов для разрешения конфликтов предварительного следствия: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.09. Калининград, 2007. С. 119-120.

Таким образом, на основе проведенного в рамках данного диссертационного исследования анализа существующих в науке представлений о компромиссе, а также рассмотрения компромисса как способа разрешения социально-трудовых конфликтов, автор уточнил определение понятия «компромисс» как *структурированного процесса согласования мнений социальных субъектов*, составляющих трудовой коллектив.

2. Компромисс как целерациональное социально-экономическое действие.

Компромисс представляет собой специфический способ диалектического взаимодействия индивидов и групп в ситуации конфликта, обоюдные усилия социальных субъектов как «разумных существ», направленные на разрешение возникших противоречий, что позволяет считать его социальным действием, т.е. поведением, с которым действующий индивид или индивиды связывают определенный смысл, соотнося с действиями других людей.

С точки зрения автора, рассмотрение компромисса как социального действия возможно потому, что важной его особенностью как способа разрешения конфликтов выступает соотнесенность действий каждой из сторон с действиями других, в постоянном «ожидании», что другие также будут соотносить свои действия друг с другом через взаимные уступки, попытку разрешения возникших противоречий. При этом поведение индивида, направленное на поиск компромисса при разрешении конфликта – всегда преднамеренный комплекс поступков, связанный с выбором средств и направленный на достижение определенной цели – изменения поведения, установок или мнений оппонентов относительно предмета конфликта, путей выхода из ситуации противоборства. Это в свою очередь, как было обосновано в диссертационном исследовании, позволяет считать компромисс *целерациональным действием*, для которого характерно ясное понимание

¹Васильева О.А. Разработка технологии формирования компромисса при проектировании образовательных стандартов: дис. ... канд. техн. наук: 05.13.10. М., 2005. С. 72-73.

воздействующим того, что он хочет добиться (то есть существует определенная цель) и какие средства для этого наиболее эффективны.

Целерациональное действие по своей природе ближе всего к чисто экономическому, то есть такому действию, которое связано с перебором экономических альтернатив с целью рационального выбора, в котором минимизируются издержки и максимизируется чистая выгода. Экономическое действие принадлежит к общему классу рационального поведения и является таковым, если оно подразумевает мирный способ контролирования индивидом ресурсов (средств), с помощью которых он намеревается достичь своих целей.

Компромисс, принимаемый участниками конфликтного взаимодействия в качестве основной стратегии поведения, с точки зрения диссертанта, является рациональным действием, поскольку, выбирая для разрешения конфликта именно компромисс, субъекты стремятся получить выгоду и одновременно минимизировать возможные расходы или издержки. Под выгодой в данном случае автором понимается снятие напряженности, позволяющее перейти к конструктивному диалогу, получение дополнительного времени, что дает возможность произвести более детальный анализ ситуации, необходимый для достижения взаимовыгодного результата, собственно разрешение конфликта, являющееся главной целью использования компромисса. К издержкам, связанным с возникновением конфликта, невниманием к его разрешению и как следствие – затяжному характеру противостояния, можно отнести ухудшение взаимоотношений, социально-психологического климата, падение мотивации, снижение эффективности взаимодействия и прочие отрицательные последствия.

Рациональное экономическое действие предполагает рациональную инструментальность, т.е. оно должно быть четко спланированным, а не спонтанным. Данная характеристика является одной из основных для понимания компромисса, поскольку его разработка представляет собой сложный процесс, и именно детальный анализ ситуации, подготовка и проработка компромисса, планирование его реализации – позволяют

выработать максимально удовлетворяющее стороны конфликта решение, которое будет устойчивым, а значит, в результате позволит полностью разрешить конфликт.

Высказанная автором идея о том, что компромисс представляет собой целерациональное социально-экономическое действие, была также положена в основу эмпирического исследования, для целей которого была разработана методика социологического анализа поведения субъектов социально-трудовых конфликтов, возникающих в современных российских компаниях. В рамках данного исследования диссертантом была реализована проверка выдвинутой *гипотезы* о том, что компромисс представляет собой вид целерационального социального действия и является приоритетным способом разрешения социально-трудовых конфликтов, поскольку позволяет выработать взаимоприемлемое решение, удовлетворяющее все стороны, а значит достигнуть социальной стабильности, которая нашла свое подтверждение.

3. Практические приемы компромиссного разрешения социально-трудовых конфликтов на основе выделения стадий компромисса.

На основе обобщения существующих в научной традиции подходов к исследованию компромисса как процесса, а также предложенного понимания компромисса как структурированного процесса согласования мнений социальных субъектов, составляющих трудовой коллектив, автором были сформулированы стадии компромисса. Данные стадии можно рассматривать в качестве практических приемов разрешения социально-трудовых конфликтов, возникающих в современных российских компаниях, поскольку их последовательная реализация в конечном итоге создает предпосылки для выработки компромисса и как результат – разрешения конфликта и достижения социальной стабильности.

Основными стадиями компромисса являются:

- *предкомпромиссная*, формируется на основе определенных объективных и субъективных противоречий, выраженных в интересах сторон, осуществляющих взаимодействие по определенному вопросу;

- *оценочная*, на которой происходит осознание общности интересов, нахождение основы компромисса, понимание его неизбежности, а также понимание необходимости разрешения конфликта, поскольку становится очевидным, что дальнейшее противостояние сторон является менее рациональным, чем попытка разрешить возникшие противоречия;
- *стадия предварительной подготовки оппонентов*, на которой происходит сокращение психологической дистанции с целью приближения сторон к осознанию необходимости конструктивного взаимодействия;
- *подготовительная*, заключается в анализе позиций сторон, выяснении подлинной причины конфликта, формировании предпосылок для первичного снятия напряженности, создании обстановки, способствующей поиску совместного решения, а также поиске возможных вариантов решения возникших противоречий;
- *планово-креативная*, т.е. стадия разработки участниками конфликта стратегии поведения в данном взаимодействии;
- *прелиминарная*, на которой стороны выясняют степень взаимной заинтересованности в соглашении, меру готовности другой стороны пойти на компромисс;
- *стадия переговоров по поводу конкретного соглашения*, механизма компромисса, на которой осуществляется выбор из разработанных вариантов решения конфликта наиболее реального для данных условий;
- *стадия планирования реализации компромисса*, на которой необходимо определить процедуру достижения компромисса, последовательность действий сторон, возможные реакции участников взаимодействия;
- *стадия получения обратной связи*, при помощи которой осуществляется необходимая корректировка позиций оппонентов;
- *стадия формирования компромисса (переговоры) и достижения и закрепления соглашения*, которая предполагает непосредственную устную и письменную коммуникацию, фиксирование соглашения;

- *имплементационно-контрольная*, на которой происходит реализация достигнутого соглашения и взаимный контроль исполнения.

При этом следует отметить, что процесс формирования и развития компромисса как способа разрешения социально-трудовых конфликтов – это не простое разделение на последовательно сменяющиеся стадии, идущие в одном направлении, это диалектическое взаимодействие по поводу объективных и субъективных противоречий, выраженных в конкретных интересах и действиях сторон, которое может иметь различные варианты развития.

4. Основные характеристики «оптимального компромисса».

Моделированием компромисса как способа разрешения конфликтов занимались как зарубежные, так и отечественные ученые в рамках теории игр¹, основное отличие предложенных ими моделей состоит в том, что данные исследователи видят в теории компромисса проблему верного формулирования и решения математической задачи, то есть формализации.

Однако, по мнению автора, такой подход не всегда продуктивен по нескольким причинам. Во-первых, он не учитывает проблем осуществления и реализации компромисса, важность которых объясняется тем, что на практике при разрешении конфликтов часто возникают сложности оценки адекватности стратегии на переговорах интересам и целям субъектов, а также возможности убедить другую сторону в получении взаимной выгоды от использования компромисса. Во-вторых, как показывает проведенный автором анализ теоретического и практического материала, зачастую в процессе разработки компромисса возникает ситуация, при которой полученное решение не является оптимальным, выгодным для всех сторон, то есть эффективным, а значит его нельзя считать устойчивым, так как такой компромисс не позволяет полностью преодолеть существующие противоречия, и как результат – окончательно разрешить конфликт.

¹См., например: Нейман Дж., Моргенштерн О. Теория игр и экономическое поведение. М., 1970; Шеллинг Т. Стратегия конфликта. М., 2007.; Моисеев Н.Н. Восхождение к Разуму: Лекции по универсальному эволюционизму и его приложениям. М., 1993.; Моисеев Н.Н. Коллективные решения и институты согласия// Конфликтология. Хрестоматия/ составители В.Н. Рябцев, М.А. Шитив. Ростов-на-Дону, 2001.; Гермейер Ю.Б. Игры с противоположными интересами. Теория принятия решения при полном единстве. М., 1972.

Для решения данной проблемы автором были выявлены и систематизированы основные характеристики «*оптимально компромисса*», сформулированные на основе обобщения представлений о компромиссе как способе разрешения конфликтов, а также результатов разработок специалистов в области моделирования компромисса. Под оптимальным в данном случае понимается компромисс, в котором максимально учтены интересы всех его субъектов, а значит, есть основания полагать, что он будет устойчивым. В отличие от компромисса одностороннего, формального, оптимальный и устойчивый компромисс складывается, как правило, в условиях добровольности, обоюдных шагов навстречу равных по силе и равноправных партнеров. Сущность оптимального компромисса состоит в разрешении противоречий путем согласования позиций сторон по спорным вопросам, при котором максимально учитываются интересы всех его участников.

По мнению автора, для разработки «оптимального компромисса» необходимо выделить основные характеристики условий формирования компромисса, собственно компромисса, а также результатов компромисса, совокупность которых позволит выработать такое решение, которое будет максимально удовлетворять всех участников, а значит, может рассматриваться как окончательный вариант разрешения конфликта.

Для условий формирования «оптимального компромисса» характерны:

- равные «внешние условия», т.е. отсутствие прямого или косвенного давления на стороны компромисса третьими лицами;
- равные «внутренние условия», т.е. «игра с полной информацией», которая является открытой и доступной всем сторонам взаимодействия;
- равновесность сторон, одинаковый уровень власти и влияния;
- наличие у взаимодействующих сторон общего интереса, выраженного в достижении взаимовыгодных результатов;
- осознание сторонами конфликта того, что некоторые пути развития или некоторые потенциальные выходы из конфликта, способы и итоги его разрешения являются более (или менее) предпочтительными для обеих

участников, чем другие, что основано на адекватной оценке наличного положения вещей, понимании сторонами очевидной невозможности достичь цели при помощи использования иных стратегий поведения в ситуации конфликта;

- одинаковая «ориентация» на компромисс, т.е. господство конструктивной установки, полная добровольность в его заключении с обеих сторон;
- признание участниками конфликта процедуры переговоров как способа выработки взаимоприемлемых решений.

При этом сам компромисс должен быть:

- основан на разуме, рационален, должны быть минимизированы негативные моменты, связанные с иррациональностью и импульсивностью сторон;
- четко продуман и подготовлен;
- достижение компромисса должно быть основано на выборе средств, соответствующих этическим и нравственным нормам, а также нормам права;
- сам компромисс также не должен противоречить этическим и нравственным нормам и нормам права.

Результат компромисса должен соответствовать следующим характеристикам:

- найденное равновесие (компромисс) в наибольшей степени устраивает всех участников, полученное решение является взаимовыгодным, а его соблюдение отвечает интересам субъектов;
- найденный компромисс является эффективным, т.е. лежит на верхней границе области эффективных решений, интересы сторон взаимодействия удовлетворены максимально полно, насколько это возможно в данной ситуации, также как и максимально снижены потери сторон, при этом ни один из участников взаимодействия не может дальше улучшать свое положение, не ухудшая положения других;

- соглашение совершенно оптимально, т.е. интересы сторон удовлетворены в равной степени, также как и потери участников являются примерно одинаковыми, приобретения эквивалентны уступкам для каждой стороны;
- совершенно справедливое соглашение, при котором обе стороны расценивают соотношение между уступками и приобретениями как оптимальное (субъективная сторона оптимальности);
- абсолютно устойчивое соглашение, нарушать которое невыгодно обоим участникам ни в настоящем, ни в будущем, т.е. ни одна сторона не захочет пересмотреть, изменить или отказаться от него;
- обязателен к исполнению, а неисполнение компромиссного решения сопряжено с применением заранее оговоренных санкций; немедленная реализация соглашения, поскольку выполнение соглашения более выгодно, чем его откладывание;
- создание предпосылок для долговременного сотрудничества сторон.

Теоретическая значимость предложенного автором подхода заключается в обобщении и систематизации основных характеристик компромисса, которые способны обеспечить сторонам взаимодействия абсолютно неулучшаемый, то есть оптимальный, эффективный и устойчивый результат, практическая же польза подобной конструкции состоит в том, что она позволяет оценить отклонения от нее реального компромисса, и как результат – разработать шаги по его совершенствованию.

5. Социально-экономические результаты применения компромисса как способа разрешения социально-трудовых конфликтов.

Проведенное автором эмпирическое исследование позволило также изучить социально-трудовые конфликты в современных российских компаниях, проанализировать их особенности, существующую практику урегулирования, специфику использования для предупреждения и разрешения возникающих в социально-трудовых отношениях конфликтов компромисса как руководителями различного уровня управления, так и рядовыми сотрудниками

(Рис. 1, 2), а сравнительный анализ показал, что в целом мнение данных групп по ключевым вопросам совпадает.

Какой стиль поведения при взаимодействии в конфликтной ситуации является оптимальным с Вашей точки зрения?

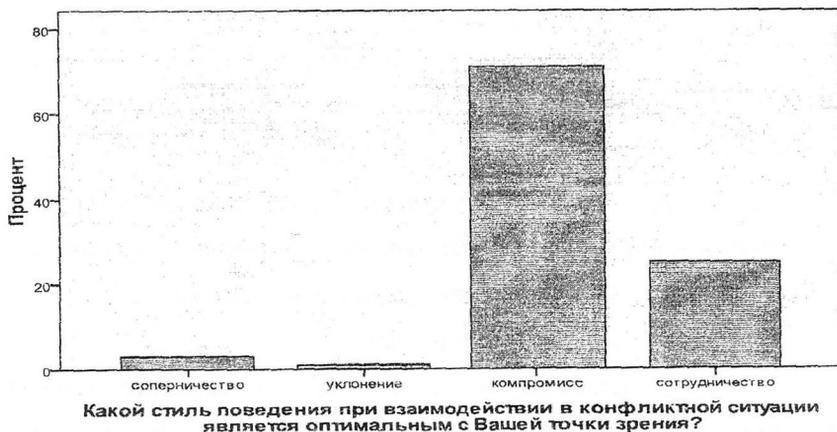


Рис. 1. Частотное распределение ответов руководителей.

Какой стиль поведения при взаимодействии в конфликтной ситуации является оптимальным с Вашей точки зрения?

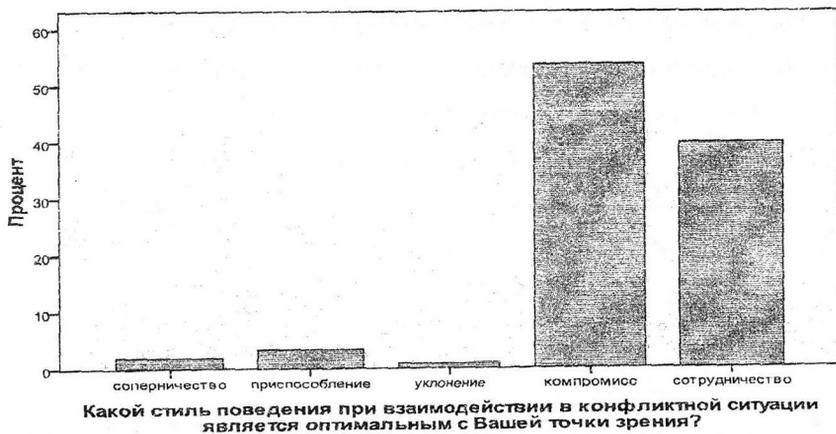


Рис. 2. Частотное распределение ответов сотрудников.

На основе анализа результатов опроса автором были выявлены причины, мешающие эффективности взаимодействия сторон в процессе разрешения

социально-трудовых конфликтов в современных российских компаниях, а также разработаны соответствующие рекомендации по ее повышению.

К основным причинам можно отнести:

- отсутствие у большинства руководителей управленческого образования;
- недостаточный опыт управления;
- недостаточные знания в области конфликтов и эффективных способов их разрешения;
- отсутствие практики привлечения к решению возникающих в рамках социально-трудовых отношений конфликтов специалистов по управлению персоналом, а также специалистов в области управления конфликтами;
- отсутствие разработанной системы управления конфликтами;
- отсутствие системы обучения персонала.

Также проведенное диссертантом исследование показало, что, несмотря на понимание большинством руководителей необходимости в любой компании культивировать доверительные отношения между сотрудниками, которые позволят улаживать большинство конфликтов на начальной стадии и создавать эффективные системы регулирования и разрешения возникающих противоречий на основе применения конструктивных моделей взаимодействия, данная проблема во многом остается неразрешенной. Именно поэтому, подводя итог, автор считает целесообразным высказать идею необходимости использования компромисса как приоритетного способа разрешения социально-трудовых конфликтов, основанную на определении социально-экономических результатов его применения.

К экономическим результатам применения компромисса для разрешения социально-трудовых конфликтов можно отнести:

- на основе определения приоритетного способа разрешения социально-трудовых конфликтов, совершенствование организационной структуры управления, повышение согласованности работы функциональных подразделений;

- сокращение цикла обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений, связанных с разрешением возникающих социально-трудовых конфликтов; снижение затрат на осуществление функций; повышение культуры управления;
- сокращение потерь рабочего времени при выработке и реализации управленческих решений, связанных с разрешением конфликтов; повышение производительности труда, сокращение численности управленческих работников;
- улучшение качества трудовых норм, связанное с повышением согласованности действий; повышение культуры производства, а также уровня трудовой дисциплины; снижение текучести кадров;
- повышение эффективности функционирования отдельных сотрудников, подразделений и компании в целом.

Основные социальные результаты применения компромисса для разрешения социально-трудовых конфликтов:

- формирование благоприятного имиджа компании среди персонала и партнеров, а также на рынке труда; формирование чувства причастности работника к компании; обеспечение стабильности персонала;
- обеспечение соблюдения этических норм взаимодействия;
- улучшение социально-психологического климата в коллективе;
- обеспечение своевременного выявления проблем в групповых и индивидуальных взаимоотношениях, а также наличие механизмов координации работ по решению проблем социально-трудовых отношений;
- обеспечение возможности принятия решений в случаях, когда необходим поиск компромиссов;
- обеспечение механизма обратной связи с работниками и т.д.

При этом особое внимание следует обратить на принципиальную взаимосвязь экономических и социальных результатов применения компромисса для регулирования и разрешения социально-трудовых

конфликтов, которая объясняется тем, что, с одной стороны, обеспечить социальную эффективность можно только тогда, когда существование компании является надежным и она получает прибыль, с другой стороны – экономической эффективности можно добиться только при наличии определенного уровня социальной эффективности.

**Основные положения диссертационного исследования отражены в
следующих публикациях:**

***Статьи в научных изданиях, рекомендованных ВАК Минобразования и
науки РФ:***

1. Ситникова О.В. Актуальные проблемы социологии труда в условиях мирового финансового кризиса. Круглый стол// Социология Власти. – 2009. – № 3. – С. 177. – 0.1 п.л.
2. Ситникова О.В. Стратегия компромисса в регулировании конфликта// Вестник Университета (ГУУ). – 2010. – № 17. – С. 101-103. – 0.2 п.л.
3. Ситникова О.В. Компромисс как стратегия разрешения социально-трудовых конфликтов// Вестник Университета (ГУУ). – 2011. – № 4. – С. 95-96. – 0.3 п.л.
4. Ситникова О.В. Управление конфликтами в социально-трудовых отношениях: документальное обеспечение// Кадровик. Кадровое делопроизводство. – 2010. – №6. – С. 5-11. – 0.6 п.л.
5. Ситникова О.В. Управление конфликтами в социально-трудовых отношениях: документальное обеспечение. Этапы V-VIII// Кадровик. Кадровое делопроизводство. – 2010. – №8. – С. 16-22. – 0.5 п.л.
6. Ситникова О.В. Управление конфликтами в социально-трудовых отношениях: документальное обеспечение. Завершающий этап// Кадровик. Кадровое делопроизводство. – 2010. – №9. – С. 5-11. – 0.5 п.л.
7. Ситникова О.В. Управление конфликтами: документы для анализа текущей ситуации// Кадровик. – 2011. – №3. – С. 153-162. – 0.5 п.л.

8. Ситникова О.В. Разработка инструкции по разрешению трудовых конфликтов путем компромисса// Кадровик. – 2011. – № 6. – С. 136-140. – 0.4 п.л.

Статьи и материалы конференций:

9. Ситникова О.В. Актуальность проблемы компромисса как способа разрешения конфликтов в социально-трудовых отношениях// Актуальные проблемы экономической социологии: Сборник научных трудов студентов, аспирантов и преподавателей/ под общ. ред. Н.Р. Исправниковой, М.С. Халикова. – М.: Университетская книга, 2009. – Вып. №10. – С. 200-212. – 0.6 п.л.
10. Ситникова О.В. Элементы девиантности в трудовых отношениях// Институциональные формы и методы борьбы с девиантным поведением в экономике: Межфакультетский сборник научных трудов/ под ред. А.П. Сысова, М.В. Романенко, М.С. Халикова. – М.: МАКС-Пресс, 2010. – С. 208-216. – 0.6 п.л.
11. Ситникова О.В. Эффективное управление конфликтами в социально-трудовых отношениях// Актуальные проблемы экономической социологии: Сборник научных трудов студентов, аспирантов и преподавателей / под общ. ред. Н.Р. Исправниковой, М.С. Халикова. – М.: Университетская книга, 2010. – Вып. №11. – С. 139-155. – 0.7 п.л.
12. Ситникова О.В. Применение стратегии компромисса в регулировании конфликтов: результаты исследования// Актуальные проблемы экономической социологии: Сборник научных трудов студентов, аспирантов и преподавателей/ под общ. ред. Н.Р. Исправниковой, М.С. Халикова. – М.: Университетская книга, 2011. – Вып. №12. – С. 173-183. – 0.5 п.л.
13. Ситникова О.В. Профессиональная подготовка руководящих кадров в области конфликтов и их компромиссного решения// Актуальные проблемы государственной и муниципальной службы: Сборник научных

- трудов/ под общ. ред. К.О. Магомедова. – М.: МАКС Пресс, 2010. – Вып.7. – С. 201-205. – 0.2 п.л.
14. Ситникова О.В. Компромисс как способ разрешения конфликтов в социально-трудовых отношениях// Материалы докладов XVI Международной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов»/ отв. ред. И.А. Алешковский, П.Н. Костылев, А.И. Андреев [Электронный ресурс]. – М.: Издательство МГУ, 2009. – С. 102-104. – 0.1 п.л.
 15. Ситникова О.В. Управление конфликтами в социально-трудовых отношениях// Материалы Международного молодежного научного форума «Ломоносов-2010»/ отв. ред. И.А. Алешковский, П.Н. Костылев, А.И. Андреев, А.В. Андриянов. [Электронный ресурс]. – М.: МАКС Пресс, 2010. – С. 211-213. – 0.1 п.л.
 16. Халиков М.С., Ситникова О.В. Социологический взгляд на компромисс// Стратегия инновационного развития России как особой цивилизации в XXI веке: VI Всероссийская научная конференция «Сорокинские чтения – 2010»: Сборник тезисов. – М.: МАКС Пресс, 2010. – С. 1716-1718. – 0.2 п.л.
 17. Ситникова О.В. Стратегия компромисса в регулировании социально-трудовых конфликтов// Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2011»/ отв. ред. А.И. Андреев, А.В. Андриянов, Е.А. Антипов, М.В. Чистякова. [Электронный ресурс]. – М.: МАКС Пресс, 2011. – 0.2 п.л.
 18. Ситникова О.В. Социально-трудовые конфликты и специфика их разрешения в современных организациях// II Всероссийский межвузовский кадровый форум «Инновационное управление персоналом»: Сборник материалов/ под ред. А.Я. Кибанова, М.В. Ловчевой. – М.: Издательский Дом ГУУ, 2011. – С. 48-50. – 0.2 п.л.

Отпечатано в копицентре « СТ ПРИНТ »
Москва, Ленинские горы, МГУ, 1-ый гуманитарный корпус.
e-mail: globus9393338@yandex.ru тел.: 939-33-38
Тираж 100 экз. Подписано в печать 07.11.2011