

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (СПбГУ)
Институт философии

Зав. кафедрой
конфликтологии
_____ А.И. Стребков

Председатель ГЭК

Выпускная квалификационная работа на тему:
ТЕХНОЛОГИИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ
Специализация 034000 – Конфликтология

Рецензент:
дфн, проф кафедры истории философии
Рукавишников Алексей Борисович
_____ (подпись)

Выполнил:
Студент
Сироткина Анна Александровна
_____ (подпись)
Научный руководитель:
доцент, к.техн.н
Крюкова Татьяна Васильевна
_____ (подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. КОНФЛИКТОГЕННАЯ ПРИРОДА СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ	6
1.1. Сущность социально-трудовых отношений.....	6
1.2. Проблемы социально-трудовых отношений.....	11
1.3. Нормативно-правовой базис социально-трудовых отношений.....	16
ГЛАВА 2. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КАК СПОСОБ РАБОТЫ С ТРУДОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ	22
2.1. Трудовой конфликт в системе социально-трудовых отношений.....	22
2.2. Суть урегулирования трудовых конфликтов.....	31
2.3. Методы и способы урегулирования трудовых конфликтов.....	37
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	46
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	50

ВВЕДЕНИЕ

На протяжении всей истории человечества конфликты являлись неотъемлемой частью повседневной жизни общества. Конфликты возникали в различных сферах человеческой деятельности, и с развитием социально-трудовых отношений уровень конфликтности в обществе многократно возрос.

Социально-трудовые отношения являются базой для развития социальной системы, поэтому крайне важно чтобы сфере социально-трудовых отношений уделялось достаточное внимание. Ввиду своей природной конфликтогенности, социально-трудовые отношения содержат в себе потенциальные условия для формирования конфликтов. Конфликт является открытым столкновением и характеризуется противоборством сторон на основе противоположно направленных интересов, потребностей, мнений и взглядов. Конфликты, возникающие в системе социально-трудовых отношений, именуется трудовыми. Как и любой другой вид конфликтов, трудовые конфликты могут иметь деструктивный характер, поэтому научиться с ним работать крайне важно. Большое внимание уделяется управлению конфликтам, которое в свою очередь содержит различные совокупности способов и приемов по борьбе с конфликтами, а также их нежелательными последствиями. Одним из эффективных способов работы с конфликтами является их урегулирование.

На сегодняшний день трудовые конфликты являются повседневным и нормальным явлением, иногда они даже могут иметь позитивное влияние на социально-трудовые отношения, но при недостаточных ресурсах и знаниях, трудовой конфликт неизбежно примет крайнюю форму, такую как забастовка. Ввиду этого, своевременное урегулирование трудовых конфликтов позволяет избегать негативных разрушительных последствий в случае возникновения конфликта в социально-трудовой сфере.

Данная работа посвящена рассмотрению трудового конфликта как части социального взаимодействия, а также методам и способам его урегулирования, то есть технологиям.

Актуальность этой темы заключается в том, что трудовые отношения, являясь неизбежной частью социальных отношений, имеют большое значение для развития и процветания общества. На социально-трудовом взаимодействии построена вся экономическая система государства, поэтому поддержание социально-трудовых отношений на должном уровне является одной из первостепенных задач. Способствует этому умелое управление трудовыми конфликтами, которые неизбежно будут возникать в социально-трудовых отношениях и нести за собой негативные последствия. Именно поэтому необходимо изучать и применять технологии, способствующие их урегулированию.

Цель моей работы – проанализировать трудовые конфликты и рассмотреть возможные способы их урегулирования.

Основные задачи, которые способствуют достижению поставленной цели можно сформулировать следующим образом:

1. Определить, что такое социально-трудовые отношения и какую роль в обществе они занимают.
2. Выявить основные проблемы, возникающие в социально-трудовых отношениях.
3. Исследовать нормативно-правовую базу, которая регулирует социально-трудовые отношения.
4. Рассмотреть, что такое трудовой конфликт.
5. Сформулировать формы трудовой конфликт может принимать.
6. Проанализировать возможные технологии урегулирования трудовых конфликтов.

Объектом исследования моей работы являются трудовые отношения.

Предмет исследования – технологии урегулирования трудовых конфликтов.

Структура работы заключается в следующем:

В первой главе рассматриваются основные вопросы, касающиеся понятия «социально-трудовые отношения». Первая глава раскрывает природу, характеристики и типы трудовых отношений, а также рассматривает нормативно-правовую базу, благодаря которой трудовые отношения функционируют. Так же в первой главе уделяется внимание непосредственно проблемам, которые могут возникать в социально-трудовых отношениях.

Во второй главе детально рассматривается феномен трудовых конфликтов. Прежде всего объясняется их природа и место в системе социально-трудовых отношений. Важным аспектом данной главы является и тема урегулирования трудовых конфликтов. Объясняется суть урегулирования, а также рассматриваются возможные способы и методы по урегулированию трудовых конфликтов, то есть технологии.

В процессе написания данной работы использовался анализ различной литературы: учебников и практических пособий по конфликтологии и праву, социологии и менеджменту, а также психологии. Рассмотрению трудовых конфликтов также способствовал и Трудовой кодекс Российской Федерации. Помимо этого, использовались и интернет ресурсы, статьи по теме работы.

ГЛАВА 1. КОНФЛИКТОГЕННАЯ ПРИРОДА СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

1.1. Сущность социально-трудовых отношений

В процессе труда люди неизбежно взаимодействуют друг с другом, таким образом они вступают в определенные социальные отношения. Это взаимодействие в трудовой сфере является формой социальных связей, реализуемой в обмене деятельностью. Постоянное взаимодействие отдельных индивидов или общностей в процессе трудовой деятельности образует социальные отношения, которые называются трудовыми.¹ В современном мире социально-трудовые отношения имеют особое значение и становятся важнейшим фактором успешного функционирования любой организации и общества в целом.

Прежде чем приступить к более детальному рассмотрению социально-трудовых отношений, необходимо дать определению этому явлению. Согласно трудовому кодексу РФ «Трудовые отношения – это отношения, которые основаны на соглашении между работником и работодателем о личном выполнении работником за плату трудовой функции, подчинении работника правилам внутреннего трудового распорядка при обеспечении работодателем условий труда, предусмотренных трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами.»² Однако понятие социально-трудовых отношений значительно шире, поскольку на их основе начинают складываться отношения имеющие психологические свойства, поэтому они характеризуются определенным эмоциональным настроем, характером общения людей и взаимоотношений в трудовой организации, атмосферой в ней. То есть такой вид

¹ См.: *Есинова Н.И.* Экономика труда и социально-трудовые отношения. – Киев: Кондор, 2003. С.82

² Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ Глава 2. Статья 15. Трудовые отношения (в ред. Федерального закона от 30.06.2006 N 90-ФЗ)

отношений отражает не только юридическую, но и социально-экономическую и психологическую сторону трудового процесса. На основе сказанного социально-трудовые отношения можно определить, как объективно существующее взаимодействие субъектов, отношений в процессе труда, нацеленное на регулирование качества трудовой жизни и удовлетворение потребностей и интересов участников этих отношений.

Социально-трудовые отношения проявляются в положении отдельных групп работников в трудовом процессе и коммуникационных связях между ними, то есть во взаимном обмене информацией.³ «Социально-трудовые отношения обуславливают экономические, психологические и правовые аспекты взаимосвязей индивидуумов и социальных групп в процессе трудовой деятельности.»⁴

Объектом социально-трудовых отношений является труд. Труд – это процесс, в ходе которого разворачивается социальное взаимодействие в сфере трудовых отношений. Макс Вебер определял труд как одно из важнейших гуманитарных понятий и систему социальных институтов, обеспечивающих самоопределение человека и эффективность современного общественного устройства.⁵ Труд является добровольной деятельностью людей, которая прежде всего направлена на удовлетворение их жизненных потребностей. Без труда общество не смогло бы существовать, и поскольку во время трудовой деятельности складываются социально-трудовые отношения, то закономерно, что эти отношения так же являются важнейшим условием существования общества как системы. Таким образом получается, что труд имеет важную функцию и способствует развитию общества.

³ См.: *Есинова Н.И.* Экономика труда и социально-трудовые отношения. – Киев: Кондор, 2003. С. 81

⁴ *Гага В.А.* Экономика и социология труда: социально-трудовые отношения. - Томск: Томский госуниверситет, 2008. С. 317

⁵ См.: *Александров Ф. О., Постоленко И. Г.* Социально-трудовой конфликт: смысл, значение, институты урегулирования. // СПб.: Конфликтология, 2004. №1. С.81

Как и любая другая система, социально-трудовые отношения имеют в своем составе субъект. Субъектом социально-трудовых отношений может быть отдельно взятый человек или группа людей объединенная общими целями или признаками. Можно сделать вывод, что подобный вид отношений имеет как индивидуальную, так и коллективную форму проявления, а значит подразделяется на односторонние и многосторонние отношения. Таким образом, главной составляющей в системе социально-трудовых отношений являются их стороны.

В соответствии с трудовым кодексом Российской Федерации, сторонами трудовых отношений являются наемный работник и работодатель, однако принято выделять так же третью сторону – государство.⁶ Наёмный работник - это человек (физическое лицо), нанятый для выполнения определенного вида работ и выполняющий свою функцию. То есть лица, которые заключили трудовой договор с работодателем на выполнение определенной работы в соответствии со своими способностями и профессиональной подготовкой. Другая сторона в социально-трудовых отношениях - это работодатель. Работодателями являются физические или юридические лица, которые владеют средствами производства и нанимаю на работу людей, способных оказывать необходимые услуги труда. Не менее важная сторона социально-трудовых отношений - это государство. Особенности государства как стороны социально-трудовых отношений заключается в том, что ее функции очень разнообразны. В отношениях в трудовой сфере государство может выступать в качестве собственника (работодателя), арбитра, посредника, гаранта прав и свобод, координатора и организатора регулирования этих отношений.⁷

⁶ См.: Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ Глава 2. Статья 20. Стороны трудовых отношений (в ред. Федерального закона от 30.06.2006 N 90-ФЗ)

⁷ См.: *Есинова Н.И.* Экономика труда и социально-трудовые отношения. – Киев: Кондор, 2003. С.85

Кроме объекта и субъекта в состав социально-трудовых отношений включается предмет. На уровне работников в качестве предметов социально-трудовых отношений выступают определенные этапы трудовой жизни человека.

Находясь на определенном этапе, человек, будучи вовлеченным в социально-трудовые отношения, будет отдавать предпочтение тем или иным целям - предметам. Такими предметами социально-трудовых отношений могут быть: трудовое самоопределение, профессиональное обучение – на начальном этапе. На последующем этапе главную роль в социально-трудовых отношениях могут играть: профессиональное развитие, профессиональная подготовка и переподготовка, оценка трудовой деятельности, увольнение, наем. На более поздних этапах предметом социально-трудовых отношений может стать степень трудовой активности.⁸ Если рассматривать групповые (коллективные) социально-трудовые отношения, то предметом может быть, как кадровая политика фирмы (организации) в целом, так и ее отдельные элементы, такие как контроль и анализ трудовой деятельности, аттестация кадров, заработная плата, нормирование труда, трудовая мотивация, трудовые конфликты и их развитие.

Социально-трудовые отношения поддаются классификации по типам, в зависимости от их характера. На основе этого можно выделить патернализм, солидарность, социальное партнерство, субсидиарность, конфликт и дискриминацию.

Под патернализмом понимается преобладающая роль государства в социально-трудовых отношениях, достигающаяся практически полной их регламентацией. Патернализм может формироваться на уровне предприятия (организации) на основе использования жесткой регламентации социально-трудовых отношений.

⁸ См.: *Есинова Н.И.* Экономика труда и социально-трудовые отношения. – Киев: Кондор, 2003. С.87

Солидарность как тип отношений предполагает совместную ответственность людей, основанную на личной ответственности. Этот тип социально-трудовых отношений формируется благодаря согласию, единодушию и общности интересов внутри коллектива. Суть таких отношений сводится к тому, что общая сплоченность позволяет выявлять и оценивать одинаковые интересы, типичные для той или иной группы работников.

Согласование главных социально-трудовых интересов между работодателем и работниками на основе сотрудничества образует тип социально-трудовых отношений, называемый социальным партнерством. При социальном партнерстве баланс между интересами работодателя и наемных работников в рамках социально-трудовых отношений осуществляется при поддержке государства, которое обеспечивает реализацию важнейших национальных социально-трудовых интересов.

Субсидиарность как тип социально-трудовых отношений имеет в основе стремление человека к самоответственности и самореализации. Важной отличительной особенностью субсидиарности является то, что у работников отсутствует стремление к перенесению ответственности на общество.

Произвольное ограничение прав субъектов социально-трудовых отношений и преграждение доступа к равным возможностям на рынке труда порождает тип отношений, называемый дискриминацией. Под дискриминацией понимается это произвольное, необоснованное ограничение, ущемление прав и возможностей кого-либо.

Ещё одним типом социально-трудовых отношений является конфликт. «Конфликт – это способ рассогласованного взаимодействия субъектов в

состоянии нацеленности на борьбу за изменение и сохранение положения в объединении.»⁹

1.2. Проблемы социально-трудовых отношений

Сфера социально-трудовых отношений имеет высокий уровень конфликтности. Эта конфликтность подразумевает нацеленность субъектов на конфликт ввиду совокупности определенных факторов и причин (конфликтогенов). Под конфликтогенами можно понимать любой предмет, идею, взгляд, элемент поведения, выявляющий разность оценок конфликтующих субъектов и лежащий в основании конфликта.¹⁰ Один конфликтоген может породить несколько таких оснований. Под влиянием различных факторов в социально-трудовых отношениях возникает множество проблем. К числу основных факторов можно отнести: особенности социальной политики, развитие общественного труда и производства, а также глобализацию экономики.

Социальная политика, в качестве одного из факторов, включает в себя механизм формирования социально-трудовых отношений. Находясь в условиях социально-трудовых отношений социальная политика призвана обеспечивать достойный уровень условий труда и социальную защищенность рабочих граждан. Следующий фактор влияющий на конфликтность - глобализация экономики. Этот фактор имеет сильное влияние на социально-трудовые отношения в мире, поскольку он представляет собой процесс формирования системы международного разделения труда, мировой инфраструктуры. Ввиду глобализации высвобождаются экономические силы, которые усугубляют уже существующее неравенство в сфере трудовых отношений. Не менее важный

⁹ Стребков А.И. Образование и гражданское общество // (материалы круглого стола 15 ноября 2002 г.). Серия "Непрерывное гуманитарное образование (научные исследования)". Выпуск 1. / Под ред. Ю.Н. Солонина. СПб., 2002. С.12

¹⁰ См.: Анцупов А.Я., Шитлов А.И. Словарь конфликтолога. - СПб.: Питер, 2006. С.187

фактор влияющий на социально-трудовую сферу это развитие труда. Он определяет процессы и формирование социально-трудовых отношений.¹¹

Вся трудовая деятельность человека связана с предметами, орудиями и средствами труда, и взаимной коммуникацией, поэтому на состояние социально-трудовых отношений влияют вещественные и личностные факторы. С помощью вещественных факторов формируются условия трудовой деятельности работника, а личностный характер трудовых отношений объясняется тем, что в процессе труда работники вступают в социальные отношения. К личностным факторам можно отнести физиологические и социально-психологические характеристики личности, трудовое сознание и самоидентификацию, профессиональную подготовку. Перечисленные факторы так же имеют воздействие на характер социально-трудовых отношений. Кроме того, к факторам, которые оказывают непосредственное влияние на развитие социально-трудовых отношений необходимо отнести организационные факторы, которые представлены наличием определенной системы государственного управления, регулирования и контроля.¹²

Серьезной проблемой социально-трудовых отношений являются так называемые неправовые практики, зачастую они являются причинами трудовых конфликтов. Неправовыми практиками называют «совокупность устойчивых и массовых социальных действий, связанных с нарушением легитимных законов и других формально-юридических норм, а также укорененных социальных традиций, регулирующих социально-трудовые отношения.»¹³ Суть этой проблемы заключается в том, что на практике, законы регулирующие социально-трудовые отношения часто не соблюдаются работодателем.

¹¹ См.: *Есинова Н.И.* Экономика труда и социально-трудовые отношения. // Киев: Кондор, 2003. С.93

¹² См.: *Беззубко Л.В., Нехода Е.В.* Социально-трудовые отношения: результаты исследований в России и Украине. - Томск: Национальный исследовательский Томский государственный университет, 2013г. С. 234

¹³ *Заславская Т.И., Шабанова М.А.* Неправовые трудовые практики и социальные трансформации в России. // СоцИс № 6. 2002г. С.5

В трудовых отношениях существует так же ряд проблем, связанных с половым разделением труда между женщинами и мужчинами. Проблема дискриминации по половому признаку заключается в различном отношении к отдельным работникам, обладающим одинаковыми характеристиками по признаку производительности, но входящим в различные социально-демографические группы.

Причины, обуславливающие конфликтогенность социально-трудовых отношений, могут быть различны, однако все они разделяются по двум основным типам: субъективные и объективные. К объективным причинам прежде всего относятся ситуации, возникшие в связи с объективными недостатками, несовершенством организации труда, нарушением трудовых прав и договоренностей. Объективные противоречия в организации труда способны в конечном итоге привести к глубоким личностным антипатиям, а личностные антипатии могут искажать организационно-трудовые отношения, усложнять их.¹⁴ Такие причины имеют чаще всего организационно-хозяйственный характер. Иными словами, под объективными противоречиями можно понимать «совокупность причин экономического, правового, организационно-управленческого характера, которые побуждают работников к защите своих прав и интересов.»¹⁵ Прежде всего объективные причины возникают из-за нарушения нормативных документов, регулирующих взаимоотношения работников и работодателей.¹⁶ К субъективным конфликтогенам относятся особенности и состояние индивидов и групп. В эту категорию входят: индивидуально-личностные особенности партнера по общению, неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние, бестактность и отсутствие

¹⁴ См.: *Есинова Н.И.* Экономика труда и социально-трудовые отношения. - Киев: Кондор, 2003. С.93

¹⁵ *Нечепуренко Е.К.* Социально – трудовые конфликты и протестное поведение рабочих // Современные научные исследования и инновации. № 1. М. 2011.

¹⁶ Буртовая Е. В. Конфликтология. Учебное пособие [Электронный ресурс]. - // Учебное пособие. - 2002. URL: http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook_71.html (дата обращения:28.04.2015)

желания работать. Зачастую работники приносят в свои социально-трудовые отношения внешние конфликтные настроения, возникающие за пределами работы организации. Вместе с тем, субъективными причинами возникновения конфликтов можно назвать и сознательное нарушение работодателем или наемным работником трудового законодательства, а также незнание или неверное толкование норм трудового права. Кроме того, небрежное отношение работников к выполнению своих обязанностей тоже может стать причиной возникновения проблем в социально-трудовых отношениях.

На уровень конфликтности социально-трудовых отношений имеют влияние следующие ситуации:

1. Проблемы распределительных отношений. Работники или даже целые группы конфликтуют прежде всего по поводу присвоения и распределения каких-либо благ и ценностей. В связи с этим возможно возникновения трудового конфликта из-за факта распределения благ (справедливое или несправедливое распределение) или же перераспределения уже присвоенных, полученных ранее благ.

2. Сложности функционального взаимодействия. Это один из самых скрытых конфликтогенов. Конфликтующими сторонами оказываются индивиды и группы, вовлеченные в единые функциональные отношения, связанные разделением и кооперацией трудовой деятельности. Ключевое значение имеет следующее противоречие: чем сложнее дифференциация и кооперация трудовой деятельности, чем активнее и ответственнее отношение самих людей к ней, тем вероятнее их столкновения.

3. Ролевые противоречия. Конфликтные ситуации в социально-трудовых отношениях часто обусловлены ролями, которые выполняются работниками. Субъекты социально-трудовых отношений, выполняющие противоположные задачи и функции, имеют свои представления и взгляды по поводу ролей друг друга.

4. Деловые разногласия. В данном случае разность профессионального мышления и расхождения во взглядах на организацию работы могут стать причиной идейных конфликтов.

5. Раздел ответственности и вины. Если в организации возникают трудности, если организация переживает неблагоприятные времена, работает нерентабельно, на грани банкротства, то это с большой долей вероятности вызовет конфликтную ситуацию. Довольно редко все сотрудники организации готовы принять на себя коллективную ответственность, чаще всего происходит неприятный процесс выяснения кто виноват и поиск конкретного человека, отвечающего за произошедшее.

6. Лидерство. Наряду с формальным руководством в социально-трудовых отношениях всегда проявляются процессы неформального соперничества, инициативы доминирования. Самосознание работников и групп порождает разного рода амбиции (как профессионально-деловые, так и личностные), а также амбиции социального превосходства, которые и сталкиваются между собой.

7. Ненормальные условия труда. Частым раздражителем являются именно ненормальные условия труда. Они могут привести к враждебным настроениям среди работников, нетерпимости к любым проблемам. К таким условиям относятся: высокая плотность рабочих мест, работа на несовременном оборудовании с применением старых технологий, вынужденная высокая интенсивность контактов, "скученность" работников в помещении. Все это может стать причиной трудовых конфликтов.

8. Половозрастной состав организации. В отношении межвозрастных различий и их значения в социально-трудовых отношениях чаще всего возникают следующие проблемы, вызывающие конфликтность:

- Молодые работники часто переоценивают свои способности, и недооценивать опыт старших и наоборот;

- Опытные старшие работники не оказывают помощи молодым, особенно в период адаптации;
- Молодой персонал не всегда понимает некоторые специфические сложности и потребности работников старшего поколения, их консерватизм, слабую способность воспринимать новое;
- Работники старшего поколения иногда слишком ревностно относятся к "слишком быстрой" карьере молодых и их достижениям.

9. Социальные различия. Уровень конфликтности трудовых отношений может провоцироваться различиями между людьми сословно-классового, расового, этнического, религиозного, политического характера.

1.3. Нормативно-правовой базис социально-трудовых отношений

Уровень развития общества во многом зависит от эффективного правового регулирования общественных отношений, в том числе отношений в области труда. Право на труд является одним из основных прав человека, а состояние законодательства и реального положения дел в области реализации данного права не только является показателем цивилизованности общества, но и непосредственно воздействует на его эффективность экономики, социальную стабильность, нравственность. Для того чтобы регулировать социально-трудовые отношения государство создает систему законодательной и нормативной деятельности.

Метод нормативно-правового регулирования трудовых отношений является совокупностью установленных государством способов правового регулирования, влияющих на особенности юридического воздействия норм трудового права на общественные отношения, возникающие между работником

и работодателем в сфере труда.¹⁷ Любые общественные отношения так или иначе имеют в своей основе принципы, в соответствии с которыми эти отношения развиваются и существуют. Социально-трудовые отношения не являются исключением и поддаются этой логике. В их основе в первую очередь лежит именно правовая база.

В процессе развития общества, стороны трудовых отношений пришли к выводу о необходимости введения методов их регулирования. Таким образом социально-трудовые отношения стали подчиняться государственно-нормативным и договорным способам регулирования. С одной стороны, применяется публично-правовой метод - государство устанавливает принципы регулирования трудовых отношений и гарантии для сторон, государственную защиту трудовых прав, основания и формы государственного контроля и надзора при реализации трудовых отношений. С другой стороны, используется частноправовой метод регулирования - договорные отношения в части конкретизации условий труда (трудовой договор и коллективный договор).¹⁸ Социально-трудовые отношения между сторонами регламентируются и защищаются с помощью федерального законодательства, а именно трудовым кодексом, это позволяет обеспечить дополнительные гарантии одной из сторон таких отношений. Важной составляющей социально-трудовых отношений является трудовое право. Именно оно определяет правовой базис социально-трудовых отношений.

Трудовое право воздействует и регулирует на общественные отношения, которые возникают в связи с применением труда граждан, как правило, по трудовому договору, устанавливает права, обязанности и ответственность

¹⁷ См.: Беззубко Л.В., Нехода Е.В. Социально-трудовые отношения: результаты исследований в России и Украине. - Томск: Национальный исследовательский Томский государственный университет 2013г. С. 131

¹⁸ См.: Савранская О. Л., Тема 1.1: ТК РФ как правовая основа формирования системы трудовых отношений в МО [Электронный ресурс] // Ассоциация «Совет муниципальных образований Хабаровского края». URL: <http://смо.khabkrai.ru> (дата обращения: 15.03.2015).

участников данных отношений. То есть трудовое право - это отрасль права, регулирующая трудовые, и непосредственно связанные с ними, отношения. Однако при более детальном рассмотрении трудового права, оказывается, что оно имеет некоторые ограничения. В первую очередь это относится к самому предмету трудового права. Труд, являясь главной составляющей трудового права, в определенных условиях может и вовсе не попадать под его компетенцию. То есть под действие трудового права попадают лишь наемный, зависимый и коллективный труд. Именно эти формы труда и составляют сферу действия трудового права с точки зрения И.Я. Киселева.¹⁹ Все три формы труда имеют общие признаки. Наемный труд оформляется в виде договора трудового найма. Такая форма объясняется тем, что труд признается наемным и не отчуждается от самого работника, данную точку зрения хорошо описывает цитата К.П. Победоносцева: «Нельзя закупать личный труд человека, можно только нанять его». Следующий элемент сферы трудовых отношений – зависимый труд. Свое название он получил исходя из того, что регулируясь трудовым правом, он так или иначе становится зависимым, так как предполагает подчинение работника внутренним устоям организации, которые в свою очередь устанавливаются работодателем. Последняя составляющая сферы трудового права – коллективный труд. Чаще всего трудовое право направлено на регулирование работы именно коллективов или группы людей, а также работы руководителя этих общностей. Обобщающим фактором всех трех элементов являются люди, которые реализуют свою способность к труду с целью достижения благ.

Рассматривая общественные отношения, которые регулируются трудовым правом, И. Я. Киселёв выделяет две ниши: отношения по применению труда в сфере производства и отношения вне системы производства – допроизводственные и послепроизводственные. Допроизводственные

¹⁹ См.: Киселев И.Я. Трудовое право России и зарубежных стран. Международные нормы труда. - М.: Эксмо, 2005. С.61

отношения включают в себя процедуру поиска работы, трудоустройство, государственную помощь безработным. Несмотря на то, что во время перечисленных явлений человек не занимается трудовой деятельностью, такой вид отношений обязательно регулируется трудовым правом. Это относится и к послепроизводственным отношениям, к лицам, кто по той или иной причине покинул производство, например, инвалидам труда (добивающихся компенсации от работодателя за увечья, полученные во время трудовой деятельности) или лицам незаконно уволенным, которые добиваются своего восстановления на работе.

Трудовое законодательство представляет собой совокупность правовых норм, которые регулируют социально-трудовые отношения между работодателями и наемными работниками. Основным документом, где описаны такие нормы, является трудовой кодекс. В трудовом кодексе РФ, в качестве одного из основных принципов правового регулирования трудовых отношений, провозглашается сочетание государственного (нормативного) и договорного регулирования трудовых отношений. Рассмотрение норм трудового кодекса позволяет выявить, что соотношение нормативного и договорного регулирования смещен в сторону последнего.²⁰

Использование трудового права как совокупности установленных государством норм, позволяет реализовать трудовые правоотношения, которые представляют собой субъективные права и обязанности работника и работодателя. Таким образом существующие на бумаге объективные права обеих сторон превращаются в «живой» механизм для регулирования отношений в процессе коммуникации. В своей работе И. Я. Киселев объяснил это тем, что «мертвое право» становится «живым».²¹

²⁰ См.: Лушникова М.В., Лушников А.М. Очерки теории трудового права. - СПб.: Издательство Р. Асланова «Юридический центр Пресс», 2006г. С.115

²¹ См.: Киселев И.Я. Трудовое право России и зарубежных стран. Международные нормы труда. - М.: Эксмо, 2005г. С.62

Трудовые отношения, возникающие в следствие применения наемного труда, являются двусторонними. Двусторонний характер означает включение в состав их участников не более двух субъектов, каждый из которых является самостоятельной стороной отношений. Вне зависимости от численности коллектива работников, трудящихся в организации, каждый из членов такого коллектива имеет свои трудовые отношения с их общим работодателем, поэтому трудовые отношения имеют индивидуальный характер. Двусторонность и индивидуальность трудовых отношений определяет специфику их правового регулирования, которая проявляется в использовании правовых механизмов, основывающихся на идеях стабильности трудовых отношений, взаимности и индивидуальности, гарантий реализации прав и обязанностей, мер юридической ответственности и защиты.

В соответствии с трудовым законодательством, трудовые отношения могут регулироваться путем изменения, заключения, дополнения работниками и работодателями коллективных договоров, трудовых договоров, а также соглашений. При этом соглашения и коллективные договоры, которые заключаются между работодателями и профсоюзами, либо иными представителями работников, а также трудовые договоры, которые заключаются непосредственно работодателями и работниками - являются одним из важнейших источников трудового права. Коллективные договоры, трудовые договоры, соглашения и другие нормативные документы не могут содержать условий, которые бы ограничивали права или снижали уровень гарантий работников по сравнению с установленными трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права. Соответственно если подобные условия включены в коллективный договор, соглашение или трудовой договор, то они не могут быть реализованы на практике.

Нормативно-правовое регулирование труда содержит в себе некоторые принципы, являющиеся ориентиром для формирования правовой отрасли. Они отражают свойства, смысл правового регулирования, а также помогают правильно уяснить и истолковать правовые нормы. «Можно сказать что принципы – это своего рода скелет права, его общий осадок».²² Правовые принципы регулирования трудовых отношений могут закрепляться в конкретных нормах, другие же существуют независимо от содержания всей совокупности отраслевых норм. Из этого следует, что принципы проявляются в нормах права, а нормы права, в свою очередь, должны соответствовать правовым принципам, то есть между этими элементами существует взаимозависимость. Принципы правового регулирования труда в полной мере отражаются в трудовом кодексе в соответствии с нормами международного права и конституцией государства и должны защищаться деятельностью правоприменительных органов, таких как суд. Из всего обилия принципов можно выделить пять основных, которые и составляют фундамент правового регулирования труда. К этим принципам относятся: свобода труда и запрет принудительного труда, равенство прав и возможностей, запрет на дискриминацию труда, социальная защита от безработицы, обеспечение работникам прав на справедливые условия труда, а также защита государством трудовых прав и свобод работника. Все перечисленные принципы имеют комплекс нормативных положений в трудовом кодексе, в законах и иных правовых актах.

²² Киселев И.Я. Трудовое право России и зарубежных стран. Международные нормы труда. // М.: Эксмо, 2005г. С. 85

ГЛАВА 2. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КАК СПОСОБ РАБОТЫ С ТРУДОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ

2.1. Трудовой конфликт в системе социально-трудовых отношений

В любых отношениях со временем могут возникнуть условия для разногласий, которые в свою очередь способствуют возникновению споров и конфликтов. Сфера социально-трудовых отношений является идеальной средой для их зарождения ввиду своей природы. Трудовые конфликты и споры являются частью социальной жизни человека, поэтому и рассуждение о них должно начинаться с определения социального конфликта.

В настоящее время не существует единого подхода к определению социального конфликта. Причиной этого является то, что социальный конфликт существует во всех сферах жизни человека, и рассматривается с точки зрения различных наук. Поскольку нас в первую очередь интересует конфликтологический аспект, то за основу следует взять определение социального конфликта одного из основоположников конфликтологии - Льюиса Козера. Он определял социальный конфликт как борьбу за ценности и притязания на статус, власть и ресурсы, в ходе которой оппоненты нейтрализуют, наносят ущерб или устраняют своих соперников²³. Кроме того, интересно рассмотреть определение социального конфликта Ральфа Дарендорфа. По его мнению, «Современный социальный конфликт – это антагонизм прав и их обеспечения, политики и экономики, гражданских прав и экономического роста. Это вдобавок постоянный конфликт между группами, удовлетворенными и требующими удовлетворения»²⁴. Другими словами, Р. Дарендорф определяет социальный

²³ См.: Козер Л. Функции социального конфликта. - М.: «Идея-Пресс», 2000. С.32.

²⁴ Дарендорф Р. Современный социальный конфликт. Очерк политики свободы // Перевод с немецкого Л. Ю. Пантиной. Редактор перевода М. Н. Грецкий. М.: Издательство "Россмэн", 2002. С.5

конфликт как конфликт между ресурсами и притязаниями, в основе которого лежит противоположность интересов и отношений его сторон.

Несмотря на различия в описании социального конфликта, в его основании лежат все же общие принципы. Так под социальным конфликтом можно рассматривать предельный случай обострения социальных противоречий, который выражается в различных формах борьбы между индивидами и различными социальными общностями, целью которой является достижение интересов и целей. То есть конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений.

Карл Маркс характеризовал конфликт как естественное состояние классового, основанного на частной собственности общества, присущее изначально его природе. Одним из основных типов конфликта для него было взаимодействие между производительными силами и производственными отношениями, которые на определенном этапе общественного развития гармонизировали между собой, но затем между ними наступало несоответствие. Карл Маркс рассматривал классовую борьбу как проявление конфликта. И действительно, существовавшая классовая борьба может рассматриваться как проявление конфликта не только социального, но и трудового.

Трудовой конфликт является разновидностью социальных конфликтов, поэтому его можно определить, как противоречие в сфере социально-трудовых отношений. Таким образом трудовой конфликт есть ни что иное как противоречие принимающее характер противоборства между работниками в процессе трудовой деятельности. Трудовой конфликт является механизмом взаимодействия, который позволяет участникам трудовых отношений отстаивать свои позиции и решать проблемы, связанные с трудом.

В России трудовой конфликт впервые упоминается в 1989 году, когда был принят закон СССР «О порядке разрешения коллективных трудовых споров (конфликтов)». Начиная с того момента и вплоть до настоящего времени понятия

«трудовой спор» и «трудовой конфликт» рассматриваются как синонимы, несмотря на то, что понятие трудового конфликта явление более широкое чем трудовой спор.²⁵ Основным различием между трудовым спором и трудовым конфликтом является то, что трудовой спор носит институализированный характер и опирается исключительно в правовые нормы. К трудовым спорам относятся споры между работником (группой работников) и работодателем по поводу установления и изменения условий труда, по вопросам применения трудового законодательства. В это же время трудовой конфликт может охватывать интересы, выходящие за рамки трудовых правоотношений. Трудовой спор является результатом конфликтного взаимодействия между работниками и работодателями и выступает своеобразной стадией развития трудового конфликта, которая характеризуется наличием организационно оформленных разногласий и нормативно урегулированным порядком их разрешения. То есть трудовой спор является открытым проявлением трудового конфликта.

В социально-трудовых отношениях конфликт рассматривается как вызов внутреннему порядку и стабильности трудового коллектива, позволяющий выявить разногласия, интересы, проблемы и взаимные претензии. Кроме того, трудовой конфликт - это способ регулирования взаимоотношений, налаживания оптимального порядка в трудовых отношениях. Получается, что в социально-трудовых отношениях конфликт является важным этапом для развития трудового коллектива.

Все трудовые конфликты можно разделить на две основные категории, в зависимости от того, кто в нем участвует. По такому принципу выделяются индивидуальные и коллективные трудовые конфликты. Они отличаются друг от друга не только составом участников, но и предметом и способом работы с ними.

²⁵ См.: В.Н. Кудрявцев Юридическая конфликтология. - М.: Институт государства и права РАН, 1995, С.118

Для того чтобы более детально разобраться с трудовыми конфликтами, их следует анализировать в зависимости от категории.

В трудовом кодексе РФ индивидуальный трудовой спор определяется как «неурегулированные разногласия между работодателем и работником по вопросам применения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, коллективного договора, соглашения, локального нормативного акта, трудового договора (в том числе об установлении или изменении индивидуальных условий труда)».²⁶ В индивидуальных трудовых конфликтах предметом является индивидуальное право на труд и соответствующие условия его реализации, которыми обладает конкретная личность в сфере трудовых отношений. «Индивидуальным трудовым конфликтом признается конфликт между работодателем и лицом, ранее состоявшим в трудовых отношениях с этим работодателем, а также лицом, изъявившим желание заключить трудовой договор с работодателем, в случае отказа работодателя от заключения такого договора».²⁷ Часто индивидуальные трудовые конфликты возникают из-за увольнения работника, отказа признать за работником те или иные права (например, на премию, тринадцатую зарплату и тому подобное) вопреки действующим законам, постановлениям, правилам, трудовому договору. Таким образом, категория индивидуальных конфликтов охватывает все конфликты, касающиеся применения установленных условий труда к конкретным лицам, относительно восстановления или признания индивидуальных прав. В индивидуальном трудовом конфликте участвуют, с одной стороны, конкретный наемный работник, а с другой - работодатель.

Вторая категория конфликтов - коллективные трудовые конфликты. Они могут возникать как по вопросам, регулируемым законами, указами Президента

²⁶ Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ Статья 381. Понятие индивидуального трудового спора. (в ред. Федерального закона от 30.06.2006 N 90-ФЗ)

²⁷ Там же

РФ, постановлениями правительства, так и по вопросам, которые решаются либо по соглашению между работодателем и выборным представительным органом работников, либо работодателем по согласованию с выборным представительным органом работников или с учетом его мнения.

Коллективный трудовой спор описан в трудовом кодексе РФ как «неурегулированные разногласия между работниками (их представителями) и работодателями (их представителями) по поводу установления и изменения условий труда (включая заработную плату), заключения, изменения и выполнения коллективных договоров, соглашений, а также в связи с отказом работодателя учесть мнение выборного представительного органа работников при принятии локальных нормативных актов».²⁸ Предметом конфликтов имеющих коллективный характер служит установление или изменение тех или иных нормативных условий труда на предприятии, конкретных обязательств работодателя или соответствующего органа управления по отношению ко всему коллективу. Коллективный трудовой спор касается любого работника, участвующего в социально-трудовых отношениях.

В коллективном трудовом конфликте сторонами являются коллектив наемных работников (как единая организационная структура) и противостоящий ему работодатель (в лице представительных органов этой структуры).²⁹

Трудовой конфликт, как правило, имеет негативные последствия, однако это не исключает наличия и позитивных функций. Как негативное явление, трудовые конфликты могут вызывать увеличение доли недоброжелательных высказываний и взаимных оценок, усиление враждебных настроений, ухудшение социального самочувствия и самосознания людей в трудовой среде. Кроме того, трудовые конфликты могут привести к падению мотивации к труду и

²⁸ Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ Глава 61. Статья 398. Основные понятия (в ред. Федерального закона от 30.06.2006 N 90-ФЗ)

²⁹ См.: Буртовая Е. В. Конфликтология. Учебное пособие [Электронный ресурс]. - // Учебное пособие. - 2002. URL: http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook_71.html (дата обращения: 15.04.2015)

фактических показателей трудовой деятельности. В процессе трудового конфликта происходит отвлечение от работы, потеря времени или неиспользование благоприятной ситуации, возможности и шанса добиться чего-либо из-за борьбы и споров.

К позитивным сторонам трудового конфликта можно отнести то, что он решает многие задачи, устраняет негативные явления. Кроме того, трудовые конфликты могут служить выражением протеста или неудовлетворенности, то есть они могут говорить о наличии острых противоречий в социально-трудовых отношениях. Важно отметить, что в конфликте происходит очищение моральных ориентаций и разрешаются накопленные негативные настроения.³⁰ Через конфликт официально признается какая-то проблема.

«Признание позитивных функций трудового конфликта не означает, что конфликт можно и нужно целенаправленно создавать. При наличии конфликта необходимо правильно относиться к нему с точки зрения возможных положительных исходов: не подавлять, а решать его с полезным эффектом, анализировать, регулировать, направлять его на достижение полезных целей».³¹

Отношения между работниками с одной стороны и работодателями с другой часто проявляются как отношение конфликта. «Конфликт является крайней формой выражения противоречий в социально-трудовых отношениях».³² Возникновение трудового конфликта зависит от потребностей и способностей рабочего или работодателя. Стороны должны испытывать довольно сильную потребность в преодолении взаимных сложностей для того, чтобы согласиться или решиться на конфронтацию. Кроме того, они должны

³⁰ См.: Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. - М.: Юнити, С. 377

³¹ См.: Буртовая Е. В. Конфликтология. Учебное пособие [Электронный ресурс]. - // Учебное пособие. - 2002. URL: http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook_71.html (дата обращения: 15.04.2015)

³² Аберкромби, Н. С. Хилл, Б.С. Социологический словарь. // Перевод с английского Ясавеев И. Г., М.: Экономика, 2004г. С.328

обладать достаточной способностью к вступлению в такую конфронтацию, иметь шанс посредством ее решить свою проблему.

По характеру и степени проявления можно различить открытый и скрытый типы трудового конфликта. Основными критериями данной типологизации являются:

- наличие или отсутствие реального конфликтного поведения и активности по урегулированию;
- известность конфликтной ситуации для окружающих;
- уровень осознания конфликтной ситуации, ее субъектов, причин и перспектив.

Скрытый конфликт чаще всего имеет негативные последствия для социально-трудовых отношений. Он характеризуется большим социальным дискомфортом, деструктивным влиянием на организацию, возможность его разрешения крайне мала. В скрытом конфликте не только индивиды, но и группы оказываются объектами взаимной манипуляции, не имеют возможности повлиять на негативные процессы.³³ Трудовой конфликт в скрытой форме служит наемным работникам постоянным средством давления в борьбе с работодателем за повышение оплаты труда и снижение его интенсивности. Одной из ярких форм проявления скрытой формы трудового конфликта на более поздней стадии является "итальянская забастовка" или работа по правилам: работники не прекращают работу, а начинают выполнять свои должностные обязанности строго по требованиям технологических предписаний, с учетом всевозможных требований. Следствием зачастую является снижение нормального темпа производства.

Открытыми формами трудового конфликта являются забастовка, общественно-групповой протест, демонстрации, пикеты, митинги и собрания.

³³ См.: *Есинова Н.И.* Экономика труда и социально-трудовые отношения. - Киев: Кондор, 2003. С. 122

Как крайняя форма выражения открытого трудового конфликта, они применяются наемными работниками для достижения своих целей и принуждения работодателя и его представителей к выполнению своих требований, то есть являются своеобразным продолжением уже вышедшего из латентной стадии коллективного трудового конфликта. В соответствии с законодательством Российской Федерации, работники могут воспользоваться правом проводить собрания, митинги, демонстрации, пикетирование и забастовку. Для большей ясности стоит подробнее рассмотреть каждую форму.

Собрание является первым актом предъявления требований работников. На собрании выдвигаются определенные требования посредством большинства голосов. Вместе с этим избираются полномочные представители работников для участия в разрешении коллективного трудового спора. Работодатель не имеет права препятствовать проведению собрания и должен предоставлять для него соответствующее помещение. Как правило, требования, которые выдвигают работники имеют письменную форму и направляются работодателю, а их копия - в орган государственной службы по урегулированию коллективных трудовых споров.

Митинг, являясь формой массового собрания по поводу актуальных, преимущественно общественно-политических и социально-экономических вопросов, может быть проведён работниками в знак недовольства своим положением и с целью поддержки выдвигаемых перед работодателями требований. Митинг часто используется как способ, для того, чтобы повлиять на ход рассмотрения коллективного трудового спора.

Демонстрация, являясь массовым шествием, выражает какие-либо общественно-политические настроения, в том числе и социальный протест. Демонстрация, которая вызвана недовольством работников организации, отрасли или региона может использоваться как форма проявления общественного мнения по поводу содержания и порядка разрешения социально-трудового конфликта.

Пикетирование имеет схожий характер с демонстрацией. Оно заключается в патрулировании группой митингующих или демонстрантов в районе предполагаемого митинга. Нередко пикеты выставляются представителями и участниками перед учреждениями государственной власти и местного самоуправления, другими официальными представительствами.

Указанные акции чаще всего проводятся в условиях локального или общего конфликта, когда в противоборство втягивается большинство персонала предприятия либо основная масса работников, которые заняты в определенной отрасли хозяйства. В таком конфликте, как правило, остро сталкиваются несовпадающие интересы сторон, связанные преимущественно с производственными, распределительными и трудовыми отношениями. Но нередко противостояние выходит за эти рамки, вторгается в область экономической и социальной политики, деятельности органов государственной и местной власти, сопровождается требованиями политического характера.³⁴

Вне сомнения, крайней формой трудового конфликта выступает забастовка. Забастовка - это остановка работы по инициативе служащих на определенный срок (от одного часа до нескольких месяцев и более) с целью добиться выполнения своих требований. Забастовка может охватывать часть трудового коллектива (бригаду, цех, отдел, несколько цехов), трудовой коллектив всего предприятия или несколько предприятий.

В РФ право на забастовку рассматривается как способ разрешения коллективного трудового спора. Понятие забастовки сформулировано и закреплено в трудовом кодексе. «Забастовка - временный добровольный отказ работников от исполнения трудовых обязанностей (полностью или частично) в целях разрешения коллективного трудового спора».³⁵

³⁴ См.: Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Конфликтология: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2006. С.302

³⁵ Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ Глава 61. Статья 398. Основные понятия (в ред. Федерального закона от 30.06.2006 N 90-ФЗ)

В своей работе А. К. Зайцев говорит о том, что «забастовка — это всегда протест низов»³⁶. Благодаря забастовке работники не только добиваются защиты своих прав и интересов, но также снимают социальную напряженность. Получается, что, являясь наиболее острой формой трудового конфликта, забастовка все же является эффективным способом работы с этим конфликтом. Кроме того, забастовка рассматривается как форма общения между сторонами трудовых отношений, представляя из себя ультимативную форму защиты и отстаивания своих интересов.

2.2. Суть урегулирования трудовых конфликтов

Прежде чем перейти непосредственно к термину «урегулирование конфликтов» следует отметить, что точного определения данного понятия еще не сформировалось. Некоторые авторы считают, что термин «урегулирование конфликтов» имеет в своей основе то же самое, что и термины «управление конфликтом» и «разрешение конфликта». Например, Ф.Глазл вводит понятие «работа с конфликтом», который объединяет всевозможные способы воздействия на конфликт. Однако другие авторы склонны разделять все эти понятия и проводят между ними четкую границу. Под управлением конфликтом, прежде всего, понимается вмешательство в ход протекания конфликта. Контролируя конфликт возможно свести к минимуму его деструктивные последствия, однако причины конфликта в процессе его развития не затрагиваются.³⁷

При этом термин «урегулирование конфликта» можно трактовать как выбор альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия конфликтующих сторон направлены на снижении уровня интенсивности противостояния, на последующем переводе конфронтации в плоскость

³⁶ Зайцев А. К. Социальный конфликт. – М.: Academia, 2000. С. 239

³⁷ См.: Решетникова К. В. Организационная конфликтология: Учеб. пособие.- М.: ИНФРА-М, 2010. С.95.

смягчения противостояния и замены его бесконфликтными отношениями. Кроме того, при урегулировании конфликта выбирается такое решение проблемы, которое будет взаимоприемлемо для обеих сторон.

Рассматривая термин «разрешение конфликта», можно отметить, что это так же выбор альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия конфликтующих сосредоточены на использование всех имеющихся ресурсов и сил, чтобы ослабить или устранить противника в погоне получить большую выгоду. Но наряду с этой трактовкой термина «разрешение конфликта» возможен выбор и другой альтернативы, при которой конфликтующие стороны стремятся ослабить конфликтное взаимодействие и прийти к совместному исчерпыванию проблемы. Таким образом получается, что разрешение конфликта очень тесно связано с его урегулированием.³⁸

Противоположную точку зрения имеет Т.С. Сулимова. По ее мнению, урегулирование предполагает завершение конфликта путем побуждения или принуждения одной из сторон к принятию предложения, выгодного другой стороне либо посреднику. При таком раскладе постконфликтные отношения оказываются крайне неустойчивыми, содержат в себе вероятность продолжения конфликта в новой фазе.³⁹ При этом "разрешение конфликта предполагает его завершение посредством достижения соглашения через процесс переговоров. В этом случае наблюдается преодоление тех обстоятельств, условий, которые привели к возникновению конфликта: в результате достигается соглашение по установлению новых отношений равновесия между конфликтующими сторонами".⁴⁰

³⁸ Социологический словарь ИАЦ "SOCIUM" // информационно-аналитический центр «SOCIUM». URL: <http://www.socium.info/dict.html> (дата обращения 08.04.2016)

³⁹ Глухова А.В., Рахманин В.С. Политическая конфликтология. - Воронеж: ВГУ, 2002. С.228

⁴⁰ Социальные конфликты в меняющемся российском обществе (детерминация, развитие, разрешение) // Политические исследования. - 1994. - №22. - С. 114.

Однако при анализе такого явления, как трудовые конфликты, следует все же различать эти два понятия. Как отмечалось ранее, разрешение конфликтов подразумевает более сложную работу, направленную на ликвидацию самого источника конфликтных отношений, полное удовлетворение интересов и потребностей конфликтующих сторон. Урегулирование же означает достижение по крайней мере взаимоприемлемых договоренностей, выполнение которых более выгодно сторонам, чем продолжение конфликтных отношений. На практике урегулирование конфликтных ситуаций путем переговоров, посредничества, арбитража является более распространенным, чем их разрешение.

Основываясь на определениях данных выше, можно сделать вывод, что урегулирование трудовых конфликтов направлено преимущественно на упорядочивание физических и юридических взаимодействий сторон. Урегулирование трудовых конфликтов представляет собой определенный способ воздействия на конфликтующие стороны с тем, чтобы устранить отдельные качества конфликта, но на основе сложившихся отношений, в рамках существующих социально-трудовых отношений. Получается, что под термином «урегулирование трудового конфликта» понимаются различные формы институализированного разрешения конфликта. Речь в данном случае идет о введении неких норм и правил, регулирующих конфликтные взаимодействия в процессе трудовой деятельности и ограничивающих эскалацию. В результате урегулирования конфликта должно быть заключено соглашение, основанное на совпадении мнений сторон или в соответствии с законодательной или внешней силой. Эффективная система урегулирования трудовых конфликтов помогает удерживать конфликты, возникающие в сфере трудовых отношений, в экономически и социально допустимых пределах, а также способствует созданию мирной атмосферы в трудовых отношениях.

Для реализации процесса урегулирования конфликтов необходима система стандартных и не стандартных процедур, приемов и методов, то есть технологий, позволяющих достигнуть необходимых результатов. Применение различных способов урегулирования трудовых конфликтов, является залогом успешного развития социально-трудовых отношений в целом. Следует также подчеркнуть, что не существует какого-либо единого, универсального средства урегулирования конфликтов,⁴¹ поэтому для каждого отдельного случая необходимо разрабатывать специализированный подход. Работа с трудовыми конфликтами в социально-трудовых отношениях должна быть возведена в ранг приоритетных задач. Должны быть отработаны формы и алгоритмы урегулирования конфликтов, специфические для конкретной организации. Для оперативной и профессиональной работы с трудовыми конфликтами в организации требуются навыки урегулирования конфликтов у руководителей, менеджеров, специалистов по работе с персоналом.⁴²

На практике урегулирование конфликтных ситуаций проводится путем переговоров, посредничества третьих лиц, обращения в арбитражный суд или другие более высокие судебные инстанции (конституционный суд, международный суд). Но в действительности очень часто урегулирование конфликтов, особенно трудовых споров, происходит путем применения силы (власти) и подавления интересов работников.

По сути весь процесс урегулирования конфликта состоит из четырёх основных этапов.

Первый этап состоит в том, чтобы вовремя заметить конфликт и убедиться, что сам факт наличия конфликта признан всеми участниками. Чем раньше будут

⁴¹ См.: Барановский Е. Г., Владиславлева Н. Н. Методы анализа международных конфликтов. — М.: Научная книга, 2002. С. 74.

⁴² См.: Крюкова Е.А. Алгоритмы работы с конфликтами в организации // Российское предпринимательство. — 2013. № 8 (230). С.115-119.

обнаружены признаки зарождающегося конфликта, тем раньше можно будет предпринять необходимые меры для урегулирования этого конфликта.

Второй этап урегулирования начинается, когда все стороны конфликта признают факт его существования. Обычно это происходит, когда конфликтующие стороны уже выяснили, что самостоятельно справиться с ситуацией конфликта они не могут. При этом должно быть дано четкое определение предмета конфликта, с которым будут согласны все конфликтующие. Кроме того, необходимо установить всех участников каждой стороны, выяснить их представления о том, что можно считать приемлемым решением конфликтной ситуации.

Второй этап урегулирования заключается в выяснении максимально объективных характеристик сложившейся ситуации, иначе говоря, изучении состояния трудового конфликта. Важным условием для начала урегулирования конфликта является осознание сторонами конфликта факта его наличия.

Из второго этапа следует, что в план действий урегулирования конфликта ставится решение, задача по созданию возможностей и нахождению путей вовлечения конфликтующих сторон в урегулирование.

Если такой, вышеназванный, эффект достигнут, то начинается третий этап или совместная разработка общего плана действий и его практическая реализация. Посредник вместе с конфликтующими, должен разработать общий для всех план действий, в котором будут обозначены шаги по урегулированию конфликта. В этом плане действий цели должны быть конкретными, детализированными и реалистичными; должны быть в наличии необходимые средства и ресурсы, которые понадобятся для урегулирования конфликта. После разработки плана посредник обязательно должен подвергнуть его анализу, чтобы проверить составляющие части, то есть конкретные шаги плана на соответствие их поставленным целям, на реальность исполнения, на понимание их

участниками конфликта. После того, как всё выше перечисленное будет выполнено, то можно приступать к практической реализации плана действий.

В заключительный четвёртый этап входит контроль, оценка и закрепление, полученных результатов.

На протяжении всего процесса урегулирования конфликта нужно проверять, происходят ли изменения согласно разработанному плану. Текущая оценка позволяет точно согласовать друг с другом изменения и при случае своевременно внести поправки. Здесь стороны также должны активно вовлекаться в проверку и оценку результатов, так как они быстрее всех могут оценить положительные или отрицательные воздействия изменений. Это, в свою очередь, помогает определить проблемы на раннем этапе.⁴³

Уильям Мастенбрук выделил несколько постулатов, то есть основных условий урегулирования конфликта. К ним он относит следующие условия:

- завоевание авторитета,
- установление структуры взаимоотношений сторон,
- поддержание определённого равновесия сторон, поддержание определённого «оптимального» уровня интенсивности конфликта,
- рекомендация вмешательств с учетом наличия четырех видов конфликта,
- детализация конфликта, конфронтация, синтез,
- четкость и решительность в определении реально достижимых процедур, содействие прогрессу.⁴⁴

Сформулированные условия, следует учитывать при методах и способах урегулирования трудовых конфликтов.

⁴³ Грызунова В.Д. Урегулирование конфликтов в трудовом коллективе [Электронный ресурс] // Современные научные исследования и инновации. 2013. № 1. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2013/01/19611> (дата обращения: 26.03.2016).

⁴⁴ См: Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. – М.: ИНФРА-М, 1996. С. 91.

2.3. Методы и способы урегулирования трудовых конфликтов

Процесс работы с конфликтами реализуется посредством различных технологий. Технологии представляют собой систему способов, методов, подходов и многочисленных тактических приемов. При работе с конфликтом технологии необходимы для достижения поставленных целей и для проектирования и осуществления коммуникативных воздействий на участников конфликта. В рамках конфликтологической науки, под технологиями можно понимать последовательность действий, в ходе которой осуществляется урегулирование конфликтов.

При работе с трудовыми конфликтами можно выделить следующие технологии для их урегулирования: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.

Информационные технологии заключаются в ликвидации дефицита информации в конфликте, исключении из информационного поля ложной, искаженной информации, устранение слухов и тому подобное. Как следует из названия, такой вид технологий направлен на работу с информацией. Ролью коммуникативных технологий является организация общения между работодателем и подчиненными и налаживание диалога между сторонами. Главное в этом процессе – обеспечить возможность получения обратной связи. Способность и желание руководителей услышать своих подчиненных, умение чётко сформулировать проблему и разрешить её позитивно положительно повлияет на работу коллектива в целом. Следующая категория – социально-психологические технологии. Такой способ рассчитан на работу с неформальными лидерами и микрогруппами, для снижения психологической и социальной напряженности. Работая с коллективом на подобном уровне

возможно укрепить социально-психологический климат. Еще один вид технологий носит название «организационные технологии». Эти технологии имеют в основе более формальный характер. К ним можно отнести такие элементы как решение кадровых вопросов, использование методов поощрения и наказания, изменение условий взаимодействия сотрудников. В процессе урегулирования конфликта все виды технологий могут быть скомбинированы между собой.

Для продуктивной работы с конфликтами, в организации должна быть разработана определенная стратегия, для осуществления конкретных действий по урегулированию конфликтов. Применение различных способов урегулирования трудовых конфликтов в социально-трудовых отношениях является залогом успешного развития компании. Следует также подчеркнуть, что не существует какого-либо единого, универсального средства урегулирования конфликтов, поэтому для каждого отдельного случая необходимо разрабатывать специализированный подход.⁴⁵

На макроуровне урегулирование трудовых конфликтов происходит посредством его институционализации, в основе которой будет лежать нацеленность сторон на сотрудничество. Заинтересованность в стабильности системы, а также наличие законодательных актов, способствующих этой стабильности, определяют готовность предпринимательских организаций, профсоюзов и правоохранительных органов к гибкому урегулированию возникающих трудовых конфликтов. Однако перечисленные институты, включая разного рода примирительные комиссии, должны уметь адекватно реагировать на разнообразные формы проявления трудовых конфликтов.

Важнейшими способами мирного урегулирования трудовых конфликтов являются: соглашения и контракты содержащие права и обязанности

⁴⁵См: Барановский Е. Г., Владиславлева Н. Н. Методы анализа международных конфликтов. — М.: Научная книга, 2002. С.74.

договаривающихся сторон, в том числе и при возникновении конфликта и коллективный договор. Целью коллективного договора является определение мер по урегулированию трудовых конфликтов. Если трудовые коллективы берут обязательство не прибегать к забастовкам в период действия договоров и соглашений, то коллективные договоры становятся основой правового механизма регулирования трудовых конфликтов. Кроме того, конфликтные вопросы в отношениях работодателя и работника могут рассматриваться комиссиями по трудовым спорам или народными судами. Урегулированию трудовых конфликтов способствует работа советов и конференций трудовых коллективов с участием представителей руководства отрасли или правительства региона.⁴⁶

При урегулировании трудовых конфликтов существует договорно-согласительный принцип. Чаще всего, урегулирование трудовых конфликтов осуществляется тремя основными методами: судебное разбирательство, арбитражное разбирательство, примирение и посредничество. Перечисленные методы предполагают вмешательство третьей стороны.

Судебное разбирательство трудовых конфликтов представляет собой традиционный метод, при котором обычные или трудовые суды посредством судебной оценки и вынесения решений разрешают конфликтные ситуации, возникающие в связи с нарушением прав и обязанностей сторон. Арбитражное разбирательство представляет собой метод урегулирования конфликта, при котором индивидуальный арбитр или арбитражный суд вправе самостоятельно принимать решение о способах ликвидации конфликта. Решение арбитража обязательно для сторон конфликта, если они заранее об этом договорились. В отличие от судебного разбирательства в случае, если речь идет о конфликте интересов, переговоры могут быть заменены решением арбитра.

⁴⁶ См.: Анцупов А.Я., Шитлов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 2000. - С. 372

Если же речь идет о правовых конфликтах, то арбитражное разбирательство приобретает черты, схожие с судебным разбирательством.

Примирение и посредничество как метод регулирования трудовых конфликтов основан на содействии конфликтующим сторонам в достижении согласия в процессе переговоров. Примирение и посредничество относятся к несудебным методам регулирования конфликтов.

Эффективный способ урегулирования трудовых конфликтов - привлечение постороннего авторитетного человека (посредника), который смог бы примирить стороны. Примирение как метод разрешения трудовых конфликтов имеет широкий спектр применения. Он используется на всех стадиях развития конфликта. Как средство оздоровления трудовых отношений - на предконфликтной и послеконфликтной стадиях, на конфликтной стадии - для предотвращения забастовки. Поскольку примирение является переговорным процессом и включает элементы дискуссии, то правовые нормы в сфере трудовых отношений предполагают использование различных методов содействия проведению коллективных переговоров и дискуссий. Весьма позитивную роль, как правило, играют посредники, умеющие хотя бы на время примирить противоборствующие стороны и тем избежать эскалации и иных нежелательных результатов.

Одним из методов, который имеет практическое значение, является метод переговоров. Основными элементами метода переговоров являются: участники переговоров, интересы сторон, варианты соглашения и критерии оценки принимаемого решения. Коллективные переговоры по разрешению трудовых конфликтов включают несколько этапов: сбор и анализ информации; разработка взаимовыгодных вариантов соглашения; дискуссия по наиболее острым вопросам; анализ хода переговоров и результатов.⁴⁷ Для так называемого

⁴⁷См.: Б.Д. Бреев, Н.Н. Пилипенко, Экономика труда: Учеб. Пособие. - М.: МГСУ «Союз», 1999. С.78

переговорного типа взаимодействия характерно то, что стороны пытаются добиться хотя бы части желаемого, пойти на определенные компромиссы. Переговоры включают в себя различные действия. Это могут быть просьбы, требования, предложения, обещания, отказы и пр.

При работе с вертикальными трудовыми конфликтами возможно привлечение органов самоуправления или создание постоянно действующей комиссии, цель которой будет выполнение посреднических функций между сторонами.

Большаков А. Г. и Несмелова М. Ю. предлагают в качестве способов урегулирования конфликтов, следующие методы:

1.Метод уступок и приспособления. Этот метод заключается в том, что работодатель идет на некоторые уступки за счет уменьшения собственных притязаний. Данный метод можно использовать в случаях:

-когда работодатель осознает свою неправоту и когда ему выгоднее прислушаться к предложениям противоположной стороны, то есть показать свою рассудительность;

-когда предмет конфликта является для работодателя не столь важным, еже ли для работников (то есть когда удовлетворение запросов другой стороны во имя будущей кооперации является наиболее оптимальным решением);

-когда в противоборстве явное превосходство находится у работников, и дальнейшая конфронтация лишь усугубит положение;

-когда стабильность является наиболее важным фактором, чем конфронтация.

Наиболее вероятный результат такого метода: «проигрыш - выигрыш».

2.Метод сглаживания. Данный метод эффективен, когда интересы и условия, характерные для типичных и привычных моделей поведения людей в коллективе, расходятся несущественно. Метод основан на подчеркивании общих

интересов. В результате этого различия приуменьшаются и делается акцент на общих интересах.

Результатом данного метода может стать как: «выигрыш - проигрыш», так и «выигрыш-выигрыш».

3.Метод «быстрого решения». Суть данного метода заключается в принятии решения по предмету и проблеме в самые короткие сроки, почти сразу. Метод быстрого решения можно использовать в случаях, когда:

- время на принятие решения очень ограничено
- при получении более объективной информации и под влиянием аргументов одна из сторон конфликта меняет свою позицию;
- вероятность дальнейшей эскалации конфликта крайне мала и поэтому можно пренебречь тщательной выработкой решения по проблеме.

Обычно исходом вышеизложенного метода является «выигрыш-выигрыш», но для достижения положительного результата необходимо взаимное согласие сторон.

4.Метод силы, суть которого в стремлении одной стороны навязать другой свое решение. Применим:

- когда необходимо быстрое, решительное действие (в условиях чрезвычайных обстоятельств);
- в случае необходимости введения непопулярных решений (дисциплинарных ограничений, понижения размера зарплаты);
- против социальных групп с деструктивным поведением.

Данный метод эффективен в ситуациях, при которых работодатель имеет значительное преимущество над работниками. Наиболее вероятный результат метода - «выигрыш - проигрыш». ⁴⁸

⁴⁸См: *Большаков А. Г., Несмелова М. Ю.* Конфликтология организаций. Учебное пособие. - М.: МЗ Пресс,2001. С. 30-39.

У Ральфа Дарендорфа существуют свои способы урегулирования конфликта, но при всем при этом он утверждает, что «конфликты не исчезают путем их регулирования. Там, где существует общество, существуют также конфликты. Однако формы регулирования воздействуют на насильственность конфликтов. Регулируемый конфликт является в известной степени смягченным».⁴⁹

Вот такую последовательность в применении различных форм урегулирования конфликтов, он предлагает:

1. Переговоры. Переговорный процесс предполагает создание специального органа, где периодически встречаются конфликтующие стороны с целью дальнейшего обсуждения спорных вопросов и выработки возможных способов их преодоления. Если переговорный процесс оказывается безрезультатным, сторонам рекомендуется привлечение «третьей стороны», то есть лиц, которые не участвуют в конфликте и не имеют личную заинтересованность в нем.

2. Посредничество, являясь наиболее мягкой формой участия третьей стороны, предполагает согласие сторон на периодическое сотрудничество с посредником и рассмотрение его предложений. С точки зрения Р. Дарендорфа, несмотря на кажущуюся необязательность этого способа действий, посредничество часто оказывается весьма эффективным инструментом урегулирования конфликтов.

3. Арбитраж является следующим шагом в урегулировании конфликтов. Его главная особенность состоит в том, что обращение к третьей стороне и исполнение ее решений считается для конфликтующих сторон обязательным.

⁴⁹Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта. // пер. с нем. Степаненкова В.М. Социологические исследования. 1994. № 5. С. 146-147.

Данная особенность арбитража приближает его к фактическому урегулированию конфликта.⁵⁰

Действенным способом урегулирования трудовых конфликтов является контроль и надзор за соблюдением законодательно установленных норм об охране труда. Нормативно-правовая основа играет если не решающую роль в урегулировании, то точно очень важную, поскольку нормативно-правовое регулирование делает систему более стабильной, закрепляет механизм взаимодействия её участников, тем самым предотвращая возникновение между ними противоречий. В этом случае важными способами урегулирования трудовых конфликтов являются: коллективный договор, соглашения и контракты, содержащие права и обязанности договаривающихся сторон, в том числе и при возникновении конфликта. Коллективный договор является основным документом, регулирующим конфликт интересов работодателя и работников. Коллективный договор – это «правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации или у индивидуального предпринимателя и заключаемый работниками и работодателем в лице их представителей.»⁵¹ Действие коллективного договора распространяется на всех работников организации или индивидуального предпринимателя. Коллективный договор имеет «смешанную юридическую природу, поскольку устанавливает согласие работодателя на основе законодательства, с одной стороны, а с другой, - договор закрепляет локальные нормы».

Другой, но не менее важный нормативно-правовой документ, способствующий урегулированию конфликта это соглашение. Соглашение определяется трудовым кодексом РФ как «правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения и устанавливающий общие принципы

⁵⁰См.: Гришина Н. В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2009. С. 347-348.

⁵¹ Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ Статья 40. Коллективный договор

регулирования связанных с ними экономических отношений, заключаемых между полномочными представителями работников и работодателей».⁵²

Важная роль по урегулированию трудовых конфликтов отведена социальному партнерству. Социальное партнерство - это связь между субъектами в форме консультаций, переговоров, примирительных процедур, которые строятся на принципах многоуровневого сотрудничества, обязательности исполнения соглашений. Другими словами, социальное партнерство подразумевает особую систему отношений, которые возникают между наемными работниками и работодателем при посреднической роли государства, заключающейся в согласовании экономических интересов в социально-трудовой сфере и урегулировании социально-трудовых конфликтов.

⁵² Трудовой кодекс (ТК РФ) Часть вторая Раздел II. Социальное партнерство в сфере труда Глава 7. Коллективные договоры и соглашения ст. 48

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В качестве выводов исследования, проведенного в данной работе, можно назвать следующие:

Социально-трудовые отношения представляют собой вид социального взаимодействия в процессе труда и имеют важную функцию в существовании любой организации и экономики в целом. Как и любая другая система, социально-трудовые отношения имеют свою структуру, включающую объект, субъект и предмет. Социально-трудовые отношения поддаются классификации по типам, в зависимости от их характера. На основе этого выделяются: патернализм, солидарность, социальное партнерство, субсидарность, конфликт и дискриминацию. Сфера социально-трудовых отношений имеет высокий уровень конфликтности, так как содержит множество проблем, которые возникают под влиянием различных факторов. К числу основных факторов, влияющих на социально трудовые отношения, относятся: особенности социальной политики, развитие общественного труда и производства, а также глобализацию экономики. Кроме того, сильное влияние на социально трудовые отношения имеют вещественные и личностные факторы. Вещественные факторы формируют условия трудовой деятельности работника, а личностные обуславливаются характером, трудовым сознанием и самоидентификацией работников. К факторам, которые оказывают непосредственное влияние на развитие социально-трудовых отношений, также необходимо отнести организационные факторы, которые представлены наличием определенной системы государственного управления, регулирования и контроля.

Причины, обуславливающие конфликтность социально-трудовых отношений, могут быть разделены по двум основным типам: субъективные и объективные. К объективным причинам прежде всего относятся ситуации, возникшие в связи с объективными недостатками, несовершенством организации

труда, нарушением трудовых прав и договоренностей. Субъективными конфликтогенами являются особенности и состояние индивидов и групп: индивидуально-личностные особенности партнера по общению, неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние, бестактность и отсутствие желания работать.

Для урегулирования социально-трудовых отношений создается система законодательной и нормативной деятельности. Метод нормативно-правового регулирования трудовых отношений является совокупностью установленных государством способов правового регулирования, влияющих на особенности юридического воздействия норм трудового права на общественные отношения, возникающие между работником и работодателем в сфере труда. Нормативно-правовое регулирование базируется на трудовом кодексе.

Неотъемлемой частью социально-трудовых отношений является трудовой конфликт. Он представляет собой вид социального конфликта, характеризующийся обострением противоречий между субъектами социально-трудовых отношений и их противоборством с целью достижения социально-трудовых интересов работников. Трудовой конфликт может иметь как негативные, так и позитивные последствия. Как негативное явление, трудовые конфликты вызывают усиление враждебных настроений, увеличивают долю недоброжелательных высказываний и взаимных оценок, ухудшают социальное самочувствие и самосознание людей в трудовой среде. К позитивным сторонам трудового конфликта относится решение многих задач, устранение негативных явлений, выражение неудовлетворенности или протеста, сигнализирующая функция о наличии острых противоречий в социально-трудовых отношениях.

Конфликт является крайней формой выражения противоречий в социально-трудовых отношениях. По характеру и степени проявления различаются открытый и скрытый типы. В скрытой форме трудовой конфликт служит наемным работникам средством давления в борьбе с работодателем за

достижение своих интересов. Открытыми формами трудового конфликта являются забастовка, общественно-групповой протест, демонстрации, пикеты, митинги и собрания.

Для поддержания благоприятного климата в коллективе, возникающими конфликтами необходимо управлять. Под управлением конфликтом понимается сознательная деятельность по отношению к нему, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Важнейшим способом управления конфликтом является его урегулирование.

Урегулирование конфликта — это конечный этап и по своей сути заключается в достижении соглашения между участниками по спорному вопросу. Такое соглашение может быть заключено: в результате совпадения мнений сторон или в соответствии с законодательной или внешней силой.

Успешное урегулирование конфликта требует учета интересов всех его участников. Урегулирование конфликта означает достижение взаимоприемлемых договоренностей, выполнение которых более выгодно сторонам, чем продолжение конфликтных отношений.

Урегулирование трудовых конфликтов осуществляется тремя основными методами: судебное разбирательство, арбитражное разбирательство, примирение и посредничество. Перечисленные методы предполагают вмешательство третьей стороны.

Процесс работы с конфликтами реализуется посредством различных технологий. Технологии представляют собой систему способов, методов, подходов, многочисленных тактических приемов и моделей. При работе с конфликтом технологии необходимы для достижения поставленных целей и для проектирования и осуществления коммуникативных воздействий на участников конфликта. В рамках конфликтологической науки, под технологиями можно

понимать последовательность действий, в ходе которой осуществляется управление конфликтом.

При работе с трудовыми конфликтами можно выделить следующие технологии по управлению конфликтом: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.

Действенным способом урегулирования трудовых конфликтов является контроль и надзор за соблюдением законодательно установленных норм об охране труда. Важными способами урегулирования трудовых конфликтов являются: коллективный договор, соглашения и контракты, содержащие права и обязанности договаривающихся сторон. Коллективный договор – это «правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации или у индивидуального предпринимателя и заключаемый работниками и работодателем в лице их представителей.» Соглашение определяется трудовым кодексом РФ как «правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения и устанавливающий общие принципы регулирования связанных с ними экономических отношений, заключаемых между полномочными представителями работников и работодателей». Социальное партнерство - это связь между субъектами в форме консультаций, переговоров, примирительных процедур, которые строятся на принципах многоуровневого сотрудничества, обязательности исполнения соглашений.

Подводя итог, важно отметить, что трудовых конфликтов не стоит бояться, они являются нормальным явлением в социально-трудовых отношениях. При должной и своевременной работе, трудовые конфликты поддаются урегулированию. В свою очередь, качественное урегулирование конфликтов — это залог успешного функционирования организации в будущем.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Аберкромби Н., Хилл С., Тернер Б.* Социологический словарь / Пер. с англ. под ред. С.А. Ерофеева. – Казань, 1997.
2. *Александров Ф. О., Постоленко И. Г.* Социально-трудовой конфликт: смысл, значение, институты урегулирования// Конфликтология. -СПб.: Юнити, 2004. №1.
3. *Анциупов А.Я., Шипилов А.И.* Конфликтология: учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2000.
4. *Анциупов А.Я., Шипилов А.И.* Словарь конфликтолога. - СПб.: Питер, 2006.
5. *Барановский Е. Г., Владиславлева Н. Н.* Методы анализа международных конфликтов. — М: Научная книга. 2002.
6. *Беззубко Л.В., Нехода Е.В.* Социально-трудовые отношения: результаты исследований в России и Украине. - Томск: Национальный исследовательский Томский государственный университет, 2013.
7. *Большаков А. Г., Несмелова М. Ю.* Конфликтология организаций. Учебное пособие. - М.: МЗ Пресс, 2001.
8. *Бреев Б.Д., Пилипенко Н.Н.* Экономика труда: Учеб. пособие -М.: МГСУ «Союз», 1999.
9. *Буртовая Е. В.* Конфликтология. Учебное пособие [Электронный ресурс]// Учебное пособие. - 2002. URL: http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook_71.html (дата обращения: 15.04.2015)
10. *В.Н. Кудрявцев* Юридическая конфликтология. - М.: Институт государства и права РАН, 1995.
11. *Гага В.А* Экономика и социология труда: социально-трудовые отношения. – Томск: Томский госуниверситет, 2008.

12. Глухова А.В., Рахманин В.С. Политическая конфликтология. - Воронеж: ВГУ, 2002.
13. Гришина Н. В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2009.
14. Грызунова В.Д. урегулирование конфликтов в трудовом коллективе // Современные научные исследования и инновации. 2013. № 1 [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2013/01/19611>
15. Дарендорф Р. Современный социальный конфликт. Очерк политики свободы // Перевод с немецкого Л. Ю. Пантиной. Москва, 2002.
16. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // пер. с нем. Степаненкова В.М. Социологические исследования. 1994. № 5
17. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. - М.: Гардарики, 2000.
18. Есинова Н.И. Экономика труда и социально-трудовые отношения. - Киев: Кондор, 2003.
19. Зайцев А. К. Социальный конфликт. – М.: Academia, 2000.
20. Заславская Т.И., Шабанова М.А. Неправовые трудовые практики и социальные трансформации в России // СоцИс № 6. 2002.
21. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: Курс лекций. - Серия 'Учебники и учебные пособия'. Ростов-н/Д: Феникс, 1998.
22. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е. Конфликтология: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2006.
23. Киселев И.Я. Трудовое право России и зарубежных стран. Международные нормы труда. – М.: Эксмо, 2005.
24. Козер Л. Функции социального конфликта. - М.: «Идея-Пресс», 2000.
25. Колосова Р. П., Меликьян Г. Г. «Занятость, рынок труда и социально-трудовые отношения». - Учебно-методическое пособие, М., 2008 г.
26. Крюкова Е.А. Алгоритмы работы с конфликтами в организации // Российское предпринимательство. — 2013. № 8 (230)

27. *Лукин Ю.Ф.* Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов. - Москва, 2007.
28. *Лушиникова М.В., Лушиников А.М.* Очерки теории трудового права. - СПб.: «Юридический центр Пресс», 2006.
29. *Ляпунов А.Я., Шипилов А.И.* Конфликтология: Учебник для вузов. - Москва, 2000.
30. *Мастенбрук У.* Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. – М.: ИНФРА-М, 1996.
31. *Нечепуренко Е.К.* Социально-трудовые конфликты и протестное поведение рабочих // Современные научные исследования и инновации. № 1. 2011 г.
32. *Решетникова К. В.* Организационная конфликтология: Учеб. Пособие .- М.: ИНФРА-М, 2010.
33. *Савранская О. Л.,* Тема 1.1: ТК РФ как правовая основа формирования системы трудовых отношений в МО [Электронный ресурс] // Ассоциация «Совет муниципальных образований Хабаровского края». URL: <http://смо.khabkrai.ru> (дата обращения: 15.03.2015).
34. Социальные конфликты в меняющемся российском обществе (детерминация, развитие, разрешение) // Политические исследования. 1994. - №2.
35. Социологический словарь ИАЦ "SOCIUM" // информационно-аналитический центр «SOCIUM». URL: <http://www.socium.info/dict.html>
36. *Стребков А.И.* Образование и гражданское общество // (материалы круглого стола 15 ноября 2002 г.). Серия "Непрерывное гуманитарное образование (научные исследования)". Выпуск 1. // Под ред.Ю.Н. Солонина. СПб., 2002.
37. Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ

38. *Шаленко В.Н, Колосов З.В.* Инновационные конфликты на Российский предприятиях и технологии их преодоления. // Конфликтология, Москва №3,