**Трудовые конфликты и методы их разрешения Осеев А.А.**

Несмотря на множественность научных подходов в определении конфликта, выделяются две основные тенденции. Первая. Дается широкое определение конфликта. Конфликт рассматривается как *столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которое люди пытаются разрешить с помощью убеждений или действий*. Вторая. Дается узкое определение конфликта. Конфликт рассматривается как *конфликтное действие и поведение сторон*; столкновение взаимодействия, вызванное противоположной направленностью целей и интересов, позиций и взглядов.

Итак, конфликт вообще - это столкновение взаимодействия, вызванное противоположной направленностью целей и интересов, позиций и взглядов. Конфликт (конфликтная ситуация) как тип социально-трудовых отношений является стадией обострения противоречий в трудовых отношениях.

Трудовой конфликт - разновидность социального конфликта. Трудовой конфликт представляет собой особый вид общения, в основе которого лежат противоречия в системе социально-трудовых отношений. Трудовой конфликт это *столкновение противоположно направленных действий работников*, вызванное расхождением интересов, ценностей и норм поведения. Он выражается во взаимном противодействии членов коллектива, которому сопутствует состояние напряженности во взаимоотношениях. Трудовой конфликт в зависимости от стадии развития может иметь различные формы **- признаки** проявления: молчаливое недовольство, бойкот, открытое недовольство, ссора, забастовка, трудовой спор, массовые увольнения и т.д.

**Объективные составляющие конфликта.**

**Основные участники конфликта**. Их обычно называют *сторонами* или *противоборствующими силами.* Это те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные действия друг против друга. Участниками трудового конфликта могут быть самые различные в зависимости от уровня структурной организации субъекты социально-трудовых отношений. Это: индивидуум - работник, работодатель (предприниматель), государство;…

Достаточно распространенным является тот факт, когда в конфликте пытаются выделить стороны, которая первой начала конфликтные действия. Ее называют *инициатором конфликта*. Если одна из сторон инициирует конфликт, то это еще не означает, что она не права.

**Группы поддержки**. Сложность конфликта как социального явления состоит в том, что помимо основных участников конфликта могут быть силы (отдельные индивиды, группы), которые разделяют позиции противоборствующих сторон. Эти силы либо непосредственно, активно своими действиями поддерживают основных участников, либо своим присутствием и молчаливым согласием могут воздействовать на развитие конфликта. Несмотря на то, что отдельные инциденты происходят без свидетелей, исход конфликта во многом определяется существованием групп поддержки.

**Другие участники**. Данную группу составляют те субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта. В литературе распространенным становится использование терминов - подстрекатели и организаторы конфликта. *Подстрекатель* - это субъект (лицо, организация и пр.) который подталкивает другого участника к конфликту. Сам подстрекатель может в этом конфликте и не участвовать. Его задача - спровоцировать, развязать конфликт и его развитие. *Организатор* - субъект, планирующий конфликт и его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников, и пр. В производственной организации это может быть формальный или неформальный лидер, профсоюз и т.д.

**2. Предмет конфликта**, <конфликтная ситуация>.

Поэтому, *предмет конфликта* - это объективно существующее или воображаемая проблема, служащая основой конфликта. Следует отметить, что поскольку воображаемая проблема воспринимается как объективная реальность, то при разрешении трудового конфликта с ней и следует считаться как с реальностью и заниматься ее устранением.

**3. Объект конфликта.** Атрибутом любого конфликта является объект - элемент материальной или духовной сферы, который находится на пересечении личных, групповых, общественных или государственных интересов субъектов. Объектом конфликта может быть материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная ценность (идея, норма, принцип), к обладанию или пользованию которой стремятся оппоненты.

Конструктивное разрешение конфликта предполагает либо объективного изменения состояния самого объекта, доступности к нему, либо субъективного восприятия самой проблемы. Например, может быть изменена система оплаты труда с учетом требований работников; либо работники изменили свое отношение к объекту конфликта - согласились с действующей системой оплаты труда и сняли свои требования об ее изменении.

**4. Инцидент**. Чтобы конфликт произошел, нужно накопление недовольство и действия со стороны участников, направленные на овладение объектом.

**Социально-психологические составляющие конфликта.**

**Интересы** оппонента представляют осознанные потребности, которые обеспечивают направленность на объект конфликта, и способствуют реализации его конфликтного поведения. Следует подчеркнуть, что наряду с материальными интересами оппоненты в конфликте могут отстаивать и духовные ценности. Это могут быть общечеловеческие ценности (например, истинность суждений, справедливость решения), а также личностные ценности (чувство собственного достоинства, честь, честность, ответственность, самооценка и т.п.).

**Мотивы** в конфликте - это тот личностный смысл, который вкладывает субъект в свое конфликтное поведение. Именно мотив объясняет, какие интересы преследуют оппоненты в конфликте. Мотивы противодействующих сторон конкретизируются в их целях. **Цель** - это осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлены действия человека.

**Функции трудовых конфликтов.**

1.*Сигнальная***.** Возникновение трудового конфликтаговорит о возникновении разногласий в системе социально-трудовых отношений, об обострении противоречий в жизни производственной организации и о том, что стороны вступили в деловые контакты, чтобы решить назревшие проблемы.

2*. Интегративная (дезинтегративная)***.** Трудовой конфликт приводит к тому, что единый до того коллектив разделяется на отдельные группы, члены, которых сплачиваются между собой; стороны приходят к выводу, что не целесообразнее добиваться успеха в одиночку и объединяют свои усилия для достижения поставленной цели. В результате происходит изменение баланса индивидуальных, групповых, коллективных интересов. Например. Конфликт рабочих с администрацией, с одной стороны, усиливает конфронтацию во взаимоотношениях администрации с работниками, а, с другой, повышает сплоченность рабочих.

3. *Инновационная, социализирующая.* В ходе трудового конфликта вырабатываются новые правила и нормы трудового взаимодействия, с помощью которых преодолеваются препятствия в системе социально-трудовых отношений, мешающие экономическому и социальному развитию коллектива. Вырабатываются новые нормы поведения, ценности и установки у субъектов конфликта.

4. *Позитивная (негативная).* Позитивная функция трудового конфликта как раз и состоит в совершенствовании системы социально-трудовых отношений. Если трудовой конфликт приводит к дезинтеграции производство и сопровождается ощутимыми потерями ресурсов (производственных, экономических, трудовых и пр.) то на лицо негативная функция конфликта.

5. *Социально-психологическая* функция трудового конфликта состоит в изменении социально-психологического, эмоционального климата в производственной организации. Трудовой конфликт часто сопровождается эмоциональной напряженностью во взаимоотношениях субъектов конфликта, у отдельных работников и членов администрации появляется взаимная неприязнь, раздражительность, несдержанность в общении, что существенно затрудняет поиск взаимоприемлемого решения проблемы из-за возникающих стрессов у его участников**,** через конфронтацию частных и общественных интересов.

Регулирование трудовых конфликтов предполагает знание их видов и причин возникновения.

**Виды трудовых конфликтов**.

В зависимости от структурного уровня организации субъектов, вовлеченных в трудовой конфликт, выделяются вертикальные и горизонтальные конфликты, межличностные и межгрупповые.

**Причины трудовых конфликтов**

Среди типичных причин трудовых конфликтов выделяются:

-          недостатки в работе администрации в планировании и организации труда; это все что связано с нарушением принципов управления (см. принципы управления Файоля);

-          бюрократическое отношение администрации к интересам работников;

-          бездействие администрации в улучшении условий труда;

-          незнание или игнорирование работодателем норм действующего трудового законодательства;

-          девальвация ценностей трудовой культуры;

-          снижение трудовых и социальных гарантий работающих;

-          низкая заработная плата, несправедливые расценки;

-          несвоевременная выплата заработной платы;

-          нецелевое расходование руководителями финансовых средств;

-          нарушение договорных обязательств по поставкам, оплате и т.д.;

-          рост безработицы;

-          обнищание населения, включая наемных работников.

Трудового конфликта как социального явление представляет сложный социально-психологический процесс.

Трудовой конфликт как социально-психологический процесс: стадии, фазы, механизм протекания.

Средиформ (признаков) проявлениянедовольства и разрешения противоречий в системе социально-трудовых от ношения выделяются:

1.Молчаливое недовольство, бойкот. Довольно распространенная форма проявления трудового конфликта. Образцом может быть ситуация, когда, например, из-за задержек заработной платы, работники стараются к минимуму свести общение с руководством фирмы, не желают выступать на производственных совещаниях и пр.

2. Открытое недовольство - *устные или письменные заявления*. Это может быть: выступления на собраниях работников, обращение к вышестоящему руководству, обращение в прессу на радио и телевидение, обращение за поддержкой к народным депутатам, партиям, предъявление требований непосредственно или через посредников (например, профсоюзы), обращение в комиссии по трудовым спорам.

3. Конфликтные *действия*: организация пикетов, локаутов, забастовки.

Понять трудовой конфликт как социально-психологический процесс помогает концепция социальной напряженности. Трудовой конфликт является этапом развития социальной напряженности и развития противоречий в системе социально-трудовых отношений.

**Различают следующие формы разрешения трудового конфликта.**

1. Реорганизация — изменение организационно-трудового порядка, вызвавшего конфликт, а не борьба и уговоры в отношении конфликтующих сторон.

2. Информирование, т.е. социально-психологическая регуляция, направленная на перестройку образа ситуации в сознании конфликтующих сторон, достижение правильного взгляда на конфликт, пропаганда выгоды мира в данном конкретном случае.

3. Трансформация, т.е. перевод конфликта из состояния бесполезной вражды в состояние переговоров.

4. Отвлечение — перенос внимания конфликтующих сторон на другие проблемы или позитивные стороны их отношений; ориентация внимания на что-либо общее, что способствует сплочению.

5. Дистанцирование — исключение конфликтующих сторон из общих организационно-трудовых отношений путем, например, перевода на другие рабочие места, в другие подразделения, кадровые замены.

6. Игнорирование — умышленное невнимание к конфликту с тем, чтобы он разрешился сам или чтобы акцентирование внимания на конфликте не способствовало его обострению.

7. Подавление — это ситуация, при которой причины конфликта не снимаются, но всякое конфликтное поведение запрещается под угрозой административных санкций для одной или обеих сторон.

8. Комформное предпочтение — решение в пользу большинства, удовлетворение интересов более сильной в социальном отношении стороны.

Разрешимость и разрешение трудового конфликта во многом определяются особенностями поведения индивидов и групп в определенных условиях. Обратим внимание на некоторые негативные поведенческие явления в конфликте:

драматизация конфликта — преувеличение конфликтующими сторонами значимости своих притязаний, последствий их нереализации;

установка на конфликт как самоцель — превращение конфликта в игру, возведение своей позиции в принцип, отношение к компромиссу, как к потере достоинства;

эксплуатация конфликта, т.е. заинтересованность в нем как условии достижения каких-то целей; свойственная многим субъектам «угроза вражды» как способ самоутверждения, занятия какой-то позиции;

персонализация конфликта — придание объективной проблеме личностного характера и значения.

Изложенная теория трудового конфликта является общей. Она может конкретно разрабатываться в трех направлениях: конфликты между работниками и трудовыми группами; конфликты между персоналом и администрацией; конфликты между организацией в целом и внешней социально-экономической средой.

**Деловые переговоры как способ предупреждения и разрешение конфликта**. Следует отметить, переговоры это не просто совокупность методов урегулирования конфликта вообще и трудового конфликта в частности. *Переговоры* следует рассматривать *как комплексное явление*: *переговоры это процесс общения по совместному решению проблемы и удовлетворению потребностей субъектов, взаимных интересов сторон.*В процессе переговоров осуществляется *познание и согласование интересов субъектов, формируется эмоциональный настрой, определяются и разрабатываются сами способы реализации этих интересов***.**

Важность понимания использования переговоров, как средства предотвращения и разрешения противоречий и конфликтов состоит в том, что такой подход способствует сохранению состояния мирного взаимодействия между противоборствующими сторонами. Это говорит о необходимости поиска путей решения проблемы до того, когда предпринятые силовые действия одной из сторон (или всеми сторонами, втянутыми в состояние противоборства) для достижения своих целей, сделают невозможным мирное сотрудничество**.** *Ориентация на переговоры, как способ предотвращения конфликта является фактором сдерживания от конфликтных действий.*

**Организационные институты разрешения трудовых конфликтов.**

Соглашения и контракты, коллективный договор,комиссия по трудовым спорам или суд,ведомственных и межведомственных конвенций**.**

1. *Важнейшим механизмом мирного разрешения трудовых конфликтов являются соглашения и контракты, коллективный договор*, содержащие права и обязанности договаривающихся сторон, в том числе и при возникновении конфликта.

В тех организациях, где коллективные договоры не заключаются, и действует контрактная система регуляции социально-трудовых отношения, именно содержание контрактов будет служить критерием в разрешении трудовых споров. Отсюда вывод: работник и работодатель должны хорошо осознавать взятые на себя обязательства и неукоснительно выполнять их.

В качестве другого эффективного способа предупреждения и разрешения трудовых конфликтов можно назвать процедуру заключения коллективного трудового договора. Цель и процедура принятия коллективного договора на общих собраниях работников позволяют учесть интересы работников и работодателей и тем самым заранее вскрыть причины трудовых конфликтов, определить меры по их разрешению.

*Коллективный договор- правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации и заключаемый работниками и работодателем в лице их представителей.*Коллективный договор - это важнейший элемент организации трудовых отношений, правовая форма согласования интересов работодателя и работников. Содержание и структура коллективного договора определяются сторонами. В коллективный договор могут включаться взаимные обязательства работников и работодателя по следующим вопросам: формы, системы и размеры оплаты труда, рабочее время и время отдыха, включая вопросы предоставления и продолжительности отпусков, улучшение условий и охраны труда работников, в том числе женщин и молодежи и пр.

2. *Другими институтами разрешения трудовых конфликтов между работниками и работодателями может выступать комиссия по трудовым спорам или суд.* Работник имеет право без согласования с выборным профсоюзным органом обратиться в суд после рассмотрения конфликта в комиссии по трудовым спорам.

*Суд.* Решение суда является обязательным для конфликтующих сторон. Обращение в суд становится порой единственным способом решения трудового конфликта в ситуациях, когда другие способа разрешения конфликтной ситуации не дали должного эффекта. Суд, руководствуясь нормами трудового законодательства, рассматривает поступающие иски и выносит свое решение. Именно по этому для субъектов трудовых отношений столь важно правильно заключать *соглашения и контракты, коллективные договоры* и другие правовые документы, оговаривающие права и обязанности договаривающихся сторон и служащие объективными критериями в разрешении трудовых конфликтов.

4. *Все большее распространение получает принятие ведомственных и межведомственных конвенций* между представителями государственных органов, работодателями и профсоюзами. Контроль за исполнением принятых соглашений, с одной стороны, осуществляется трехсторонней комиссией, а с другой, осуществляется сторонами самостоятельно в соответствии с их функциями. В тех случаях, когда трудовые коллективы берут на себя обязательство не прибегать к забастовкам в период действия договоров, то коллективные договоры становятся правовым механизмом регулирования трудовых конфликтов.

Еще одним способом разрешения трудового конфликта выступает посредничество.

*5. Посредничество.*

Суть метода состоит в предоставлении оппонентами или договаривающимися сторонами права решать проблему выработки решения третьей стороне. Посредник - это независимая по отношению к проблеме сторона. Задача посредника заключается в том, чтобы помочь достигнуть сторонам желаемого результата. Он занимается организацией и руководством процесса достижения взаимоприемлемого соглашения, содержание же остается в компетенции спорящих сторон. В производственном коллективе посредником может выступать как организация, расположенная по своему формальному статусу вне, или над конфликтующими сторонами (например, тот же суд, профсоюзы или вышестоящая организация), так и формальный или неформальный лидер, рядовой член коллектива, или специалист, приглашений со <стороны> и пользующиеся доверием сторон.