

# КОНФЛИКТОЛОГИЯ

- **наука о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими**

# КОНФЛИКТ

- (от лат. *conflictus* столкновение)  
— это противоборство  
общественных субъектов с целью  
реализации их противоречивых  
интересов, позиций, ценностей и  
ВЗГЛЯДОВ

Конфликтология выделилась как относительно самостоятельное направление в социологии в конце 50-х годов XX века и изначально получила название «социология конфликта».

Это событие связывается с работами Р. Дарендорфа (Германия) «Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1957) – полагал, что главным источником конфликта являются не экономические (Маркс), а политические противоречия между социальными группами, связанные с концентрацией власти у одних и ее отсутствием у других, а также Л. Козера (США) – «Функции социальных конфликтов» (1956) – дал глубокое обоснование позитивной роли конфликтного взаимодействия в жизни общества. Источник конфликта – дефицит ресурсов, власти, ценностей, престижа.

# • Методы диагностики и анализа конфликта

наблюдение;

опрос;

анализ результатов;

метод экспертного интервью;

## ● Методы управления конфликтами:

структурный метод;

метод картографии.

**Социальный конфликт имеет три сущностных признака:**

- наличие противоречия во взаимодействии людей или социальных групп;
- противодействие между сторонами конфликта в общении, поведении или деятельности;
- переживание оппонентами выраженных негативных эмоций по отношению друг к другу.

**Внутриличностный конфликт.  
В психологии конфликт  
определяется как эмоциональными  
переживаниями индивида.**

*Внутриличностный конфликт – это конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов). Маслоу, Фрейд, Юнг, Фром*

## **Управление конфликтами включает следующие виды деятельности**

- **Профилактика конфликта (предупреждение и предотвращение)**
- **прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности;**
- **регулирование уже возникшего конфликта;**
- **разрешение конфликта**

*Управление конфликтами  
80 % происходит на стадии  
предупреждения;  
75 % - межличностные конфликты, не  
связанные с профессиональной  
деятельностью*

## **ДЕЛОВАЯ ЭТИКА В США**

**1991 год.** Конгресс США принял Федеральный закон «Руководящие принципы для уголовного преследования корпораций». В этот закон были включены семь условий, при которых судьи могут смягчить наказание для публичных компаний в случае совершения теми корпоративных преступлений. Среди этих условий – наличие в компании этического кодекса, системы контроля за выполнением этических стандартов, механизмы реагирования на этические нарушения и др.

**2002 год.** Законом Sarbanes-Oxley (Сарбаниса-Оксли) введены требования к управлению публичными компаниями и 11 дополнительных стандартов корпоративного управления. Одно из требований касается соблюдения этических норм и правил. Закон определяет содержание внутрикорпоративного кодекса этики, обязывает компании обеспечить публичный доступ к своим этическим кодексам, отсутствие кодекса требует объяснения у компаний. Таким образом государство законодательно стимулирует создание в публичных компаниях условий для предотвращения этических нарушений, а следовательно и минимизации конфликтов

**2004 год.** Внесены поправки в «Руководящие принципы для уголовного преследования корпораций»: усилены требования к реализации этических программ. Теперь компании должны продвигать организационную культуру, которая поощряет этическое поведение и обязательство сотрудников действовать в соответствии с законом. Первые лица компании обязаны принять на себя ответственность за управление программами этики в компании. Топ-менеджеры должны обучаться этическим стандартам так же, как рядовые сотрудники. Необходимо постоянно изучать области риска этических нарушений.

## **Кодекс деловой этики состоит из двух составляющих:**

- **Общей (концептуальной), включающей в себя миссию, цели и ценности компании;**
- **нормативной (поведенческой), которая описывает конкретные, общие для всех сотрудников нормы поведения, обязательства компании перед работниками, социальную и дисциплинарную ответственность, особенности обращения с внутрикорпоративной информацией; здесь же регламентируется поведение сотрудников в отдельных ситуациях, например при общении с клиентами, партнерами, а также приводятся стандарты техники безопасности, экологии и многое другое**

Юридические способы разрешения уже возникших конфликтов.

Неюридические способы.

Универсальное средство – переговоры

Федеральный Закон от 14.07.2010 № 193 - ФЗ

«Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».