

## ОТНОШЕНИЕ К КОНФЛИКТАМ В ЭТИКЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Panchuk E.Yu.

### ATTITUDE TO CONFLICTS IN ETHICS OF BUSINESS COMMUNICATION

**Аннотация.** Подчеркивается междисциплинарное значение изучения проблемы конфликтов. Приводится исторический анализ отношения к конфликтам. Рассматриваются негативные и позитивные функции конфликтов в деловом общении, роль этики в предупреждении и разрешении конфликтов.

**Ключевые слова:** конфликт, этика, профессиональная этика, деловое общение.

**Abstract.** The interdisciplinary importance of studying the problem of conflict is emphasized. The historical analysis of the attitude to conflicts is given. The negative and positive functions of conflicts in business communication, the role of ethics in the prevention and resolution of conflicts are examined.

**Keywords:** conflict, ethics, professional ethics, business communication.

Проблема исследования конфликтов является междисциплинарной и весьма актуальной в настоящее время, как для ученых, так и для практических психологов, социологов, руководителей любого ранга. Причина заключается в том, что конфликты возникают постоянно практически во всех сферах человеческой жизни. Несмотря на многочисленные исследования по вопросам возникновения, функционирования, разрешения конфликтов, попытки классификации конфликтов по различным основаниям, общепринятой теории конфликтов, объясняющей их природу, влияние на развитие личности, коллектива, общества, нет.

Учение о конфликтах берет свое начало в трудах древнегреческих ученых – основоположников этики – Сократа, Платона, Гераклита, находит развитие в учении о противоречиях и борьбе противоположностей Г. Гегеля. Впервые попытка рассмотреть конфликт как системное и необходимое явление культуры в целом предпринята Г. Зиммелем, который писал о непрерывной изменчивости культурных явлений и стилей, о противоречии, результатом которого является зримое вытеснение старых форм новыми [1]. Дальнейшие подходы рассматривали понятие социального конфликта как борьбы за ценности и притязания на статус, власть и ресурсы, в ходе которой оппоненты нейтрализуют, наносят ущерб или устраняют своих соперников.

Отрицательное отношение к конфликтам, преобладающее в общественном мнении, находит свое выражение и в функциональном подходе. Боязнь конфликтов, присущая каждому человеку, проявляется в преувеличении деструктивной функции конфликта, в попытках сведения конфликта к проявлению

ям противоборства ущемлённых в своих намерениях и интересах и поэтому испытывающих чувство неудовлетворённости и раздражения субъектов [2].

В деловом общении конфликты, помимо негативных, выполняют и позитивные функции: выявляют нерешенные проблемы в деятельности групп, корректируют информацию об оппонентах и общественное мнение и в целом могут способствовать развитию коллектива. Конфликты предупреждают застой в индивидуальном и коллективном развитии, стимулируют движения, направленные на изменения.

Эффективным деловое общение может считаться в том случае, если одна сторона общения правильно передает информацию, другая сторона точно и адекватно воспринимает ее, а совместная деятельность соответствует ожиданиям взаимодействующих сторон. В противном случае общение само по себе может стать причиной возникновения конфликтной ситуации. Если участники конфликта не удовлетворены его исходом, чувствуют, что они что-то потеряли, то конфликт, по мнению М. Дойч, принимает деструктивную форму. Отличительной чертой деструктивного конфликта является конфронтация сторон, тенденция к расширению конфликтных действий, привлечение сторонами конфликта групп поддержки, то есть вовлечение в конфликт новых участников [3].

Знание этических норм общения и применение их в жизни могут способствовать выбору такого стиля общения, который способствует предупреждению конфликта. Профессиональная этика – это нормы и требования, предписанные этическим кодексом организации, правилами внутреннего трудового распорядка, устными распоряжениями руководства. Деловая этика, как разновидность профессиональной этики, содержит в себе нормы и правила, регулирующие поведение людей в процессе выполнения совместной деятельности, направленной на реализацию целей организации, бизнеса.

Предупреждение и разрешение конфликтов эффективнее всего происходит через улучшение качества делового общения. Ведущая роль в создании условий и путей для предупреждения и разрешения конфликтов принадлежит знанию и применению сотрудниками в повседневной трудовой деятельности этических принципов и норм деловых отношений.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Зиммель Г. Конфликт современной культуры. Избранное. Т.1.Философия культуры / Г. Зиммель. М.: Юристъ, 1996.
2. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб.: Питер, 2003.
3. Кочерина Н.И. Этика деловых отношений и предупреждение конфликтов / Н.И. Кочерина // Труд и социальные отношения. 2010. №10. С. 20-24.