

**Сакулин Артем Владимирович**

**Арбитражные технологии регулирования  
социальных конфликтов**

Специальность 22.00.08 – социология управления

**Автореферат**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук



Орел - 2007

Работа выполнена на кафедре теории социального и государственного управления Курского института государственной и муниципальной службы.

**Научный руководитель:**  
доктор социологических наук

**И.В. Конев**

**Официальные оппоненты:**  
доктор философских наук, профессор  
кандидат социологических наук, доцент

**Е.А. Антонов  
И.С. Максимов**

**Ведущая организация:**  
Курский государственный университет

Защита диссертации состоится 28 ноября 2007 года в 13 часов на заседании диссертационного совета Д.502.004.01 в Орловской региональной академии государственной службы по адресу: 302028, г. Орел, бульвар Победы, 5-а, аудитория 206.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Орловской региональной академии государственной службы.

Автореферат разослан 2 октября 2007 года

Ученый секретарь диссертационного совета,  
кандидат экономических наук



**Л.М. Первозкин**

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

*Актуальность темы исследования.* Продолжающаяся трансформация российского общества сопровождается сохранением социальной напряженности, ее перерастанием в конфликты.

Наличие конфликтов в различных сферах жизни диктует потребность в их анализе, выявлении причин и условий, порождающих конфликтные ситуации, выработке мер по предупреждению, прекращению развития конфликтов, по их разрешению.

Исследование конфликтов и способов их регулирования актуализируется многими обстоятельствами.

Во-первых, конфликты получили широкое распространение практически во всех сферах общественной жизни и на всех уровнях социального взаимодействия.

Во-вторых, существенно изменился, т.е. расширился состав участников социальных конфликтов. Реактивные формы вступления в конфликт и участия в нем уступают место активным формам конфликтного взаимодействия, инициируемым самим населением, а если речь идет об отдельной организации, то – ее персоналом. Повышается уровень готовности россиян к участию в социальных конфликтах.

В-третьих, возросшее число конфликтов и их участников, сложное переплетение конфликтных действий снижают уровень управляемости конфликтов. Становится все более очевидной недостаточность традиционных – административных – методов регулирования. «Сверху» можно успешно регулировать только часть конфликтов и то – незначительную.

В-четвертых, общественное сознание современной России все больше отходит от иллюзии всеисилия в отношении возможностей урегулирования конфликтов. Все чаще раздаются голоса в пользу более умеренных притязаний и ожиданий в отношении эффективности наших регулятивных воздействий. В ряде случаев достижение полного урегулирования конфликтов в обозримом будущем вообще нереально. Взаимодействие интересов уже само по себе зачастую носит конфликтный характер, поэтому нельзя устранить конфликты из общественной и частной жизни вообще, нужно научиться управлять ими, минимизируя возможные издержки и ущерб.

В-пятых, для большинства россиян остается пока чуждым «цивилизованное», рациональное поведение в конфликте. «У нас в большинстве конфликтных ситуаций участники демонстрируют импульсивные действия. Как правило, они стремятся сначала отмахнуться от оппонента с «его проблемами», проигнорировать назревающий конфликт, а если это не помогает, и обстановка обостряется, то или нападают на него, или демонстрируют покорность (в зависимости от оценки соотношения сил). Именно импульсивность, иррациональность, эмоциональность поведения оппонентов в конфликте содержат в себе самый разрушительный потенциал». Следовательно, необходимо формировать у всего населения (и детей, и взрослых) культуру разрешения конфликта.

В-шестых, в нашем поведении все еще доминирует склонность к силовым методам урегулирования конфликтов. И это проявляется повсеместно, начиная от межличностного конфликта и кончая конфликтами на международном уровне. Преимущественное использование силовых методов приводит, как правило, к эскалации конфликта, культивированию реваншистских настроений у конфликтующих сторон, к иллюзиям в оценке эффективности самих этих методов.

Все более очевидной становится необходимость поиска и использования альтернативных, несиловых методов урегулирования конфликтов – и не только международных или межэтнических, но и социально-трудовых, предпринимательских, административно-правовых, семейно-бытовых и других. В числе этих альтернативных методов – арбитражные технологии регулирования конфликтных ситуаций, которые зарекомендовали себя с лучшей стороны при разрешении и предупреждении конфликтов в различных сферах общественной жизни, но которые пока не получили должного распространения в практике регулирования конфликтов в современной России.

Таким образом, *актуальность темы* диссертационного исследования обусловлена необходимостью поиска и использования эффективных технологий регулирования социальных конфликтов и формирования у населения современной культуры конфликтного взаимодействия.

*Степень научной разработанности темы исследования.* Несмотря на актуальность темы исследования, она до сих пор не привлекла к себе внимание социологов, что объясняется, скорее всего, недостаточно широкой практикой арбитражного регулирования социальных конфликтов, их ограниченным применением при разрешении предпринимательских (экономических) и трудовых споров.

Вместе с тем, отдельные аспекты темы диссертационной работы затрагиваются в публикациях по правовой культуре конфликтного взаимодействия, правовому регулированию социальных конфликтов (авторы Ю.Ю. Ветютнев, А.В. Дмитриев, В.В. Кривченко, С.В. Кудрявцев, В.С. Нерсисянц, А.С. Трифионов, А.С. Шариков и др.).

Методологические подходы к исследованию арбитражного регулирования социальных конфликтов заложены в классических трудах по конфликтологии К. Боулдинга, К. Зиммеля, Р. Дарендорфа, Л. Козера, К. Коллинза, Р. Парка и Т. Парсонса. Среди отечественных публикаций выделим работы А.Я. Ангупова и А.И. Шипилова, Е.М. Бабосова, Ф.М. Бородкина и Н.М. Коряк, А.В. Глухой, В.В. Дружинина, Д.С. Конторова, А.Г. Здравомыслова, В.А. Лефевра, А.Н. Чумикова.

Отдельные аспекты темы диссертационной работы освещаются в публикациях по вопросам урегулирования социальных конфликтов, выбора стратегий и способов их предотвращения, разрешения (труды А. Аблажея, В.А. Баринаова и Н. Баринаова, И.Б. Гоптарева, В. Зигерта и Л. Ланг, И. Мастенбрука, А. Рапопорта, Д.Г. Скотта, Т.С. Сулимовой, Б.И. Хасан, Ю.А. Ясносокирского и др. авторов). Среди иноязычных источников заслуживают упоминания работы Дж. Гальтунга, М. Дойча, Д. Вика, П. Вейра, К. Томаса, Т. Шеллинга.

Растет число публикаций по социально-технологическим аспектам регулирования социальных конфликтов (Р. Акофф, Д. Борисофф, Н.С. Данакин, М. Дойч, Л.Я. Дятченко, А.К. Зайцев, В.П. Сперанский и др.). Инновационные под-

ходы к регулированию социальных конфликтов предлагаются в работах В.А. Барина и Н. Барина, Д.В. Калашникова, О. Кравченко, Д. Пери, Р. Фишера и У. Юри и других исследователей. Следует указать также на работы, в которых освещаются вопросы досудебного регулирования конфликтов (авторы – В.В. Богдан, А.Ф. Воронов, Л. Куликова, Л.Н. Ракитина и А.В. Маркин, П.А. Ясенец), участия «третьих лиц» в разрешении конфликтных ситуаций (Л. Гросс), использования примирительных процедур (А.Ф. Нуртдинова, А.В. Соловьев, Д.А. Суворов).

Выделим также работы, в которых исследуются правовые аспекты регулирования

- трудовых споров, конфликтов (труды О.В. Абрамовой, Е.В. Александровой, В. Алпатов, А. Бузгалина, Н. Косовой, В. Лазарева, Л. Лехтинена, Б.Н. Максимова, Е. Никитина, А.В. Соловьева, А.Н. Ставцевой, В.П. Усачева);

- предпринимательских (экономических) конфликтов (Б.А. Котов, М. Ларионова, И.Е. Носырева, А.Н. Олейник, Н. Скобликов);

- административно-правовых конфликтов (авторы В.С. Комаровский и Л.Н. Тимофеева, А. Сухарева, С.П. Фролова, Н.Ю. Хаманева, Н.Р. Шушунян);

- организационных конфликтов (работы А.А. Белова, А.А. Дергачевой, М.В. Кроза, С.А. Мигатова, А.К. Зайцева, Д.В. Калашникова, У. Мастенбрука, В. Розановой, А.В. Соловьева, В.Е. Щербака, А. Яновского).

Укажем также на работы, в которых специально исследуются особенности и технологии арбитражного регулирования социальных конфликтов – арбитражный суд, третейский суд, трудовой арбитраж (М. Козлов, Н. Матицина, Н.К. Пермьякова, И.Д. пермяков, О.Ю. Скворцов, А.В. Соловьев, Е.А. Суханов, М. Фалькович, В.Ф. Яковлев и др.).

Отдельные стороны арбитражного регулирования социальных конфликтов освещаются в диссертационных исследованиях А.В. Алексева, В.В. Андреева, А.А. Брагина, Н.В. Гришиной, Г.В. Грызуновой, С.И. Ериной, В.В. Заречанского, Н.Н. Колодиева, Н.В. Крогиуса, Т. Круликовского, Т.А. Солгицкой, Е.В. Тучкова, А.Н.Чумикова, М.Ю. Юсупова.

Обзор научной литературы по теме диссертационного исследования приводит к выводу об обострении противоречия между общественной потребностью в арбитражном регулировании социальных конфликтов, с одной стороны, и недостаточной научной проработанностью вопросов институционализации и технологизации арбитражного регулирования конфликтов, с другой стороны. С данным противоречием связана *основная проблема* диссертационного исследования – выявление и определение места и роли арбитражных технологий в регулировании социальных конфликтов, условий их успешного использования.

Актуальность темы диссертационной работы, степень научной разработанности и основная ее проблема обуславливают выбор объекта и предмета исследования, его цели и задачи.

*Объект* диссертационного исследования – регулирование социальных конфликтов в современной России, *предмет* исследования – арбитражные технологии регулирования социальных конфликтов в современной России.

*Цель* диссертационного исследования – теоретическая и эмпирическая характеристика арбитражного регулирования социальных конфликтов, выявление

условий и путей его эффективного использования в современной России. Достижение этой цели предполагает решение следующих исследовательских задач:

- анализ переменных социального конфликта как, «точек приложения» регулятивных воздействий;
- характеристика особенностей арбитражных технологий регулирования социальных конфликтов;
- характеристика состояния правового регулирования социальных конфликтов в современной России;
- сравнительный анализ механизмов регулирования предпринимательских споров (конфликтов);
- оценка востребованности и эффективности арбитражных технологий регулирования предпринимательских конфликтов;
- выявление условий и путей совершенствования арбитражного регулирования социальных конфликтов в хозяйственной сфере;
- анализ готовности социальных субъектов к арбитражному регулированию трудовых конфликтов.

С целью и задачами диссертационного исследования связана непосредственно его *основная гипотеза*, которая включает три взаимосвязанных предположения:

- во-первых, успешное регулирование социальных конфликтов в современной России возможно посредством более широкого использования арбитражных технологий;

- во-вторых, несмотря на востребованность арбитражных технологий для регулирования социальных конфликтов в современной России и, прежде всего, в предпринимательской и трудовой сферах, их регулятивный потенциал используется недостаточно и малоэффективно;

- в-третьих, для более полного использования арбитражных технологий и повышения их роли в разрешении социальных конфликтов необходимо: 1) доработать нормативно-правовые акты, относящиеся к арбитражному суду, третейскому суду и трудовому арбитражу, в направлении их конкретизации, уточнения и согласования; 2) осуществить информационно-просветительскую работу по пропаганде арбитражных технологий регулирования социальных конфликтов, обобщению практического опыта их применения; 3) предусмотреть и реализовать меры по повышению готовности субъектов социального управления к арбитражному регулированию трудовых конфликтов.

*Теоретические основы исследования.* Диссертационное исследование базируется на теоретических положениях классической социологии (трудах М. Вебера, Э Дюркгейма, Т. Парсонса, П.А. Сорокина) и конфликтологии (работах Р. Дарендорфа, Л. Козера, К. Маркса). Особо важное значение для исследования имеют положения о социальных источниках конфликтов в обществе, социокультурной динамике, месте и роли конфликтов в общественной жизни, их возможном конструктивном потенциале и позитивных функциях.

Важное значение для теоретического анализа арбитражных технологий, их места и роли в регулировании социальных конфликтов имеют

- положения об аналитических моделях социального процесса (Н.С. Данакин), согласно которым выделяются и рассматриваются его структурные, динамические, функциональные и факторные переменные. Эти положения послужили основой для анализа переменных конфликтного взаимодействия;

- идея технологизации социальных процессов (В.Н. Иванов, М. Марков, В.И. Патрушев, В.М. Шепель и др.), предусматривающая разработку и внедрение технологического регламента, который включает функционально-целевой, нормативный, операционно-процедурный и инструментальный компоненты;

- положения об арбитраже, третейском разбирательстве, трудовом арбитраже, их роли в системе регулирования конфликтов (Н. Матицына, Н.К. Пермякова, И.Д. Пермяков, В.А. Туманов и др.);

- положения позиционного анализа, обоснованные в трудах Р. Фишера и У. Юри, которые позволяют более глубоко и точно анализировать интересы и позиции участников конфликтного взаимодействия, возможности нахождения взаимовыгодных вариантов разрешения конфликта и налаживания сотрудничества.

Анализ состояния и проблем регулирования конфликтов в современной России проводится с учетом концепции «бизнеса по правилам», «бизнеса по понятиям» А.Н. Олейника, деформализации институциональных норм В.В. Радаева.

*Методы исследования.* В диссертации использованы методы системного, структурно-функционального и сравнительного анализа, массового и экспертного опросов, анализа документов, свободного интервью и включенного наблюдения, методы качественного анализа факторов, группировки и типологизации эмпирических данных.

*Эмпирическая база исследования* включает:

- нормативно-правовые документы, относящиеся к деятельности трудового арбитража, примирительных комиссий и посредников при урегулировании коллективных трудовых споров;

- справочно-информационные материалы об арбитражном регулировании предпринимательских споров (конфликтов), третейском разбирательстве;

- статистические данные о состоянии и динамике конфликтов в различных сферах современного российского общества (хозяйственной, социально-трудовой, административно-правовой);

- данные социологического опроса «арбитражно-посреднические технологии урегулирования конфликтов» (опрошено 150 юристов – работников арбитражного суда, суда общей юрисдикции и прокуратуры Белгородской области, 130 предпринимателей г. Белгорода, 50 руководителей организации Белгородской области и сотрудников этих организаций (400 респондентов), 20 специалистов Госинспекции и отраслевых профсоюзов по Белгородской области, 200 студентов юридического факультета БелГУ).

*Научная новизна* диссертационного исследования заключается:

- в выделении и описании переменных социального конфликта как «точек приложения» регулятивных воздействий;

- в характеристике особенностей арбитражных технологий регулирования социальных конфликтов;

- в оценке состояния правового регулирования социальных конфликтов в современной России;
- в сравнительной оценке механизмов регулирования предпринимательских споров (конфликтов);
- в оценке востребованности и эффективности арбитражных технологий регулирования предпринимательских конфликтов;
- в выявлении условий и путей совершенствования арбитражного регулирования предпринимательских конфликтов;
- в определении уровня готовности социальных субъектов к арбитражному регулированию трудовых конфликтов.

В соответствии с этими пунктами научной новизны диссертации на защиту выносятся следующие *положения и выводы*.

1. Успешное регулирование социальных конфликтов возможно посредством целенаправленного воздействия на его переменные признаки, которые относятся или к структуре конфликтного взаимодействия (содержание конфликта, его участники, формы проявления, масштаб), или к его динамике (стадии конфликта, его продолжительность, интенсивность, темп, ритм, состояние, интенциональность, обратимость), или к его функциям в социуме. Выделяются две модели регулирования конфликта: бинарная (участвуют две стороны) и небинарная (участвуют более двух сторон). Небинарная модель лежит в основе арбитражного регулирования социальных конфликтов.

2. Арбитражное регулирование социальных конфликтов в современной России осуществляется тремя способами или, иначе говоря, посредством трех технологий - арбитражного суда, третейского разбирательства и трудового арбитража. Третейский суд, осуществляющий разбирательство предпринимательских споров (конфликтов), имеет ряд принципиальных преимуществ по сравнению с государственным арбитражным судом (независимость, добровольность участия сторон, быстрота разбирательства спора и принятия решения, доминирование принципа состязательности).

3. Арбитраж – разновидность правового регулирования социальных конфликтов, общее состояние которого в современной России характеризуется высоко оцениваемым регулятивным потенциалом и, вместе с тем, недостаточным его использованием.

Совершенствование систем регулирования правовых споров (конфликтов) возможно в направлениях:

- совершенствования существующего законодательства посредством а) приближения правовых норм к реальной жизненной практике и, в частности, к отношениям в предпринимательской сфере; б) усиления стимулирующего характера правовых норм; в) исключения противоречия правовых норм и отдельных направлений законодательства;
- совершенствования судебного механизма урегулирования споров (конфликтов) и, прежде всего, обеспечения исполнения принятых решений;
- повышения уровня правосознания граждан и уровня их правовой активности;

- повышения готовности конфликтующих сторон к регулированию конфликта и, в частности, к поиску компромиссных и взаимовыгодных вариантов его разрешения;
- совершенствования системы досудебных и внесудебных механизмов регулирования конфликтов и, прежде всего, через посредничество и третейское разбирательство.

4. Наряду с арбитражными технологиями регулирования конфликтов, в предпринимательской сфере практикуются прямые переговоры и мирные соглашения, а также силовые методы и «разборки». Распространенность неправовых практик регулирования предпринимательских споров связана с действием следующих факторов (в оценке предпринимателей): неготовность конфликтующих сторон к поиску взаимовыгодного варианта; необъективность, предвзятость судебного разбирательства; давление со стороны органов управления; неготовность конфликтующих сторон идти на уступки, компромиссы; поверхностность судебного разбирательства; давление со стороны конфликтующих сторон.

5. Социологический анализ деятельности арбитражных судов в регулировании предпринимательских споров приводит к следующим результатам: достаточно высоко оценена эффективность арбитражных решений, сравнительно ниже – их оперативность и соразмерность с затратами. Невысоко оценены результативность арбитражных решений и их окончательность. В деятельности арбитражного суда имеются определенные трудности, снижающие его эффективность. Основная из них – несвоевременность и частичность исполнения судебных актов. Отмечается незавершенность процесса институционализации третейского суда как в объективном (организационно-правовом), так и в субъективном (перцептивно-когнитивном) отношениях.

6. Результаты социологического исследования свидетельствуют о том, что перспективы развития института третейского разбирательства предпринимательских конфликтов связаны, прежде всего, с независимостью третейского суда, его добровольным выбором, оперативностью разбирательства спора, ограничением разбирательства пределами исковых требований, возможностью урегулирования спора на любой стадии судопроизводства, конфиденциальностью решений и сохранением коммерческой тайны. Повышение эффективности арбитражного регулирования предпринимательских споров связано также с формированием и развитием корпоративной культуры предпринимательской деятельности.

7. Анализ состояния готовности социальных субъектов к арбитражному регулированию трудовых конфликтов показывает недостаточный уровень информированности руководителей организаций о федеральных законах и нормативных актах, регламентирующих регулирование коллективных трудовых споров. Вместе с тем, очевидна потребность в применении примирительных процедур, в частности, трудового арбитража. Трудовые организации, в основном, готовы к активному использованию арбитражной технологии разрешения коллективных трудовых споров, конфликтов.

*Теоретическая значимость* результатов диссертационного исследования заключается, прежде всего, в том, что они дают более углубленное и адекватное представление о возможностях регулирования социальных конфликтов в совре-

менных российских условиях, регулятивном потенциале арбитражных технологий, нынешнем состоянии и перспективах их использования, путях завершения процесса их институционализации, направлениях повышения готовности социальных субъектов к арбитражному регулированию трудовых конфликтов.

*Практическая значимость* результатов диссертационного исследования состоит в их ориентированности на руководителей организаций, специалистов по управлению персоналом и регулированию трудовых, предпринимательских, организационных конфликтов, а также специалистов правоохранительных органов. Обоснованные в диссертации положения, рекомендации по эффективному использованию регулятивного потенциала арбитражных технологий, совершенствованию правового регулирования конфликтного взаимодействия могут быть востребованы при разработке и реализации целевых программ разрешения предпринимательских и трудовых конфликтов, повышения культуры конфликтного взаимодействия.

Разработанный и апробированный в диссертации инструментарий эмпирического исследования состояния арбитражного регулирования предпринимательских и трудовых конфликтов может быть полезен при проектировании и проведении социологических исследований по аналогичной или смежной тематике.

Материалы диссертации могут быть востребованы при подготовке учебных курсов «Социология управления», «Конфликтология», «Социология труда», «Социология права».

*Апробация результатов* диссертационного исследования проводилась посредством выступлений с докладами и сообщениями на научных конференциях, опубликования научных работ.

Сделаны доклады на международной научной конференции 1) «Диагностика и прогнозирование социальных процессов» (Белгород, апрель 2005 г.), 2) международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы государственного и муниципального управления: содержание и механизмы трансформации» (Курск, ноябрь 2006 г.), 3) межрегиональной научно-практической конференции «Региональная культура в образовательном пространстве» (Курск, апрель 2006 г.), 4) международной научно-практической конференции «Информационные процессы и технологии в экономике, праве и обществе» (Белгород, май 2006 г.), 5) IV международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы государственного и муниципального управления: содержание и механизмы трансформации» (Курск, ноябрь 2006 г.).

По теме диссертации опубликовано 12 научных работ в объеме 3,8 пл.

Диссертация обсуждена и рекомендована к защите на кафедре теории социального и государственного управления Курского института государственной и муниципальной службы.

*Структура работы.* Диссертация состоит из введения, трех глав, включающих семь параграфов, заключения, списка использованной литературы и приложения.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во *«Введении»* обосновывается актуальность темы исследования, анализируется степень ее научной разработанности, определяются объект, предмет, цель, задачи и гипотеза исследования, характеризуется ее теоретическая и эмпирическая база, формулируются положения, выражающие научную новизну и практическую значимость диссертационной работы.

В первой главе – *«Социальный конфликт как объект арбитражного регулирования»* отмечается, что социальные конфликты регулируются различными средствами, систематическое использование которых образует соответствующие способы регулирования – экономический, политический, правовой и т.д. Правовой способ регулирования предполагает, в свою очередь, применение судебных, досудебных и внесудебных механизмов, к числу которых относится арбитраж.

Чтобы разобраться в социальном конфликте как объекте арбитражного регулирования необходимо ответить, по меньшей мере, на два вопроса: 1) что регулировать в социальном конфликте, т.е. что является «точками приложения» регулятивных воздействий и 2) чем регулировать социальный конфликт, т.е. какими правовыми нормами и санкциями. Исходя из этого, в данной главе рассматриваются: 1) переменные социального конфликта как «точки приложения» регулятивных воздействий и 2) механизм арбитражного регулирования социального конфликта.

В параграфе 1.1. - *«Переменные социального конфликта как «точки приложения» регулятивных воздействий»* дается определение конфликта как формы выражения противоречия между отдельными людьми, их группами, социальными организациями.

Конфликт, как и любой другой социальный процесс, имеет ряд переменных признаков, которые претерпевают или спонтанные (латентные), или целенаправленные изменения. Эти переменные относятся или к структуре конфликтного взаимодействия (структурные переменные), или к его изменению во времени (динамические переменные), или к его роли, функциям в социуме (функциональные переменные).

Из структурных переменных конфликтного взаимодействия рассматриваются чаще всего его содержание, участники, формы проявления, масштаб.

Содержание каждого социального конфликта специфично, но в любом случае оно включает в себя три группы элементов: социальные действия и взаимодействия, осуществляемые в ходе социального конфликта; предмет социальных действий и взаимодействий, т.е. то, из-за чего или ради чего они совершаются; изменения, вызываемые социальными действиями и взаимодействиями.

Правильное определение участников конфликтного взаимодействия, их роли в конфликте, степени вовлеченности в него позволяет установить их реальный «вклад» в развертывание конфликта, цели, преследуемые ими в конфликте, причины и мотивы вступления в него. Знание этих параметров дает возможность сконцентрировать усилия по разрешению конфликта на его «ядре», а не распылять их, что, безусловно, повышает эффективность противоконфликтных мер.

Социальные конфликты выражаются и проявляются в различных формах: скрытой, открытой или публичной (демонстративной), рациональной, эмоциональной, коммуникативной, инструментальной и т.д.

В отличие от структурных переменных конфликта его динамические переменные учитывают фактор времени. В числе таких переменных – фазы (стадии) конфликта, его продолжительность, интенсивность, ритм, состояние, интенциональность, обратимость.

Достаточно полное и достоверное представление о динамике конфликта предполагает выделение в ней следующих стадий: 1) латентная стадия; 2) стадия идентификации; 3) стадия эскалации; 4) критическая стадия; 5) стадия дээскалации; 6) стадия прекращения.

Принимая во внимание структурные и динамические переменные социального конфликта, можно сделать вывод относительно «точек приложения» регулятивных воздействий. Регулирование социального конфликта означает целенаправленное воздействие на:

- а) его участников, изменение их роли в конфликтном взаимодействии;
- б) содержание конфликта, т.е. на предмет конфликтных притязаний, характер конфликтных действий и взаимодействий; результаты и последствия этих действий;
- в) формы проявления конфликтного взаимодействия, изменение его масштаба (в направлении локализации или, напротив, глобализации);
- г) изменение фазы (стадии) конфликтного взаимодействия, его продолжительности и интенсивности;
- д) темп и ритм конфликтного взаимодействия, его направление.

Социальный конфликт может носить негативный, разрушительный характер, дестабилизировать отношения в социальных системах, разрушать социальные общности и межгрупповое сотрудничество. Он приводит:

- к аккумуляции отрицательных эмоций у враждующих сторон;
- к закреплению стереотипов и образов «врагов», тем самым формированию предпосылок для последующих конфликтов;
- к снижению уровня сотрудничества между сторонами конфликта или вообще отказу от него;
- к нарушению коммуникационных взаимосвязей;
- к ослаблению ценностно-ориентационного единства межгруппового взаимодействия;
- к нарастанию враждебности между конфликтующими сторонами;
- к неоправданной трате ресурсов (материальных, интеллектуальных и т.д.);
- к разрушению социальной системы.

1) Вместе с тем, социальные конфликты имеют и положительные функции, которые были впервые выделены и рассмотрены Л. Козером в работе «Функции социального конфликта». Он выделил тринадцать таких функций. Знание и учет функций социального конфликта имеет принципиально важное значение для обеспечения эффективности его регулирования. Смысл регулирования заключается при этом в трех взаимосвязанных действиях, а именно:

- 1) в ограничении и блокировании деструктивных функций социального конфликта;
- 2) в содействии конструктивным (положительным) функциям конфликта;
- 3) в поиске и использовании альтернативных механизмов реализации функций конфликтного взаимодействия.

Характер регулирования конфликта и, в частности, его разрешения обусловлен многими факторами: его содержанием, формами проявления, стадией развития, интенсивностью и т.п. зависит он и от того, кто участвует в урегулировании конфликта: или непосредственно конфликтующие стороны, или в урегулировании конфликта участвует также третья сторона (посредник, арбитр). Наибольшее распространение среди альтернативных (внесудебных) способов урегулирования споров (конфликтов) получили посредничество и арбитраж (третейский суд). Арбитраж как технология регулирования социальных конфликтов занимает промежуточное положение между посредничеством и судебным разбирательством.

В параграфе 1.2. – «*Особенности арбитражной технологии регулирования социальных конфликтов*» уточняется, что применявшееся ранее понятие «государственный арбитраж» (сейчас «арбитражный суд») не идентично принятому в ряде зарубежных стран понятию «арбитраж». В практике этих государств под «арбитражем» понимается процесс разрешения споров судами, которым стороны по соглашению передают свои правовые споры и принимают обязательства добровольно исполнить решения арбитров, т.е. третейскими судами.

Рассмотрение экономических конфликтов в судебно-арбитражном порядке не является единственно возможным. Стороны вправе провести между собой прямые переговоры, заключить компромиссное соглашение, обратиться к консультантам, посредниками, третейским судьям (частному коммерческому арбитражу) и др. Таким образом, предприниматель может сделать выбор между государственным и негосударственным порядком разрешения конфликта. Из сообщений средств массовой информации и данных судебной статистики известно, что предприниматели используют и незаконные методы разрешения конфликтов («разборки» с участием криминальных структур).

В качестве эффективного способа урегулирования споров (конфликтов) зарекомендовал себя третейский суд, широко используемый в экономической предпринимательской сфере. Третейские суды имеют ряд принципиальных преимуществ по сравнению с обычным арбитражным судом. Прежде всего, это негосударственный независимый арбитраж. Подведомственность споров у него – исключительно добровольная, основанная на соглашении сторон. При заключении контракта (договора) или при возникновении разногласий стороны должны в письменном виде договориться, что возникающие споры рассматриваются третейским судом, указав его точное наименование и местонахождение. Такая запись в контракте или договоре, именуемая арбитражной оговоркой или третейской записью, изымает спор из компетенции государственного арбитража и переводит его в юрисдикцию третейского суда.

Важное преимущество третейского суда – быстрота разбирательства спора и принятия решения. Он окончательно разрешает спор в одной инстанции. Еще

один существенный момент. Третейскому разбирательству в наибольшей степени присущ принцип состязательности, поскольку суд принимает решение на основании доказательств и выводов, представленных сторонами. Он не обязан выходить за пределы исковых требований и по своей инициативе запрашивать у сторон дополнительные доказательства или документы, назначать экспертизы. Принимая решение, третейский суд вправе ограничиться оценкой только имеющихся в деле доказательств, доводов и условий договора.

Арбитраж используется при урегулировании не только предпринимательских споров (в виде третейского разбирательства), но и трудовых конфликтов. Трудовой арбитраж создается для рассмотрения коллективного трудового спора с целью его разрешения в следующих случаях:

- при достижении сторонами коллективного трудового спора согласия после его рассмотрения примирительной комиссией и с участием посредника;
- уклонение работодателя от участия в создании или работе примирительной комиссии.

Характеристика арбитражного регулирования социально-трудовых споров (конфликтов) приводит к выводу о том, что в России пока нет достаточного практического опыта использования этой технологии. Из этого следует необходимость, во-первых, изучения зарубежного, сравнительно более богатого опыта регулирования конфликтов, во-вторых, подготовки отечественных специалистов по арбитражным технологиям регулирования конфликтов и, в частности, в социально-трудовой сфере.

Во второй главе – «Социологическая оценка состояния правового регулирования социальных конфликтов» акцентируется внимание на том, что арбитражные технологии используются людьми, и эффективность их применения зависит от знаний, умений, опыта пользователей. Поэтому важно выявить, насколько успешно используются арбитражные технологии в реальной практике регулирования конфликтов, что мешает их более эффективному применению. Не менее важное значение имеет также оценка востребованности арбитражных технологий.

Арбитражное урегулирование конфликтов – это разновидность их правового регулирования, т.е. регулирования на основе и посредством правовых норм, поэтому логично предварительное обращение к общей характеристике состояния правового регулирования конфликтов или, что в данном случае одно и то же, регулированию правовых конфликтов (споров).

В параграфе 2.1. – «Общая характеристика состояния регулирования правовых конфликтов (споров)» выделены и рассмотрены пять групп правовых конфликтов (споров): 1) хозяйственные споры (конфликты), 2) трудовые споры, 3) административно-правовые споры; 4) гражданские споры и 5) семейно-бытовые споры (конфликты).

Респондентам было предложено оценить: 1) принципиальную возможность урегулирования правовых споров (конфликтов); 2) эффективность существующей практики урегулирования правовых споров (конфликтов); 3) причины недостаточной эффективности урегулирования правовых споров.

Судя по полученным данным, индекс оценочного оптимизма оказывается различным как в отношении отдельных видов правовых споров (конфликтов), так

и в отношении тех, кто оценивает. Сравнительно более высок этот индекс в отношении хозяйственных споров, принципиальной возможности их разрешения. В оценках этой возможности преобладает оптимистическая направленность, особенно, в оценках юристов и руководителей. Чуть ниже индекс оценочного оптимизма у предпринимателей и сотрудников. Предприниматели более критично оценивают принципиальную возможность разрешения хозяйственных споров, нежели юристы. Первые, скорее всего, испытывают на себе вероятные последствия правового регулирования споров, которые не всегда оказываются для них благоприятными, вторые больше акцентируют внимание на завершенности рассматриваемых дел, без учета возможных последствий принимаемых решений.

Сравнительно ниже индекс оценочного оптимизма в отношении трудовых споров, хотя в целом он оказывается достаточно высоким. Примечательно то, что принципиальную возможность разрешения трудовых споров сравнительно выше оценивают сотрудники и руководители организаций, т.е. те, кто в них непосредственно участвует, нежели юристы. Есть, очевидно, какие-то дополнительные ресурсы разрешения трудовых споров, которые известны его непосредственным участникам, но неизвестны юристам. Использование этих ресурсов возможно, по-видимому, в том случае, когда в разрешении трудового спора принимают активное участие его непосредственные участники.

Еще ниже оценки принципиальной возможности разрешения административно-правовых споров. Индекс оценочного оптимизма колеблется от 0,55 до 0,59 (при максимальном значении, равном 1). Исключение составили сравнительно более высокие оценки, данные руководителями организаций (0,70).

Принципиальная возможность разрешения споров и конфликтов не означает, что в действительности они разрешаются на уровне этой возможности. Переход от принципиальной возможности разрешения конфликтов к их действительному разрешению связан с действием многих отклоняющих факторов, в частности, с невысокой технологической культурой субъектов регулирования, «ложными образами» конфликта и т.д.

Из данных эмпирического исследования напрашиваются следующие выводы. Во-первых, сравнительно выше оценочный коэффициент регулирования хозяйственных споров (конфликтов). Чуть ниже он в отношении трудовых и гражданских споров. Хуже обстоит дело с регулированием административно-правовых споров и семейно-бытовых ссор (конфликтов). Во-вторых, сравнительно более оптимистичны оценки работающих, руководителей и студентов (средние оценки, выставленные ими, равны соответственно 0,65, 0,64 и 0,63), более критичны оценки предпринимателей (0,60) и особенно юристов (0,52).

Имеется ряд факторов, препятствующих эффективному разрешению правовых споров и конфликтов, дифференцированно действующих в отношении отдельных их видов. Прежде всего, мешают эффективному регулированию:

- 1) хозяйственных споров – несовершенство правовых норм, несовершенство судебного механизма регулирования и слабая готовность сторон к урегулированию конфликта;

- 2) трудовых споров – невысокий уровень правовой активности граждан, непримиримость противоположных интересов;

3) административно-трудовых споров – несовершенство правовых норм, несовершенство судебного механизма регулирования, а также невысокий уровень правосознания граждан и невысокий уровень их правовой активности;

4) гражданских споров – несовершенство правовых норм и невысокий уровень правосознания граждан;

5) семейно-бытовых конфликтов – непримиримость противоположных интересов, а также невысокий уровень правосознания граждан.

Делается вывод о том, что совершенствование системы регулирования правовых споров (конфликтов) возможно в направлениях:

- совершенствования существующего законодательства посредством а) приближения правовых норм к реальной жизненной практике и, в частности, к отношениям в предпринимательской сфере; б) усиления стимулирующего характера правовых норм; в) исключения противоречия правовых норм и отдельных направлений законодательства;

- совершенствования судебного механизма урегулирования споров (конфликтов) и, прежде всего, обеспечения исполнения принятых решений;

- повышения уровня правосознания граждан и уровня их правовой активности;

- повышения готовности конфликтующих сторон к урегулированию конфликта и, в частности, к поиску компромиссных и взаимовыгодных вариантов его разрешения;

- совершенствования системы досудебных и внесудебных механизмов регулирования конфликтов и, прежде всего, через посредничество и третейское разбирательство.

В параграфе 2.2. - «Сравнительная оценка механизмов регулирования предпринимательских споров, конфликтов» дается анализ предпринимательских конфликтов, нынешних условий и механизмов их регулирования.

Отмечается, что в России сложились для предпринимательской деятельности дестимулирующие механизмы на основе таких факторов, как массовая незакононая форсированная приватизация, одномоментная либерализация цен, открытие внутреннего рынка всеобъемлющему внешнему воздействию без защитных страховых механизмов, деструктивная денежная кредитная политика и жесткий налоговый прессинг на производителей.

Отмеченные условия предпринимательской деятельности в современной России определяет во многом и характер регулирования предпринимательских споров (конфликтов). Конфликты разрешаются или непосредственно самими конфликтующими сторонами, или с привлечением «третьих лиц» (третейское разбирательство, арбитраж), или с использованием силовых методов с целью оказания давления на конфликтующую сторону.

Анализ данных проведенного опроса дает основание предположить следующее: примерно в 40% случаев предпринимательские конфликты разрешаются посредством прямых переговоров и мирных соглашений, таков же процент разрешения конфликтов посредством арбитражного суда; в 15-18% случаев конфликты разрешаются посредством силовых методов и «разборок». И только в 2-5% случаев вступает в действие третейский суд.

Принципиальная возможность справедливого судебного разрешения предпринимательских споров не реализуется на практике или, точнее сказать, реализуется частично, не полностью. Значительная часть респондентов, особенно, среди юристов и руководителей организаций затруднилась с оценкой справедливости разрешения предпринимательских споров, что можно рассматривать как признаки их недостаточной чувствительности к этим спорам.

Коль скоро большая часть респондентов указывает на несправедливый характер разрешения предпринимательских споров, напрашивается вопрос “Почему?”. Только 5,3% предпринимателей и 4,1% юристов отметили, что ничего не мешает справедливому разрешению предпринимательских (хозяйственных) споров. Практически не мешает их разрешению и “принципиальная невозможность справедливого разрешения споров в условиях конфликта интересов”, т.е. эти споры в своем подавляющем большинстве являются принципиально разрешимыми. В остальном мнения различных групп респондентов расходятся. Больше половины предпринимателей (57,6%) считают основной помехой “неготовность конфликтующих сторон идти на уступки, компромиссы”. На эту помеху указывает каждый пятый из руководителей организаций. Второй по значимости помехой предприниматели считают “неготовность конфликтующих сторон к поиску взаимовыгодного варианта” (33,3%). На эту помеху указывают опять же 20% руководителей организаций. Третья по значимости помеха – поверхностность судебного разбирательства (указывают 30,7% предпринимателей). На эту помеху ссылаются 17,8% юристов, они отводят ей даже второе место по значимости, а на первом месте оказываются у них “давление со стороны органов управления” (отметили 31,5% юристов). Что касается руководителей организаций, то в их оценке главная помеха – это необъективность, предвзятость судебного разбирательства.

Если проанализировать рассматриваемые помехи по мере их значимости в суммарной оценке всех категорий опрошенных, то получается такая последовательность: неготовность конфликтующих сторон к поиску взаимовыгодного варианта; необъективность, предвзятость судебного разбирательства; давление со стороны органов управления; неготовность конфликтующих сторон идти на уступки, компромиссы; поверхностность судебного разбирательства; давление со стороны конфликтующих сторон.

В параграфе 2.3. – *«Оценка востребованности и эффективности арбитражных технологий регулирования предпринимательских конфликтов»* отмечается, что из года в год повышается активность арбитражного суда в регулировании социальных конфликтов, что подтверждается, в частности, данными проведенных диссертантом исследований. Подавляющее большинство респондентов-предпринимателей обращалось в арбитражный суд по разного рода хозяйственным спорам. Это – довольно высокий показатель. Но в то же время только 34,3% обратившихся выразили удовлетворенность решением суда. Более половины (50,6%) заявили, что они не совсем удовлетворены, а 15,1% - совсем не удовлетворены. Коэффициент удовлетворенности предпринимателей решениями арбитражного суда составляет 0,60% (при максимальном значении, равном 1), что никак нельзя квалифицировать в качестве достаточно высокого показателя. Конечно, все обратившиеся в арбитражный суд, не могут быть удовлетворены его ре-

шением, поскольку чьи-то интересы неминуемо ущемляются, страдают, однако даже при вынесении отрицательного решения по своему вопросу можно остаться удовлетворенным этим решением, если оно справедливо.

В этой связи было предложено предпринимателям оценить решения, применяемые арбитражным судом, по следующим пяти критериям: 1) объективность, 2) оперативность, 3) результативность, 4) окончательность и 5) соразмерность с затратами. Оценочная шкала: высоко – невысоко – низко. Приравняв эти значения соответственно 1, 0,5 и 0, получим в конечном итоге оценочные коэффициенты эффективности арбитражных решений: объективность - 0,72; окончательность - 0,46; оперативность - 0,64; соразмерность с затратами - 0,60; результативность - 0,57.

В диссертации исследуются также условия успешной работы третейских судов, в частности, уровень информированности потенциальных клиентов об их статусе, функциях и условиях работы. Судя по данным исследования, достаточно хорошо знакомы с деятельностью третейских судов 24,3% предпринимателей. Значительно ниже уровень информированности юристов - 8,2%. Вместе с тем, наличие и значимость потребности в институте третейских судов отмечают три четверти руководителей организаций (77,5%), почти столько же предпринимателей (72,7%) и более 60% опрошенных юристов. При этом, наибольшее значение придается такому показателю деятельности третейских судов, как создание дополнительных возможностей для регулирования конфликтов. Второй по значимости показатель – сокращение нагрузки на государственные суды.

Создается впечатление о незавершенности процесса институционализации третейских судов как в объективном (организационно-правовом), так и в субъективном (перцептивно-когнитивном) отношениях. Эта незавершенность проявляется в расхождении оценок различных групп, участвующих в этом процессе.

В третьей главе – *«Институционализация арбитражного регулирования конфликтов: проблемы и пути их разрешения»* обращается внимание на следующее. Несмотря на определенную распространенность арбитражно-посреднического регулирования конфликтов и очевидную потребность в таком регулировании в современном российском обществе, нельзя сказать, что этот механизм регулирования сформировался в качестве самостоятельного социально-правового института, к которому постоянно обращаются и от которого ждут определенных результатов. Всего этого пока нет, поэтому в качестве главных задач данной главы формулируются: во-первых, анализ условий и путей совершенствования арбитражного регулирования социальных конфликтов в хозяйственной сфере; во-вторых, повышение готовности социальных субъектов к арбитражному регулированию трудовых споров, конфликтов.

В параграфе 3.1. – *«Условия и пути совершенствования арбитражного регулирования социальных конфликтов»* рассматриваются условия и пути совершенствования деятельности государственного арбитражного суда, третейского суда в), трудового арбитража.

Выделены и описаны основные принципы арбитражного суда: 1) независимость арбитражных судов; 2) законность при рассмотрении дел арбитражным судом; 3) равенство всех перед законом и судом; 4) равноправие сторон; 5) состяза-

тельность; 6) непосредственность судебного разбирательства; 7) гласность судебного разбирательства.

В ходе проведенного исследования особое внимание было уделено технологии третейского разбирательства, сравнительной оценке её нормативных требований и проводимых процедур. Регулирование предпринимательских споров (конфликтов) посредством третейского суда предполагает выполнение определенных процедурных условий. Рейтинг их сравнительной значимости: независимость третейского суда; добровольный выбор третейского суда; оперативность разбирательства спора (конфликта); ограничение разбирательства пределами исковых требований; возможность урегулирования спора на любой стадии судопроизводства; конфиденциальность решений и сохранение коммерческой тайны; ориентация на интересы предпринимателей; открытость действий сторон при защите своих интересов (вследствие отсутствия строгих процессуальных требований); состязательность сторон; отсутствие штрафных санкций за несоблюдение мер по обеспечению иска и исполнения решения; отказ от вынесения частных определений в адрес организаций и должностных лиц (при условии нарушения законодательства и иных нормативных актов); отказ от претензионного урегулирования споров.

В диссертации исследуется роль корпоративных сетей и корпоративной культуры в совершенствовании арбитражного регулирования предпринимательских споров. Делается вывод о необходимости содействовать: 1) обеспечению целенаправленного процесса интеграции предпринимательских сетей; 2) постепенному устранению водораздела между «своими» и «чужими», закреплению тенденции экстраполяции нормативного поведения среди «своих» на поведение с «чужими»; 3) формированию нормативно-институциональной основы предпринимательской деятельности посредством движения «снизу вверх», а не «сверху вниз», как это было до сих пор; 4) минимизации тенденции деформализации правил предпринимательского поведения и максимизации противоположной тенденции реформализации этих правил; 5) устранению расхождения между формальными и неформальными правилами предпринимательского поведения; 6) формированию универсальной системы (в масштабах всего общества) правил предпринимательского поведения.

В параграфе 3.2. – «Повышение готовности социальных субъектов к арбитражному регулированию трудовых конфликтов» исследуются условия и пути повышения готовности социальных субъектов к арбитражному регулированию трудовых конфликтов.

Делаются выводы о необходимости:

- создать систему информирования субъектов регулирования коллективных трудовых споров в организациях о нормативно-правовых документах, регламентирующих использование примирительных процедур;
- содействовать использованию примирительных процедур (примирительной комиссии, посредничества, трудового арбитража) при разрешении коллективных трудовых споров в организациях;
- обобщить практический опыт использования примирительных процедур при разрешении трудовых споров в организациях;

- подготовить предложения по совершенствованию арбитражно-посреднического регулирования конфликтов.

В «*Заключениях*» подводятся итоги проведенного исследования, формулируются основные результаты и выводы, обосновываются практические рекомендации по совершенствованию арбитражного регулирования социальных конфликтов.

*По теме диссертации опубликованы следующие авторские работы.*

1. Сакулин А.В. Социологическая оценка востребованности и эффективности арбитражных технологий регулирования предпринимательских конфликтов // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. Выпуск VII (51), 2007. – С. 274-277.

2. Сакулин А.В. Арбитражная технология урегулирования трудовых споров (конфликтов). // Диагностика и прогнозирование социальных процессов: Сборник материалов Международной научной конференции в г. Белгороде. – Том – II. – Белгород: Изд-во БГТУ им. В.Г. Шухова; «Крестьянское дело», 2005. – С. 93-97.

3. Сакулин А.В. Арбитражные технологии урегулирования экономических споров (конфликтов). Социальные инновации: теория и практика: Сборник научных работ. Выпуск 1. – Белгород: Изд. центр ООО «Логия», 2005. – С. 80-84.

4. Сакулин А.В. Роль третейских судов в урегулировании предпринимательских споров. // Социальные инновации: теория и практика: Сборник научных работ. Выпуск 2. – Белгород: Изд. центр ООО «Логия», 2005. – С. 66-70.

5. Сакулин А.В. Роль арбитражного суда в урегулировании предпринимательских споров (конфликтов) // Социальные инновации: теория и практика: Сборник научных работ. Выпуск 3. – Белгород: Изд. центр ООО «Логия», 2005. – С. 73-76.

6. Сакулин А.В. Сравнительная оценка эффективности способов регулирования предпринимательских споров (конфликтов) // Гуманитарные науки: Сборник научных трудов. Выпуск 12. – Белгород: Белгородский филиал СГА, 2006 - С. 98-102.

7. Сакулин А.В. Оценка общественной востребованности третейского разбирательства предпринимательских конфликтов (по данным социологического опроса). // Материалы международной научно-практической конференции «Информационные процессы и технологии в экономике, праве и обществе». - Гуманитарные науки: Сборник научных трудов. Выпуск 13. – Белгород: Белгородский филиал СГА, 2006 - с. 141-147.

8. Сакулин А.В. Социально-экономические условия и причины конфликтов в предпринимательской сфере. // Теоретическая и прикладная социальная технология: Сборник научных статей. Выпуск VIII. Белгород, 2006. – С. 128-133.

9. Сакулин А.В. Сравнительная оценка способов регулирования предпринимательских споров (конфликтов) // Теоретическая и прикладная социальная технология: Сборник научных статей. Выпуск IX. Белгород, 2006. – С. 109-113.

10. Сакулин А.В. Условия справедливого разрешения предпринимательских споров (по данным социологического опроса) // Актуальные проблемы государственного и муниципального управления: содержание и механизмы трансформации.

Том 3. Система государственного и муниципального управления: современные подходы и институциональные основы: Сборник науч. ст. по материалам конференции. – Курск: Изд-во КИГМС, 2006. С. 207-211.

11. Сакулин А.В. Внесудебные механизмы рассмотрения и разрешения социальных конфликтов // Региональная культура в образовательном пространстве: Материалы международной научно-практической конференции (апрель, 2006 г.). – Курск: КГМУ, 2006. – С. 46–48.

12. Сакулин А.В. Стратегии регулирования социальных конфликтов // Актуальные проблемы государственного и муниципального управления: содержание и механизмы трансформации: Сб. науч. ст. по материалам VI Международной научно-практической конференции. – Курск: Изд-во КИГМС, 2007. – С. 98-101.

Подписано в печать 28.09.2007. Формат 60x84/16.  
Усл. печ.л.1,4. Уч. издл. 1,5  
Тираж 100 экз. Заказ 45 Цена договорная.  
Тиражировано ИП Остащенко А.А.  
308036. г. Белгород, ул. Буденного, д.10, кв. 14

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that proper record-keeping is essential for transparency and accountability, particularly in the context of public administration and government operations. The text highlights how detailed records can help identify inefficiencies, prevent fraud, and ensure that resources are used effectively.

2. The second part of the document focuses on the role of technology in modern record-keeping. It explores how digital systems and software solutions can streamline the process of data collection, storage, and retrieval. The author notes that while technology offers significant advantages in terms of speed and accuracy, it also presents challenges such as data security and system integration. The text suggests that a balanced approach, combining traditional methods with modern technology, is often the most effective solution.

3. The third part of the document addresses the legal and ethical considerations surrounding record-keeping. It discusses the importance of ensuring that records are maintained in accordance with applicable laws and regulations. The text also touches on the ethical implications of data collection and storage, particularly regarding privacy and the potential for misuse of information. The author argues that organizations must have clear policies and procedures in place to address these concerns and ensure that they are acting in a responsible and lawful manner.

4. The fourth part of the document provides practical advice for implementing a robust record-keeping system. It offers a series of steps and best practices that organizations can follow to ensure that their records are accurate, complete, and easily accessible. The text emphasizes the importance of regular audits and reviews to identify and address any issues that may arise. The author also suggests that organizations should invest in training and education for their staff to ensure that they are equipped with the necessary skills and knowledge to manage records effectively.

5. The final part of the document concludes by reiterating the importance of record-keeping and the need for continuous improvement. It encourages organizations to stay up-to-date with the latest trends and technologies in the field and to be proactive in addressing any challenges that may arise. The text ends with a call to action, urging organizations to take the steps necessary to ensure that their records are accurate, reliable, and secure.

23500

✓



2006386470

Handwritten scribbles or marks, possibly initials or a signature, located below the barcode.