



СЛОВО МОЛОДЫМ СОЦИОЛОГАМ

УДК 316.4.05

Социально-трудовой конфликт в оценках работников банка

П. Ю. Кулагина

Кулагина Полина Юрьевна, аспирант кафедры социологии молодежи, Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского, kulagina.yu@mail.ru

Развитие цифровой экономики, внедрение искусственного интеллекта в финансовую сферу России меняет систему социальных отношений современного банка. С одной стороны, возрастает состав накопленных информационных ресурсов, обновляется номенклатура технических цифровых средств труда, расширяется состав внутренних субъектов финансовых организаций. С другой стороны, в условиях системных информационных трансформаций в банковской сфере усиливается уровень конфликтности. Внедрение новых технологий не только приводит к смене организационной культуры финансовых организаций и стиля трудового взаимодействия, но и провоцирует формирование противоречий, возникновение социально-трудовых конфликтов различного уровня, масштаба и характера. Последние нуждаются в научном исследовании. Цель исследования – на основе анализа представлений персонала современного банка уточнить предпосылки формирования внутриорганизационных трудовых конфликтов, определить пути их устранения. Методами исследования стали анализ теоретических и эмпирических данных, анкетный опрос персонала современного банка. В результате выявлены социально-экономические предпосылки формирования трудовых конфликтов в современном банке: отсутствие практик социально-трудового партнерского сотрудничества, взаимной поддержки и взаимопомощи персонала; расширение состава работников, ориентированных на разрешение функциональных проблем через конфликтное взаимодействие; статичность и неэффективность системы мотивации инновационных внедрений, творческого труда работников. Предложены пути преодоления социально-трудовых конфликтов в банке.

Ключевые слова: социально-трудовой конфликт, банк, финансовая организация, персонал, внутренняя среда организации.

Поступила в редакцию: 22.01.2020 / Принята: 18.02.2020 / Опубликовано: 01.06.2020

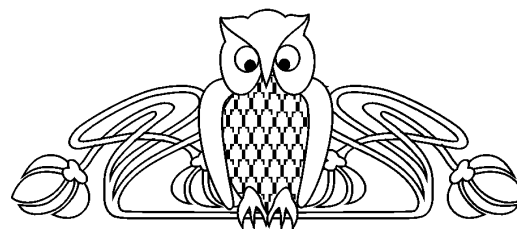
Статья опубликована на условиях лицензии Creative Commons Attribution License (CC-BY 4.0)

Social and Labor Conflict in the Estimates of Bank Employees

P. Yu. Kulagina

Polina Yu. Kulagina, <https://orcid.org/0000-0003-0438-370X>, Saratov State University, 83 Astrakhanskaya Sr., Saratov 410012, Russia, kulagina.yu@mail.ru

The development of the digital economy and the introduction of artificial intelligence into the financial sphere of Russia change the



system of social relations of the modern bank. On the one hand, the composition of accumulated information resources increases, the nomenclature of technical digital means of labor is updated and the composition of internal subjects of financial organizations expands. On the other hand, in the context of systemic information transformations in the banking sector, the conflict level increases. The introduction of new technologies leads not only to changing the organizational culture of financial organizations and style of labor interaction, but also provokes forming of the contradictions and the emergence of social and labor conflicts of different levels, scale and character. The latter need scientific research. The purpose of the study is to clarify the prerequisites of the forming intra-organizational labor conflicts and determine the ways to eliminate them on the basis of the modern bank staff's perceptions analysis. The research methods are the theoretical and empirical data analysis, and the questionnaire survey of the modern bank staff. The identified results revealed: the lack of practices of social-labor partnership cooperation and personnel's mutual support and assistance; the expansion of the staff oriented to resolving the functional problems via conflict interaction; the stability and inefficiency of the employees' innovative creative work motivation system. The ways for overcoming the social and labor conflicts in the bank are proposed.

Keywords: social and labor conflict, bank, financial organization, personnel, internal environment of the organization.

Received: 22.01.2020 / Accepted: 18.02.2020 / Published: 01.06.2020

This is an open access distributed under the terms of Creative Commons Attribution License (CC-BY 4.0)

DOI: <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2020-20-2-175-178>

Современная финансово-банковская система выполняет важную общественную функцию. Она, с одной стороны, перераспределяет денежные ресурсы общества, с другой – определяет условия и гарантирует процесс сбережения денежных средств населения, ускоряет и организует безопасное обращение денежных средств. Развитие банковской системы, финансовых посреднических организаций определяет динамику платежного оборота, осуществляет перелив свободных денежных ресурсов в виде кредитных ресурсов, что определяет условия развития как экономики в целом, так и личных домохозяйств в частности. При этом необходимо отметить, что российские банки, несмотря на длительный и устойчивый рост, имеют социальные проблемы, растет социальная напряженность в трудовых коллективах, достаточно часто возникают социально-трудовые конфликты во внутренней среде банковского сектора.



Таким образом, в настоящее время необходимо исследование не только теоретических проблем социального развития человеческого потенциала банков, но и социально-трудовых конфликтов в их среде.

Оценка социально-трудовых конфликтов осуществлялась учеными различных социологических школ. В рамках административной школы социальная оценка осуществляется на основе консервативных идей концепции бюрократии М. Вебера. Здесь социально-трудовой конфликт рассматривается в контексте проявления административного подчинения, реализации властных полномочий. Любое экономическое действие как форма социального действия включает в себя властные взаимодействия. Последнее и представляет предпосылку зарождения социально-трудового конфликта¹. Нэнси Фолбр в этой связи отмечает, что трудовые конфликты проявляются и должны оцениваться как элемент социально-трудовых отношений формальной организации. Данная оценка преимущественно осуществляется в субъективной форме и нацелена на выявление различия интересов, а также идентичности непосредственно персонала, управляющих, а также собственников².

В современных исследованиях представляется конструктивно-регулирующий подход к проблеме оценки конфликта в хозяйственной организации как противостояния «субъектов, имеющих противоречивые, противоположные представления, взгляды, нормы, ценности, интересы»³.

Так, Т. М. Баландина, Н. А. Ерохина, Н. Н. Черешник отмечают, что непосредственная оценка социально-трудовых конфликтов должна осуществляться в рамках комплексной оценки организационной культуры организации в целом: по вертикали (оценка уровня бесконфликтности трудовых процессов, формальной деятельности администрацией) и по горизонтали (субъективная оценка реально существующей культуры социально-трудовых конфликтов)⁴. Здесь подчеркивается необходимость субъективной оценки, прежде всего, социально-трудовых ценностей, культуры трудового профессионального взаимодействия работников формальной организации⁵, образовательно-профессиональных⁶, а также безосновательно-профессиональных практик⁷.

В обобщенном контексте исследователи указывают на необходимость при данной оценке, с одной стороны, исследования ощущений социально-трудовой напряженности, конфликтности⁸, с другой – анализа всего спектра удовлетворения социально-трудовых потребностей работников: удовлетворения условиями труда, эффективностью реализации социально-экономических проектов развития социально-трудовой сферы формальных организаций⁹.

Таким образом, оценка социально-трудового конфликта должна строиться на основе анализа объективных и субъективных первопричин рассо-

гласования трудовых интересов, акций социально-экономического противодействия. Также важным представляется уточнение практик формирования личных, коллективных, организационных социально-трудовых проблем работников в результате развития трудовых отношений в финансовой организации. По сути, оценка социально-трудового конфликта, с одной стороны, нацелена на выявление факторов, определяющих формирование противоречий в социально-трудовой системе организации, наличия конфликтных отношений, с другой стороны, данная оценка предусматривает необходимость выявления влияния конфликта на положительные, а также негативные практики организационного развития. Именно прогноз социально-трудовых и экономических результатов и последствий конфликта позволит разработать рекомендации и предложения по оптимизации проектов регулирования конфликтов в современной финансовой организации.

В статье анализируются данные социологического опроса «Социально-трудовой конфликт в оценках работников современного банка», проведенного автором в январе – феврале 2019 г. в Саратовском филиале АО «Р-банк». Количество респондентов составило 408 человек. Опрошенные имеют различный специальный и общий стаж работы. Возраст респондентов колеблется от 18 до 63 лет. Основную часть опрошенных составили женщины (76,5%), практически все сотрудники имеют высшее образование (93,1%). Все респонденты являются работниками банка, осуществляющими трудовую деятельность на постоянной основе.

Эмпирические данные, полученные в результате проведенного социологического исследования, дают возможность, во-первых, определить причины и частоту возникновения социально-трудовых конфликтов в исследуемой финансовой организации, во-вторых, уточнить методы, используемые в банке для урегулирования социально-трудовых конфликтов.

Так, при ответе на вопрос о том, были ли социально-трудовые конфликты за последний год работы, 25,0% опрошенных отметили, что за последний год было несколько конфликтов (от одного до нескольких); 2,9% акцентируют внимание на том, что в организации происходят конфликты постоянно (несколько раз в месяц); 3,5% отмечают ежемесячное проявление не менее одного конфликта.

Несложно заметить, что в исследуемой финансовой организации социально-трудовые конфликты обостряются достаточно часто. Около трети сотрудников данной организации в той или иной мере сталкиваются с конфликтными ситуациями. При этом большая часть участников опроса (54,4%) утверждают, что не являются конфликтной личностью. Вместе с тем за время работы каждому третьему из опрошенных в той или иной степени приходилось принимать



участие в разрешении конфликтной ситуации. Важно отметить, что в целом в финансовой организации отмечается рост напряженности трудового процесса, и это приводит к повышенной конфликтности и социальной неопределенности. У 24,5% респондентов данное явление вызывает желание уволиться из организации.

Большая часть респондентов (73,0%) считают, что возникающие трудовые конфликты в организации поддаются административному регулированию. При этом подавляющее большинство (59,7%) работников полагают, что конфликтные проблемы решаются в результате поиска компромисса между его участниками: более четверти (27,9%) полагают, что конфликт эффективно разрешался единолично руководителем подразделения.

Необходимо отметить, что социально-трудовые конфликты подавляющая часть сотрудников связывает с социально-экономическими факторами труда. Так, более трети опрошенных оказались не удовлетворены размером заработной платы (38,7%). Пятую часть персонала не устраивает режим работы (18,6%), техническое оснащение (17,2%). Имеется состав потребностей, которыми работники удовлетворены в полной мере. Большинство сотрудников полностью удовлетворены следующими аспектами: санитарно-гигиеническими условиями работы (56,9%), отношениями с коллегами (63,2%) и непосредственным руководителем (71,6%).

Помимо этого, данные опроса показали, что основные причины возникновения социально-трудовых конфликтов следующие: разное понимание правил, процедур, технологий трудовой деятельности; несправедливая оценка качества выполнения работы, заданий; личностные особенности, конфликтность самих сотрудников; стремление некоторых лиц переложить часть своих функциональных обязанностей на других.

Респонденты также отмечают, что на появление напряженности и конфликтов в коллективе влияют: переработки, необоснованное изменение функциональных обязанностей сотрудников, возложение на них дополнительных обязанностей и несправедливое получение и распределение материальных благ в подразделениях.

Социально-трудовой конфликт является результатом неблагоприятного социально-психологического климата, что приводит к росту трудовой напряженности, повышению неопределенности и в итоге к потере клиентов финансовой организации. В атмосфере неблагоприятного социально-психологического климата работник становится раздраженным и невнимательным. Последнее не позволяет качественно предоставить клиенту банковскую услугу. При этом основные усилия персонал направляет на урегулирование конфликтных ситуаций.

В условиях повышения социальной напряженности в организации важно оптимизировать процесс разрешения конфликтов, определить ме-

ханизмы государственной защиты трудовых интересов акторов. Большинство сотрудников банка считают, что достойно защитить их интересы способны только они сами (79,4%). На высшее руководство полагаются 20,1% опрошенных. Следует отметить, что лишь 4,4% респондентов считают, что достойно защитить их интересы могут в судебных органах, 2,9% полагаются на комиссию по трудовым спорам и лишь 2,0% готовы обратиться в профсоюзную организацию. Таким образом, при разрешении конфликтных ситуаций работники надеются, в первую очередь, на себя и не доверяют специально созданным органам, главной задачей которых является защита интересов сотрудников.

Из представленного анализа следует, что чаще всего сотрудники стараются не найти причину конфликта и оптимальный путь его решения, а просто уклониться от него, выбирая наиболее простой выход, а именно промолчать либо сменить место работы. В условиях конфликтной ситуации подавляющее большинство респондентов (90,2%) считают, что необходимо, в первую очередь, защищать интересы рядовых сотрудников, только 6,9% – интересы среднего звена управления. При этом высшие управляющие и собственники практически не нуждаются в защите. Только 2,9% респондентов считают, что в условиях социально-трудового конфликта топ-менеджмент и собственники нуждаются в государственной поддержке и защите.

Несложно заметить, что, согласно мнению подавляющего большинства работников исследуемого банка, самой незащищенной категорией сотрудников в условиях обострения социально-трудового конфликта являются рядовые работники. При этом на вопрос «Приходилось ли вам защищать своего коллегу от несправедливых действий?» меньше половины опрошенных ответили утвердительно (43,1%). На основе двухмерного анализа можно сделать вывод о том, что из тех опрошенных, которым приходилось защищать своих коллег от других сотрудников, единицы становятся участниками конфликта. На основании последнего можно сделать вывод о том, что большинство из тех, кто готов защищать своего коллегу от несправедливых действий, обладают определенным авторитетом либо имеют высокий административный статус в трудовом коллективе.

Считают, что повышение морально-нравственных качеств работников, усиление роли этических регуляторов является основным условием уменьшения конфликтов в среде служащих, 36,1% сотрудников банка; 32,6% акцентируют внимание на необходимости более четкого понимания критериев конфликта в среде служащих. На необходимость постоянной диагностики социально-трудовых конфликтов в финансовой организации обращают внимание 27,1% опрошенных. Определяется важность систематического сбора и анализа информации о зонах риска в деятельности финансовой организации



для принятия соответствующих административно-управленческих решений.

Таким образом, результаты, которые были получены в ходе проведенного социологического исследования, позволяют выявить следующие факторы обострения социально-трудовых конфликтов.

1. Незрелость практик социально-трудового сотрудничества, взаимной поддержки и взаимопомощи, что обуславливает снижение общей удовлетворенности трудовой деятельностью, возрастание неудовлетворенности работников поведением коллег, их личными социокультурными характеристиками особенностями. Последнее представляет собой основную социальную причину зарождения конфликтных отношений в отдельных подразделениях исследуемой финансовой организации.

2. Обострение организационного противоречия процессов разрешения социально-трудовых конфликтов. Сотрудники полагают, что наиболее эффективным методом разрешения социально-трудовых конфликтов является коллективный поиск компромиссных решений трудовых задач, на практике же разрешение социально-трудовых конфликтов осуществляется администрацией путем принятия жестких управленческих решений и распоряжений. Данное противоречие представляет собой организационную предпосылку трудовых конфликтов. Для его решения необходимо разработать систему мер, включающую проведение тренингов, деловых игр, бесед по бесконфликтному взаимодействию работников, уточнению роли и места представителей администрации при разрешении стратегических, тактических и текущих социально-трудовых конфликтов в финансовой организации.

3. Расширение состава работников, ориентированных на разрешение функциональных проблем через конфликтное взаимодействие. Пути разрешения социально-трудовых конфликтов работники видят по-разному. Большинство сотрудников не считают трудовой конфликт возможной и приемлемой практикой разрешения текущих и стратегических проблем. В то же время в коллективе имеются некоторые индивиды (около 7% сотрудников), которые не только не отрицают данный подход, но и стремятся систематически формировать конфликтный стиль разрешения проблем. В данной ситуации необходимо уточнение конфликтно ориентирующей группы работников и разработка программы для данных лиц, направленной на обучение последних бесконфликтным трудовым практикам.

4. Стагичность и неэффективность системы мотивации инновационных внедрений, творческого труда работников. Установлено, что основной мотивирующий фактор в финансовой организации – материальный (рост заработной платы, премии, бонусы, дополнительные выплаты). Анализируя социально-трудовые отношения, взаимосвязь трудового поведения при формировании конфликта, а также факторы стимулирования традиционного и инновационного труда, выявлено, что наиболее активная часть персонала, осуществляющая инновационные внедрения, разрабатывающая новаторские предложения, не имеет соответствующих материальных механизмов трудовой поддержки. Последнее приводит их к неудовлетворенности трудом, формированию конфликтных практик с менее активной частью персонала.

Примечания

- 1 См.: Weber M. Economy and Society : in 2 vols. Vol. I. University of California Press, 1978. P. 85–86.
- 2 См.: Folbre N. Who pays for the kids? Gender and the structures of constraint. L. ; N.Y. : Routledge, 1994. P. 348.
- 3 Кусниц В. А. Исследование теоретических основ трудового и организационного конфликта // Молодой ученый. 2018. № 23. С. 377.
- 4 См.: Баландина Т. М., Ерохина Н. А., Черевешник Н. Н. Оценка персонала в условиях перехода организации на инновационный тип развития // Вестн. СГСЭУ. 2018. № 2 (71). С. 192–196.
- 5 См.: Быченко Ю. Г., Баландина Т. М. Современная социологическая интерпретация общественного воспроизводства // Изв. Сарат. ун-та. Нов. сер. Сер. Социология. Политология. 2015. Т. 15, вып. 3. С. 46–52. DOI: 10.18500/1818-9601-2015-15-3-46-52
- 6 См.: Балабай С. В. Ноосферная концепция образования // Наука и общество. 2019. № 2 (34). С. 110–114.
- 7 См.: Маслова Т. С. Профессионализм и профессиональная культура в современных социологических исследованиях // Гуманитарий Юга России. 2016. Т. 22, № 6. С. 262–268.
- 8 См.: Ильинова О. В., Исмаил Р. Н. Трудовые конфликты : подходы к оценке последствий и механизмы управления // Вестн. БУКЭП. 2016. № 2. С. 244–248. DOI: 10.21295/2223-5639-2016-2-244-248
- 9 См.: Быченко Ю. Г., Пихтелев А. М. Развитие человеческого потенциала в оценках военнослужащих // Власть. 2019. Т. 27, № 1. С. 209–216. DOI: <https://doi.org/10.31171/vlast.v27i1.6254>

Образец для цитирования:

Кулагина П. Ю. Социально-трудовой конфликт в оценках работников банка // Изв. Сарат. ун-та. Нов. сер. Сер. Социология. Политология. 2020. Т. 20, вып. 2. С. 175–178. DOI: <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2020-20-2-175-178>

Cite this article as:

Kulagina P. Yu. Social and Labor Conflict in the Estimates of Bank Employees. *Izv. Saratov Univ. (N. S.), Ser. Sociology. Politology*, 2020, vol. 20, iss. 2, pp. 175–178 (in Russian). DOI: <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2020-20-2-175-178>