

005.95/.96

Суркова И.Ю. – д.с.н., профессор кафедры управления персоналом,
Поволжский институт управления – филиал РАНХиГС, г. Саратов

Соловьева А.И. – магистрант, Поволжский институт управления –
филиал РАНХиГС, г. Саратов

СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ И ИХ ПРИЧИНЫ В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ.

***Аннотация:** в статье освещаются различные теоретические интерпретации социально-трудовых конфликтов в сфере торговли. Акцентируется внимание на наиболее распространенных причинах возникновения социально-трудовых конфликтов в сфере торговли, на примере магазина сети спортивных супермаркетов «Спортмастер».*

***Ключевые слова:** социально-трудовые конфликты, причины возникновения конфликтных ситуаций, сфера торговли.*

Surkova I.Yu. - Doctor of Social Sciences, Professor of the Department of Personnel Management, Volga Institute of Management - Branch of RANEPА, Saratov

Solovyova A.I. - Master's student, Volga Region Institute of Management - Branch of RANEPА, Saratov

SOCIAL AND LABOR CONFLICTS AND THEIR CAUSES IN THE FIELD OF TRADE.

***Abstract:** the article highlights various theoretical interpretations of social and labor conflicts in the field of trade. Attention is focused on the most common causes of social and labor conflicts in the field of trade, on the example of a store of the sports supermarket chain "Sportmaster".*

***Keywords:** social and labor conflicts, causes of conflict situations, trade sphere.*

Конфликты выражаются в деятельности всех социальных институтов, общественных компаний, в отношениях между людьми и играют главную

роль в жизни отдельного человека, семьи, группы, страны, общества и человека в целом. Все конфликты берут свое начало из выстроенной в социальном пространстве шкалы неравенств, маркирующей потенциальный или реальный доступ сотрудников к ценным благам, таким как, материальный достаток, власть, престиж, профессиональное развитие¹. Работающие в компании люди различны между собой. Собственно, они по-разному принимают обстановку, в которой они находятся в силу собственных отличительных черт.

Определение конфликта, принадлежащее Л. Козеру, является одним из наиболее распространенных в западной науке: «Социальный конфликт может быть определен как борьба из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы, в которой целями конфликтующих сторон являются не только достижение желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника». Данное определение используется применительно к широкому диапазону конфликтных явлений — от межгосударственных до межличностных. В соответствии с данным определением конфликт характеризуется как одна из сторон борьбы. Также можно отметить негативный характер целей, связанных с воздействием на противостоящую сторону².

Последователь Маркса и Зиммеля и современным классиком конфликтологии считается немецкий социолог Р. Дарендорф, который представляет диалектическую теорию конфликта в традиции диалектического подхода Маркса. Согласно Дарендорфу, социальный

¹ Суркова И.Ю. РЕПЕРТУАР СОВРЕМЕННЫХ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К АНАЛИЗУ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЕ//Российская общественно-гуманитарная наука перед вызовами современности. 2019.-с.95

² Козер Л. Функции социального конфликта. М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.

конфликт всегда был и будет присущ любому обществу в силу неизбежного различия интересов. Однако в постиндустриальном обществе противоречия перемещаются из экономической плоскости в область отношений господства-подчинения (то есть касается перераспределения власти)³.

Под социально-трудовыми конфликтами в сфере торговли мы в след за Сулимовой Т.С. понимаем «столкновение субъектов, действующих в сфере трудовых отношений, вызванное противоположностью их интересов, когда одна или обе участвующие стороны прибегают к действиям, выходящим за рамки привычных, нормальных, отношений, иногда даже за рамки существующего правового порядка с целью придать гласности свое требование, удовлетворить нарушенные интересы, привлечь внимание общественности, оказать давление на другую сторону, те или иные органы управления, на все общество»⁴. В сфере торговли такими субъектами являются сотрудники торгового персонала, руководство компании и покупатели.

Сфера торговли является наиболее распространенной среди женщин, так как основной функцией является обслуживание клиентов, их консультация и продажа необходимого товара. По сведениям Н. В. Гришиной для женщин больше свойственны инциденты, связанные с их личностными задачами: заработной платой, рассредотачиванием отпусков, премий. Мужчины более расположены к инцидентам, связанным именно с самой производственной работой (организация труда, определенность трудовых функций и др.). Они больше критично относятся и к самой производственной работы, и к управлению⁵.

Торговая деятельность имеет свою специфику. Работа в сфере торговли связана с высоким эмоциональным напряжением, так как она связана с

³ Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1994. № 5. С. 142-147.

⁴ Сулимова, Т. Социальный конфликт: возникновение и методы разрешения / Т. Сулимова // Проблемы теории и практики управления. — 1994. - №1. – С.21.

⁵ Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2008. – с.229

постоянным контактом с людьми. Не редко во время рабочего дня возникают конфликтные и стрессовые ситуации. Очевидно, что причины возникновения конфликта на предприятии торговли отличаются от причин конфликтов на промышленных предприятиях, где основное время сотрудников посвящено работе не с людьми, а с предметами труда и оборудованием. Поэтому необходимо знать и изучать основные причины возникновения социально-трудовых конфликтов в сфере торговли. Для этого нами было проведено исследование социально-трудовых конфликтов в одном из магазинов сети спортивных супермаркетов «Спортмастер», находящегося в Подмосковье. Были использованы следующие методы: интервью с директором магазина и анкетирование сотрудников (выборка сплошная было опрошено 25 человек). Для ООО «Спортмастер» изучение социально-трудовых конфликтов так же, как и для других торговых предприятий является актуальным. В сфере торговли основными причинами социально-трудовых конфликтов являются персональные причины (личные), структурные причины, изменения в организации, условия труда, характер труда. Большое влияние оказывает оплата труда, так как работник воспринимает оплату труда, премии, вознаграждения, как показатель отношения к нему со стороны руководителя. В сфере торговли достаточно часто причинами конфликтов становятся разделение сотрудников по подразделениям или отделам, некоторые отделы стараются преувеличить свои заслуги и старания, тем самым недооценивая заслуги других подразделений. Данная причина вызывает конфликты не только между группами в организации, но и между руководством и группой. Так же могу отметить, что социально-трудовые конфликты в сфере торговли в большинстве случаев возникают из-за нескольких причин, которые могут изменяться в зависимости от ситуации в компании.

На количество социально-трудовых конфликтов в организации оказывает большое влияние такой фактор, как социально-психологический климат в коллективе. Об этом в своих трудах упоминал Немов О., он утверждал, что основными показателями социально-психологического

климата трудового коллектива являются стремление к сохранению целостности группы, совместимость, сработанность, сплоченность, контактность, открытость, ответственность [5, с.129]. В подразделении сети спортивных супермаркетов социально-психологический климат деловой, сдержанный, так считает 46% опрошенных сотрудников. 23% сотрудников магазина уверены, что в коллективе все равнодушно к друг другу, 8% опрошенных сотрудников уверяют, что им не приятно находиться в коллективе, там происходят вечные разногласия и конфликты. Но так же есть сотрудники, которым социально-психологический климат в коллективе кажется положительным. Таких сотрудников 23%, они считают, что в коллективе преобладает атмосфера взаимопонимания и взаимопомощи.

Для определения причин социально-трудовых конфликтов в сфере торговли необходимо выявить с кем из субъектов чаще происходят конфликтные ситуации. По мнению директора магазина чаще всего сотрудники конфликтуют с покупателями или между собой. Но с помощью опроса всех сотрудников магазина мы выявили, что конфликты в магазине происходят и с руководством. Всего 15% опрошенных сотрудников ответили, что никогда не конфликтовали с руководством магазина. Редко конфликтуют с руководством 42% опрошенных сотрудников. 30% коллектива считают, что они иногда конфликтуют с руководством, а 13% утверждают, что часто конфликтуют с руководителями магазина. Из интервью с директором магазина мы узнали, что на данный момент в коллективе магазина назревает коллективный социально-трудовой конфликт. Он еще находится в скрытой фазе, но до руководства уже доходят слухи о недовольстве сотрудников. Конфликт связан с введением нового графика работы. До января этого года директор составлял график работы индивидуально для каждого сотрудника, в связи с чем были недовольства, так как кто-то работал по графику 2/2, кто-то 4/2, а сейчас руководство приняло решение сделать для всех сотрудников единый график 2/2. И некоторым сотрудникам не нравится это нововведение. Руководство

магазина на данном этапе не применяет никаких методов регулирования этого конфликта, так как данное нововведение обсуждалась со всеми сотрудниками на общем собрании.

Мы проранжировали проблемы возникновения социально-трудовых конфликтов в данном магазине и выявили, что наибольший отклик получила тема бытовых условий на работе (плохо функционирующие места общего пользования, проблемы с поддержанием комфортной температуры в помещениях, теснота в помещениях и пр.) 63% респондентов отметили существование данной проблемы в магазине. Директор магазина обосновала такой ответ тем, что большое количество сотрудников предпочитают время обеденного перерыва с 12:00 до 14:00, а общее помещение кухни в магазине рассчитано на 6 человек и иногда образуется очередь. Так же было отмечено, что в коллективе возникают конфликты по причине нарушения дисциплины труда (опоздания сотрудников или увеличенное количество обеденного перерыва), данную проблемы подтвердили 45% опрошенных сотрудников. Большое внимание стоит уделить причине личной неприязни между сотрудниками. Эту причину возникновения социально-трудовых конфликтов отметил и директор магазина. Инна Юрьевна утверждает, что конфликты в коллективе часто происходят по причине личных разногласий сотрудников, так как в коллективе работают сотрудники разной возрастной категории. Сотрудники возрастной категории от 31 до 40 работают на результат всей компании, стараются выполнить ключевые показатели эффективности всего магазина. А вот за сотрудниками в возрасте от 21 до 30 такой лояльности к компании не наблюдается, такие сотрудники стараются выполнить только личные показатели, от которых зависит из оплата труда.

Самыми распространенными конфликтами в сфере торговли являются конфликты с потребителями услуг, клиентами. Они чаще всего происходят по таким причинам, как: претензии со стороны покупателей к качеству товара, ассортимент магазина, нехватка сотрудников, очереди на кассе, несовместимость общения («трудные» клиенты), консультант не обладает

точной информацией о товаре, которую спрашивает клиент, плохое обслуживание клиента. Все эти причины были отмечены и директором магазина, и самими сотрудниками. Стоит отметить, что конфликты с клиентами так же происходят по причине того, что клиенты отказываются выполнять необходимые требования существующие в сфере продаж на данный момент, речь идет о том, что клиенты отказываются надеть медицинскую маску для оплаты товара на кассе. 63% опрошенных сотрудников отметили, что эта причина возникновения социально-трудовых конфликтов присутствует в их компании.

В сфере торговли конфликты происходят не только внутри коллектива, но и с покупателями. Для того, чтобы узнать, как часто покупатели не удовлетворены походом в магазин достаточно открыть книгу жалоб и предложений. Проанализировав книгу жалоб и предложений в магазине г. Люберцы, можно увидеть, что там достаточно много отзывов, как плохих так и хороших. Негативные отзывы клиенты пишут из-за очереди на кассе, маленького количества продавцов в торговом зале, требования надеть маску, таких отзывов зарегистрировано 60%. 40% отзывов в книге жалоб и предложений- положительные, чаще всего их пишут продавцу-консультанту Елене.

Руководитель организации в соответствии со своей ролью находится, как правило, в центре любого конфликта и призван решать его всеми доступными ему способами. Поэтому руководителям сферы торговли необходимо уделять большое внимание социально-трудовым конфликтам в компаниях. Причин возникновения трудовых конфликтов очень много и руководителю необходимо ежедневно заниматься регулированием социально-трудовых конфликтов для того, чтобы последствия всех конфликтов были положительными.

Библиографический список

1. Суркова И.Ю. РЕПЕРТУАР СОВРЕМЕННЫХ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К АНАЛИЗУ КОНФЛИКТНЫХ

СИТУАЦИЙ В ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЕ//Российская общественно-гуманитарная наука перед вызовами современности. 2019.-с. 206-212

2. Козер Л. Функции социального конфликта. М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.

3. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1994. № 5. С. 142-147.

4. Сулимова, Т. Социальный конфликт: возникновение и методы разрешения / Т. Сулимова // Проблемы теории и практики управления. — 1994. - №1. – С.21.

5. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2008. – с.229