

Центр социально-трудовых прав

П. В. БИЗЮКОВ

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ: МОГУТ ЛИ РАБОТНИКИ ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА В ОДИНОЧКУ.

*По материалам «горячего телефона
по трудовым правам».*

Руководитель проекта Е. С. Герасимова

Москва, 2011



УДК 331.104
ББК 67.627.1
Б59

Эта публикация стала возможной благодаря поддержке Фонда содействия Института «Открытое общество» (OSIAF), Международной организации труда и Конфедерации труда России.



ЦЕНТР СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫХ ПРАВ
www.trudprava.ru / e-mail: info@trudpravda.ru
Тел. / факс (495)721-95-58

Б59

Бизюков П.В.

Индивидуальные трудовые конфликты: Могут ли работники защитить свои права в одиночку. По материалам проекта «Горячий телефон по трудовым правам». Руководитель проекта Герасимова Е.С.
М.: Центр социально трудовых прав, 2011. 124 с.

ISBN 978-5-9901329-8-6

УДК 331.104
ББК 67.627.1

Редактирование и корректура М.А. Ильиной.
Подписано в печать 10.01.2011.
Формат 60×90/16. Бумага офсетная. Печать офсетная.
Тираж 500 экз.
Отпечатано в ИД ООО «Ролик»
141006, Московская обл., г. Мытищи, Олимпийский пр-т, 30/17.
ISBN 978-5-9901329-8-6

ISBN 978-5-9901329-8-6

© АНО «Центр социально трудовых прав», 2011
© Бизюков П.В., 2011
© Обложка, оформление Пируян И.Э., 2011

Содержание

| | |
|---|-----|
| Проект «Помощь работникам в условиях кризиса» | 5 |
| Кого мы изучали? | 7 |
| Что мы изучали? | 12 |
| Место индивидуальных трудовых конфликтов в системе регулирования трудовых отношений..... | 14 |
| Методика и информационная база исследования | 20 |
| Кто обращался к консультантам? | 23 |
| Проблемное поле индивидуальных трудовых конфликтов | 30 |
| Процедура индивидуального трудового конфликта | 37 |
| Издержки работников в ходе индивидуального трудового конфликта | 74 |
| Заключение | 86 |
| Коммуникативные и эмоциональные особенности юридического консультирования (Р. Шарифуллина) | 94 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Образец карточки для занесения данных о работниках, получивших консультацию | 100 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Данные о социально-демографических и трудовых характеристиках работников, обратившихся по «горячей линии» | 101 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Проблемы, с которыми работники обращались к консультантам «горячего телефона» | 104 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Рекомендации общественных слушаний Общественной палаты Российской Федерации на тему: «Реальность и эффективность защиты трудовых прав в России» | 111 |

«Горячий телефон» и индивидуальные трудовые конфликты

ПРОЕКТ «ПОМОЩЬ РАБОТНИКАМ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА»

С 1 июня 2009 года по 30 мая 2010 года Центр социально-трудовых прав совместно с партнерскими организациями при помощи Фонда содействия Института «Открытое общество» осуществлял проект «Поддержка работников в условиях кризиса». «Горячие телефонные линии» были организованы там, где работают некоммерческие организации — партнеры Центра социально-трудовых прав, осуществляющие помощь профсоюзам и работникам в защите трудовых прав:

- Санкт-Петербургская общественная организация «Общество содействия социальной защите граждан «Петербургская ЭГИДА» (Санкт-Петербург);
- Автономная некоммерческая организация «Правовой центр «Защита» (Новосибирск);
- Калининградская региональная общественная организация «Правозащитный центр» (Калининград);
- Автономная некоммерческая организация Юридический центр «Антей» (Владивосток).

В течение первого месяца была проведена подготовительная работа. Были организованы телефонные линии для приема звонков, в каждой организации определены юристы-консультанты. В каждом городе была организована реклама «горячих линий»: напечатаны информационные листки, которые распространялись через органы государственной инспекции

труда, приемные уполномоченных по правам человека соответствующих субъектов РФ, другие каналы. Постоянно печатались объявления о работе «горячих линий» в региональных средствах массовой информации. Баннер «горячей линии», содержащий информацию о контактах телефонных линий во всех городах, был размещен на сайте ЦСПП и на сайтах других дружественных организаций.

В июне 2009 года для юристов, которые с июля должны были приступить к работе на телефонных линиях, в Москве был проведен тренинг «Эффективное телефонное консультирование». Туда был приглашен консультант-психолог, имеющий опыт работы с консультантами «горячих линий» в других областях, а также опыт работы с некоммерческими организациями, юристами. В ходе тренинга обсуждались роль юриста в консультировании, навыки консультирования, общение с клиентами в сложных ситуациях и т.п. Для повышения эффективности консультирования было принято решение о проведении нескольких видеоконсультаций по Скайпу с каждым юристом для обсуждения сложных ситуаций, возникших в ходе консультирования.

Каждая организация самостоятельно определяла, каким образом построить работу по «горячей линии» и каким должно быть число юристов, работающих в качестве консультантов. Одним из вариантов была система, при которой на «горячей линии» осуществляли консультирование несколько юристов, каждый — определенную часть своего рабочего времени, при этом остальное его рабочее время было занято выполнением других видов юридической работы. Другой вариант — работа на «горячем телефоне» одного юриста с полной занятостью.

В течение года (с июля 2009 по конец июня 2010 года) осуществлялась непосредственная работа по консультированию работников по «горячим телефонным линиям». Согласно технологии, которую юристы изучали во время тренинга, консультирование осуществлялось таким образом, чтобы не только сообщить работнику, есть ли нарушения его трудовых прав, но и предложить ему технологию действий для их защиты. Ставилась задача помочь ему осознать и принять для себя эту технологию, удостовериться, что человек понимает, какие шаги и в какой последовательности он будет предпринимать после завершения консультации.

В сентябре 2009 года консультантом-психологом, который ранее проводил тренинг по эффективному телефонному консультированию, с каждым юристом-консультантом были проведены индивидуальные видеоконсультации для обсуждения сложных ситуаций. Затем состоялись две конференции в режиме Скайпа, в которых приняли участие все консультанты. Юристы-консультанты обсуждали спорные ситуации, совместно искали оптимальные способы поведения в затруднительных ситуациях и получали обратную связь от психолога-консультанта.

Всего за двенадцать месяцев консультанты провели 2553 консультации продолжительностью от 4 до 85 мин. Помимо консультирования работников юристы осуществили немалый объем работы, связанной с фик-

сацией данных о работниках, обратившихся за консультациями, и их проблемах. Только благодаря их усилиям стало возможно проведение данного исследования, результаты которого будут излагаться ниже.

В связи с этим автор выражает глубокую признательность и благодарность руководителям партнерских организаций:

- руководителю Санкт-Петербургской общественной организации «Общество содействия социальной защите граждан «Петербургская ЭГИДА» Риме Шарифулиной;
 - руководителю Новосибирского правового центра «Защита» Татьяне Новой;
 - руководителю Калининградской региональной общественной организации «Правозащитный центр» Михаилу Чесалину;
 - руководителю Владивостокского юридического центра «Антей» Елене Хорошун.
- Также хочется высказать слова благодарности за тщательную и самоотверженную работу юристам-консультантам: Т. Жаловой и Ж. Александровой (Новосибирск), М. Бондаревой (Владивосток), Б. Найдено (Калининград) и группе консультантов из Санкт-Петербурга — И. Потеряхиной, А. Клевец и Н. Каримовой.

КОГО МЫ ИЗУЧАЛИ?

В последние годы проведение исследований, связанных с изучением трудовых отношений, сталкивается с серьезными трудностями. Предприятия, а точнее их владельцы, пользуясь законом о коммерческой тайне и защите персональных данных, почти полностью перекрыли доступ для исследователей. В результате репрезентативные опросы работников на больших предприятиях, кейс-стади, основанные на разных источниках информации (интервью с работниками, руководителями, изучение документов, наблюдения), почти исчезли.

Изучать трудовые отношения с помощью массовых опросов населения тоже непросто. В рамках получаемых выборок (около полутора тысяч человек) трудно выделить профессиональные группы работников из-за их малочисленности среди населения. А уж выделять группы работников, сталкивающихся, например, с определенными трудовыми проблемами, и вовсе невозможно: их очень мало для полноценного статистического анализа.

Сама по себе ситуация консультирования создает интересные возможности для сбора информации о людях, обращающихся за помощью. Консультирование по какому-либо вопросу привлекает носителей определенных проблем. Обычно социологу требуются непростые процедуры для того, чтобы опросить респондентов в соответствии с выборкой или ото-

брать подходящих людей для интервью или фокус-групп. А к консультанту обращаются те, у кого есть актуальная проблема, заставляющая их предпринимать какие-то действия для ее решения.

В рамках нашего проекта (консультирование в условиях кризиса) за консультацией обращались работники, у которых возникали какие-то трудовые проблемы. В данном исследовании под социально-трудовой проблемой понималась дисфункция, которая осознавалась работником, включенным в систему социально-трудовых отношений на конкретном рабочем месте.

При изучении проблем, связанных с нарушением трудовых прав работников, необходимо учитывать две особенности. Первая связана с тем, что не все работники осознают наличие трудовых проблем даже тогда, когда они очевидно существуют. Например, обсуждая проблемы рабочего времени, многие работники часто рассказывают о том, что они работают гораздо дольше, чем это положено по закону. Но в этом для них нет проблемы, они считают ситуацию нормальной и не пытаются поставить перед своим работодателем вопрос о соблюдении продолжительности рабочего дня или организации сверхурочных работ. Это те, кто сталкивается с проблемой нарушения прав, но не осознает ее.

Вторая особенность связана с тем, что работники могут осознавать наличие трудовых проблем на своем рабочем месте. Но не зная способов нормализации ситуации, они отказываются не только от каких-то действий по ее исправлению, но и от самого признания проблемы. То есть имеется категория работников, которых можно охарактеризовать как «скрытых носителей» трудовых проблем, которые по тем или иным причинам не заявляют о том, что у них эти проблемы есть.

Подробно проблема численности работников, заявляющих о наличии трудовых проблем, скрытых носителей проблем и «беспроblemных» работников рассмотрена в исследовании ИСИТО, посвященном регулированию трудовых отношений¹. Одной из целей того исследования стало определение степени осознания работниками имеющихся у них трудовых проблем. Результаты были таковы: доля работников, которые открыто заявляли о наличии у них трудовых проблем, составляла 37%; доля «скрытых» носителей проблем составляла 15% и доля «беспроblemных» работников равнялась 48%.

Но даже признание каких-то проблем как значимых вовсе не означает, что работники станут предпринимать какие-то действия для нормализации ситуации. Здесь важно понять различие между наличием проблемы в трудовых отношениях и нарушением прав работника. Проблема не всегда означает нарушение прав. Необходимо учитывать, что факт признания работником существования какой-то проблемы — это всего лишь интерпретация работником сложившейся ситуации. Он может ее трактовать очень субъективно и даже ошибочно. Например, работник, склонный к

1 Бизюков П.В., Бизюкова В.А., Доновна И.В., Бурнышев К.В. Место профсоюзов в системе регулирования трудовых отношений. М.: ИСИТО, 2004. С. 58–71.

нарушениям, может считать, что у него есть проблема во взаимоотношениях с начальством, которое к нему «придирается», хотя на самом деле от него требуют соблюдения дисциплины и наказывают за ее нарушения. Для того чтобы говорить о реальном нарушении прав рабочего человека, необходимо иметь представление о том, какие права есть у работника и каким образом их можно нарушить.

Для иллюстрации сложности ситуации с нарушением прав можно использовать пример трудового конфликта, произошедшего не так давно на одной из угольных шахт. На шахтах, где уголь добывается подземным способом, по закону установлен шестичасовой рабочий день. Но на шахте, где разгорелся конфликт, ситуация была иной — там был установлен восьмичасовой рабочий день. Эта норма была обусловлена большой удаленностью шахты от города, в котором проживали большинство шахтеров. Восьмичасовой рабочий день был введен там достаточно давно, когда жесткого требования о шестичасовой смене на подземных работах не было. При большей продолжительности смены число выходов на работу сокращалось и, соответственно, сокращалось суммарное время на дорогу от дома до работы и обратно. Новый руководитель угольной компании, которой принадлежала эта шахта, решил навести порядок и потребовал, чтобы рабочий день был сокращен и ситуация соответствовала требованиям закона. Но шахтеры возмутились и сначала потребовали сохранения привычной восьмичасовой смены, а потом условием перехода на меньшую продолжительность смены выдвинули увеличение зарплаты. Был начат коллективный трудовой спор, который из-за жесткой позиции обеих сторон перерос в шумный стихийный трудовой протест. В этом случае права шахтеров нарушены не были, наоборот, с точки зрения закона права здесь восстанавливались. Но у рабочих были все основания считать, что них сложилась очень острая и актуальная проблема. Они, тратя больше времени и на работу, и на дорогу от дома до работы, оставались с неизменным заработком. Поэтому шахтеры в своих выступлениях очень много говорили о нарушении своих прав и постоянно пытались найти такой закон, который бы подтверждал это нарушение.

В этом примере хорошо видно, что не всякая трудовая проблема может быть связана с нарушением трудовых прав. Здесь понятия справедливости и законности не совпадали. Впрочем, эта ситуация не безнадежная. Современное общество должно создавать возможности для урегулирования противоречий между социальными субъектами не только на основе законов и права, но и с помощью переговоров и взаимных соглашений. При нарушении прав работника дело можно исправить не только за счет

обращения в суд и прокуратуру, но и за счет переговоров, когда сторона-нарушитель исправляет ситуацию и, возможно, компенсирует потери. Если же речь идет о проблеме, когда права работника не нарушены, то остается только путь переговоров и соглашений, если, разумеется, стороны к ним готовы.

В целом, опираясь на предложенные рассуждения, можно предложить классификацию работников по их отношению к нарушению прав в соответствии с двумя критериями: во-первых, это степень видения (осознания) работниками имеющихся у них проблем, а во-вторых, наличие нарушения трудового законодательства. Первый критерий, безусловно, субъективный и связан с тем, как работник «видит» свою социально-трудовую ситуацию. Второй критерий носит объективный характер, так как нарушение права может быть признано и без того, чтобы работник признавал его или даже знал о нем.

| | НЕ ВИДЯТ ПРОБЛЕМ | ВИДЯТ ПРОБЛЕМЫ |
|-------------------------|----------------------------------|--|
| НАРУШЕН ЗАКОН | «Ложные беспроблемные» работники | Работники, знающие о нарушении своих трудовых прав |
| НЕ НАРУШЕН ЗАКОН | «Беспроблемные» работники | Работники, имеющие проблемы неправового характера |

В свою очередь работники, осознающие и видящие трудовые проблемы, делятся на тех, кто предпринимает действия по устранению проблем или нарушений, и на тех, кто никаких действий не предпринимает и мирится с ситуацией. Пассивность работников может быть обусловлена разными причинами: кто-то осознает проблему, но не знает, как ее исправить или нормализовать — это связано с дефицитом или недоступностью средств регулирования трудовых отношений. Другие могут мириться с нарушением не потому, что не могут его исправить, а потому что признают проблему или нарушение несущественным, не стоящим того, чтобы начинать какие-то действия. Это связано с высокими издержками, возникающими в ходе нормализации ситуации, превышающими издержки, которые возникают в ситуации, когда нарушение сохраняется. Например, работник, которому отпуск назначен в не удобное для него время, может добиваться изменения ситуации и переставить отпуск на более удобный период. Но при этом ситуация может измениться для другого работника, отпуск которого тоже передвинется и теперь неудобное время будет уже для него. Проще отдохнуть в неудобное время, чем конфликтовать с человеком, отпуск которого придется переносить.

В итоге можно выделить три группы работников, различающихся

между собой степенью осознания трудовых проблем и готовностью действовать ради решения этих проблем.

1-я группа — «беспроблемные» работники. Это люди, у которых действительно нормальная ситуация и они не испытывают никаких значимых или актуальных проблем, или те, кто просто не осознает своих проблем и считает ситуацию нормальной. И истинные, и ложные «беспроблемные» работники не испытывают необходимости что-то менять, поэтому бессмысленно ждать от них действий по нормализации трудовой ситуации, во всяком случае до тех пор, пока у них либо не появятся проблемы, либо они не осознают их наличие.

2-я группа — это работники, осознающие наличие проблем и даже нарушения своих трудовых прав, но не предпринимающие никаких усилий по исправлению или нормализации ситуации. Это пассивные работники. Природа их пассивности связана либо с дефицитом (реальным или мнимым) средств регулирования трудовых отношений, либо с высокими издержками, возникающими в процессе регулирования.

3-я группа — это работники, осознающие наличие проблем, в том числе и нарушения своих прав, и готовые предпринимать какие-то действия для нормализации ситуации. Если проблема не имеет характера нарушения трудовых прав, это могут быть действия переговорного характера, что позволяет работнику (или группе работников, если речь идет о профсоюзе) найти взаимоприемлемое решение. Если проблема связана с нарушением прав, т.е. с нарушением закона, то здесь изменение ситуации связано с устранением возникшего нарушения, с привлечением органов, призванных следить за соблюдением законов и имеющих право требовать их исполнения.

Отличие представителей третьей группы от двух других весьма существенно – это люди, готовые действовать для защиты своих прав и своего статуса в пространстве социально-трудовых отношений. Трудовое право потому и возникло как специфическая отрасль, защищающая интересы работников, что изменения этих отношений существенно влияет на положение работников. Увольнение может изменить не только трудовую траекторию человека, но и его положение в обществе. А несправедливое увольнение делает изменение (а точнее снижение) профессионального и социального статуса неоправданным и незаслуженным. Поэтому люди, которые борются против нарушения своих прав, в том числе и трудовых, борются и за сохранение правовых и нравственных устоев общества в целом. Их борьба имеет не только индивидуальное, но и общественное значение. Ведь важно не только не допускать нарушений закона, но еще и эффективно устранять те, которые возникают. И эффективность при устранении нарушений, пожалуй, важнее, чем недопущение нарушений, которых не избежать.

Среди защищающих свои права работников тоже можно выделить несколько подгрупп. Во-первых, это работники, которые действуют через профсоюзы и другие формы коллективного регулирования трудовых от-

ношений. Во-вторых, это работники, действующие самостоятельно и не обращающиеся ни к кому за помощью. Они сами подают жалобы в трудовую инспекцию, заявления в прокуратуру, иски в суд и т.п. По оценкам экспертов, таких работников немного, но они есть. Наконец, в-третьих, это работники, которые обращаются за помощью к консультантам. Именно представители этой подгруппы и стали объектом нашего исследования. Характеристики этой группы описаны ниже.

ЧТО МЫ ИЗУЧАЛИ?

Проблематика трудовых конфликтов сложна и многообразна. Но чаще всего, говоря о трудовых конфликтах, имеют в виду коллективные конфликты и протесты, забастовки, голодовки и т.п. Индивидуальные трудовые конфликты, в отличие от коллективных, как правило, не привлекают внимания исследователей, так как они очень плохо поддаются изучению.

Что считать индивидуальным трудовым конфликтом.

Главная трудность изучения трудовых конфликтов на индивидуальном уровне заключается в том, что работников, участвующих в процедурах индивидуальных споров, очень немного и они далеко не всегда расположены к общению. Найти людей, вступивших в индивидуальный трудовой конфликт, крайне непросто. Их можно было бы обнаружить через те предприятия, где функционируют комиссии по трудовым спорам (КТС), но последние созданы не везде и доступ к их информации ограничен (в лучшем случае можно найти информацию об общем числе конфликтов). Такую же обобщенную количественную информацию могут дать Гострудинспекция, суды и прокуратура (в лучшем случае число обращений и самые общие данные о тематике). С помощью этих данных, даже если бы они были доступны, вряд ли можно подробно изучить, по каким поводам возникают индивидуальные трудовые конфликты, а уж связать это с персональными данными работников и вовсе невозможно.

Перед тем как начать исследование, нужно было определить, что считать индивидуальным трудовым конфликтом. В Трудовом кодексе (ТК) РФ нет понятия индивидуальный конфликт, есть понятие индивидуальный трудовой спор. В ст. 381 ТК дается следующее определение: *«Индивидуальный трудовой спор — это неурегулированные разногласия между работодателем и работником по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, коллективного договора, соглашения, трудового договора (в том числе об установлении или изменении индивидуальных условий труда), о которых заявлено в орган по рассмотрению индивидуальных трудовых споров».*

Здесь главное значение имеет то, существует ли факт заявки о противоречии в орган по рассмотрению индивидуальных споров. Имеется в виду КТС на предприятии, Гострудинспекция, прокуратура или суд за

пределами предприятия. Простое предъявление претензий начальству, даже самое обоснованное, под правовое понятие «трудовой спор» не подпадает. То, с чем приходилось сталкиваться консультантам в ходе проекта, во многом соответствовало правовому понятию «трудовой спор», но были и некоторые отличия.

Не все обратившиеся за консультацией затем обращались в органы, рассматривающие и регулирующие трудовые споры. Часть работников, получив консультацию о том, какие именно у них нарушены трудовые права, каким образом они могут их отстаивать, куда могут обращаться с жалобами и каким может быть результат, доводили эту информацию до своего работодателя. В тех случаях, когда нарушение было очевидным, некоторым работодателям оказывалось достаточно понять, что работник настроен серьезно, что у него есть неплохие шансы доказать свою правоту, чтобы начать какие-то действия по урегулированию возникших противоречий.

То, что в результате не возникло трудового спора (в том смысле, как его трактует закон), не означает, что столкновения интересов не было. Для правового понятия «трудовой спор» формой деятельности, свидетельствующей об активности сторон, является заявка в о противоречии в регулирующий орган. Но в реальности форм деятельности, свидетельствующей о намерении изменить ситуацию, может быть больше. Уже описанный вариант, когда работник, получив консультацию, предъявляет своему работодателю программу действий по отстаиванию своих интересов, тоже может считаться вариантом активности. Работник может добиваться отстаивания своей позиции через демонстративные формы: например, известны одиночные пикеты и протесты работников, столкнувшихся с нарушением своих прав. Как это ни печально, но используются и экстремальные формы активности: действия, направленные на демонстративное причинение вреда себе (голодовки и даже самоубийства) или оппонентам по трудовому конфликту, вплоть до убийства². Заметим, однако, что в нашем исследовании подобных вариантов действий не встречалось.

Поэтому предметом нашего исследования стали *индивидуальные*

² К сожалению, таких случаев зафиксировано в последние годы немало. Весной 2009 г. стюардесса ликвидированной авиакомпании из-за многомесячной задолженности выбросилась из окна и разбилась насмерть. Летом 2010 г. работник одного из предприятий г. Кургана пытался совершить акт самоубийства из-за конфликта с начальством. Случаи расправы с работодателями тоже участились. Вот несколько событий, произошедших в 2010 г. В Красноярске уволенная продавщица магазина, не получившая расчета, совершила нападение на свой магазин и похитила выручку. А в Нижнем Новгороде работник метрополитена, не получивший отгул, облил начальника бензином и поджег его. Ну и наконец, крайние случаи: в Челябинске рабочие убили собственника предприятия за долги по зарплате, а в Нижнем Тагиле травмированный в прошлом рабочий расстрелял двоих сотрудников соцстраха на рабочих местах. Еще несколько лет назад можно было бы сказать, что подобные дикие случаи выходят за рамки рассмотрения изучаемого явления, но, к сожалению, число их увеличивается. И хотя они, по-прежнему, остаются единичными, регулярность их появления говорит о том, что подобный экстремизм перестает быть случайным, а становится одним из вариантов выхода в ситуации индивидуального трудового конфликта.

трудовые конфликты, т.е. противоречия между работниками и работодателями, перешедшие в фазу активных действий по отстаиванию своих интересов и позиций.

Под активными действиями мы понимаем все виды действий, направленных на отстаивание собственных интересов. Это и получение консультаций для последующего диалога с работодателем, и консультирование с целью обжалования действий работодателя в различных инстанциях, и получение помощи в оформлении документов для подачи заявления в регулирующие органы, рассматривающие трудовые споры. Возможны и иные (малораспространенные) варианты действий работников, но здесь необходимо обсудить вопрос о том, что следует считать минимальным вариантом активности.

Исходя из логики и специфики нашего исследования минимальным проявлением активности работника мы считаем сам факт его обращения к консультанту. В результате, по свидетельству консультантов, работники не всегда готовы начать какие-то более активные действия после получения консультации. Кого-то пугает перспектива обострения отношений с работодателем, кто-то понимает, что у него недостаточно сил, времени, ресурсов для того, чтобы начинать конфликт. Но в любом случае такой человек уже проявил активность: он получил информацию о том, было ли нарушение его прав и как можно эти права отстоять.

Логика проекта в виде организации бесплатного телефона, по которому можно получить консультацию, как раз и была направлена на то, чтобы облегчить работникам возможность совершения первого шага. И именно первый шаг, т.е. обращение за консультацией, мы данным проектом считали проявлением активности работника по отстаиванию своих трудовых прав, даже если он ограничился только получением информации от консультанта и не предпринимал больше никаких действий.

МЕСТО ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ В СИСТЕМЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Современная система трудовых отношений в России все чаще характеризуется как кризисная. В стране достаточно высокое количество трудовых протестов, причем в последние годы некоторые из этих конфликтов (Пикалево в 2009 г. и в Междуреченске в 2010 г.) имели крайне острый характер и готовы были перерасти в кампании гражданского неповиновения. Профсоюзное движение страны давно находится в кризисе. Мало того, что профсоюзы теряют численность: падают и их авторитет, и общественное влияние. Сегодня профсоюзы не в состоянии влиять на ситуацию даже на крупных предприятиях, где они, почти повсеместно, подчинены администрации. Альтернативные профсоюзы могут проводить только локальные

акции и чаще всего заняты борьбой не за улучшение условий труда своих членов, а за собственное выживание.

На этом фоне активизировались сторонники неолиберальной идеологии, которые декларируют устами ведущих экспертов и бизнесменов, что трудовое законодательство устарело настолько, что мешает поступательному развитию экономики страны. Традиционная для западных рыночных стран модель трудовых отношений, которую так и не удалось реализовать в России, все чаще провозглашается устаревшей и не соответствующей социально-экономическим реалиям сегодняшнего дня. Вместо модели, основанной на коллективных соглашениях и соответственно коллективном регулировании трудовых отношений (в ее основе лежат принципы трипартизма и социального партнерства), предлагается иная модель, основанная на индивидуальном регулировании трудовых отношений. В этой модели принципом является свобода соглашения, регламентированная только законом (предполагается, что закон не должен быть слишком строгим и должен давать работнику и работодателю возможности для заключения гибких договоренностей). Жесткое регламентирование трудовых отношений, предполагающее широкий объем неотъемлемых прав у работников и профсоюзов, наличие регламентов и стандартов провозглашаются в рамках этой модели недостатками, сдерживающими развитие свободного рынка труда. Индивидуальное регулирование трудовых отношений считается более предпочтительным, чем коллективное, потому что оно позволит работодателю снизить риски и издержки за счет использования нестандартных и гибких форм занятости. Одним из основных аргументов в пользу этой модели служит пример западных стран, где, по мнению сторонников неолиберальной модели, происходит смещение от коллективных форм регулирования трудовых отношений к индивидуальным.

Этот довод выглядит не вполне убедительным, особенно на фоне активизации профсоюзного движения в Европе и Америке в кризисное и послекризисное время. Однако главным фокусом данного исследования стали именно индивидуальные практики регулирования трудовых отношений в современной России. Эта тема почти не исследовалась в отличие от практик коллективного регулирования трудовых отношений и прежде всего через профсоюзы. Профсоюзам на протяжении последних десятилетий было посвящено достаточно много исследований, в которых довольно подробно проанализированы успехи и провалы профсоюзного движения в России³.

Между тем уменьшение численности профсоюзов означает, что увеличивается число неюнионизированных (не охваченных профсоюзным влия-

3 В качестве примера можно привести исследования Института сравнительных исследований трудовых отношений (ИСИТО), представленные в следующих книгах: Профсоюзное пространство современной России» / Под ред. В. Борисова, С. Кларка, М.: ИСИТО, 2001, Профсоюзы России: организация или пространство? / Под ред. В. Борисова, С. Кларка, М.: ИСИТО, 2004, Профсоюзы на предприятиях современной России / Под ред. И. Козиной, М., 2009, а также исследования сотрудников Института социологии РАН В. Ядова, С. Климовой, И. Климова, К. Клеман и др.

нием) работников, а значит должна расширяться сфера индивидуального регулирования трудовых отношений. Но массовые опросы показывают, что количество работников, участвующих в индивидуальном регулировании трудовых отношений, очень мало — буквально на уровне статистической погрешности. Количественные исследования среди населения и работников показывают, что доля людей, пытавшихся защитить свои права, крайне мала. Так, по исследованию 2002 г. среди работников четырех городов только 2,8 % от общей численности обращались в суд для защиты своих трудовых прав⁴. Тщательно исследовать такие малые совокупности респондентов крайне затруднительно, выявлять их социальные особенности непросто прежде всего из-за небольшой численности, что создает затруднения для применения сложных статистических методов анализа.

Статистика самих органов, регулирующих трудовые отношения, тоже не позволяет производить тщательный анализ, позволяющий понять особенности процесса регулирования индивидуальных трудовых отношений. В лучшем случае удавалось получить общие данные по обращению в тот или иной регулирующий орган⁵. Но и они показывали, что реальное число работников, пытающихся защищать свои права, исчисляется долями процентов от общей численности. Поэтому исследовать тех, кто защищает свои права в индивидуальном порядке, как подгруппы всех работников, неперспективно — слишком мала их доля.

Такая ситуация может существовать только в двух случаях: или в трудовых отношениях нет проблем и там просто нечего регулировать, или система регулирования непригодна для массового использования. Первое предположение можно отвергать сразу: даже поверхностное знакомство с практиками трудовых отношений говорит о том, что там существует масса проблем и огромное количество нарушений. Остается второе: системой регулирования трудно или даже невозможно воспользоваться. Но тогда встает вопрос о том, что именно не так в системе индивидуального регулирования трудовых отношений, какие там существуют барьеры, каких результатов может добиться работник, решивший защищать свои трудовые права, и какими будут его издержки. И на основе этих ответов можно будет сделать вывод о том, насколько эффективен метод индивидуального, внепрофсоюзного регулирования трудовых отношений.

Теоретическая модель исследования. В классических работах, посвященных теории социального конфликта, подчеркивается, что он является неизбежным следствием социальной дифференциации, приводящим к попыткам участников конфликта изменить ситуацию в свою пользу. По мнению Л. Козера, попытка утвердить свою позицию опирается

4 Бизюков П. и др. Место профсоюзов в системе регулирования трудовых отношений. М.: ИСИТО, 2004.

5 Вишневская Н.Т., Капелюшников Р.И. Инфорсмент трудового законодательства в России: динамика, охват, региональная дифференциация: Препринт WP3/2007/02 Серия WP3 Проблемы рынка труда Москва. М.: ГУ ВШЭ, 2007.

на определенные ценности и интересы, которые стороны используют для подтверждения своего статуса в социальном пространстве⁶. Это утверждение очень важно для понимания природы и специфики трудового конфликта, так как эта сфера взаимодействия относится к числу нормативно определенных, т.е. регулируемых законом. Необходимость разработки трудового законодательства заключалась в том, чтобы ввести взаимодействие работников и работодателей в определенные рамки, которые, разумеется, определялись на основе определенных ценностей и идеалов.

Первые универсальные ценности в сфере трудовых отношений были зафиксированы конвенциями созданной в 1919 г. Международной организации труда (МОТ). Это были конвенции о продолжительности рабочего времени, безработице, регулировании женского и детского труда. Появление такого регулирования стало необходимым после революции в России и тяжелого положения наемных работников в других странах, что также было чревато обострением социальной обстановки. В дальнейшем трудовое законодательство развивалось как на международном, так и на национальном уровне. На международном уровне появлялись глобальные документы, такие как Филадельфийская декларация (1944 г.), Декларация об основополагающих принципах и правах в сфере труда (1998 г.). В них как раз и провозглашались основные ценности, на основе которых строились системы национального трудового законодательства и в дальнейшем регулировались трудовые отношения. Через систему международного трудового права в практику регулирования пришли такие нормы, как нормальная продолжительность рабочего времени, минимальный размер оплаты труда, неотъемлемые права работников, принцип трипартизма, подразумевающий взаимодействие работников, предпринимателей и властей, и т.п.

В результате сложилась ситуация, когда пространство трудовых отношений, в котором действуют разные акторы (прежде всего это работники, работодатели и власти), рассматривается через призму закона. Современное трудовое законодательство, в том числе и российское, настолько сложно и многообразно, что оно охватывает практически все аспекты трудовых отношений: от найма и увольнения до того, как должны взаимодействовать участники трудовых между собой, организовывать переговоры, спорить и т.д. Разумеется, трудовые отношения не исчерпываются трудовым законодательством. Участники трудовых отношений могут выстраивать взаимодействия, не предусмотренные законом, правда, эти отношения не должны противоречить закону. Примером таких отношений могут служить системы дополнительного, как правило, не денежного снабжения или поощрения работников. Бесплатное или льготное питание, дополнительные отпуска за долгую работу и т.п. — все это не регулируется законом, но вполне может существовать, так как не ухудшает положение работников.

6 Козер Л. Функции социального конфликта / Пер. с англ. О.А. Назаровой. М: Идея-пресс, 2000.

Разумеется, в практике трудовых отношений существуют и такие, которые не соответствуют законодательным нормам и являются их нарушением. Это могут быть ситуации, когда работодатель не выплачивает или задерживает зарплату, требует от работников дополнительной работы без соответствующей оплаты. Нарушать трудовое законодательство могут не только работодатели, но и работники — отказываясь соблюдать дисциплинарные нормы, не соблюдая технологию и т.п. Такого рода нарушения, с точки зрения нормы, должны устраняться.

Но есть еще один аспект, связанный с разными толкованиями происходящих событий. Например, работодатель переводит работника на другое место работы, где условия и оплата отличаются от привычных. Работодатель может это трактовать как производственную необходимость, что допускается законом, а работник может рассматривать как способ давления на него, например, за активную профсоюзную деятельность, что незаконно.

Сложность и разветвленность законодательства неизбежно приводят к тому, что у его участников возникают разные трактовки событий и фактов. Отсюда и возникают противоречия, перерастающие в конфликты. В столь сложной системе непросто отличить нарушение от допустимого действия. Чтобы это сделать, нужно получить информацию о большом количестве деталей, событий, фактов и т.п. Поэтому борьба в пространстве трудовых отношений строится, главным образом, на том, кто докажет законность своих действий. Не региональные или национальные особенности, не логика экономической эффективности или социальной справедливости, а именно закон дает актору право настаивать на правильности своей позиции.

Однако все было бы просто, если все взаимодействия в области трудовых отношений можно было бы свести к принципам правового взаимодействия. Актеры, как указывал П. Бурдые, могут использовать свои возможности и потенциал, т.е. то, что называется «капиталом» (экономическим, культурным, социальным, символическим), для конфигурирования социального пространства в соответствии со своими интересами и ценностями⁷. Прежде всего, они пытаются регулировать доступ к закону. Ограничивать доступ можно различными способами, например вводить санкции против тех, кто осмеливается жаловаться, или лишать их возможности получить документы, необходимые для обращения в правовые инстанции. Кстати, здесь же необходимо рассмотреть возможность того, насколько сами правовые инстанции, призванные регулировать трудовые отношения, открыты для обращения к ним, насколько люди, нуждающиеся в них, могут воспользоваться их помощью.

Большое значение имеет позиция тех, кто осуществляет регулирование. Тут возникает возможность трактовать закон в спорных и неоднозначных ситуациях. Позиция регулирующих инстанций (а точнее людей,

⁷ Бурдые П. Социология политики / Пер. с фр., сост., общ. ред. и пред. Н.А. Шматко. М.: Socio-Logos, 1993.

которые в этих инстанциях выполняют соответствующие функции) имеет принципиальное значение. Ангажированность судей, трудовых инспекторов или их беспристрастность могут оказать решающее влияние на конкретную ситуацию. Они могут придать значение фактам или событиям или, наоборот, отвергнуть их, они могут усложнить и удлинить процедуру рассмотрения или, наоборот, сделать ее простой и быстрой.

Не соглашаться с позицией и действиями лица, функционирующего в органе, регулирующем трудовые конфликты, можно. Но это означает, что конфликт обретает еще одно измерение. Сам трудовой конфликт отходит на второй план, а на первое место выходит более сложный конфликт человека с системой, которая изначально наделена авторитетом, властью и влиянием. И в соревновании с этой системой человек должен доказать, что система, в лице ее конкретного представителя, не права, и только потом вернуться к рассмотрению своей трудовой проблемы. Это на порядок более сложная задача.

С учетом сказанного можно еще раз уточнить предмет данного исследования. Индивидуальный трудовой конфликт выглядит как попытка работника отстоять свою позицию в пространстве трудовых отношений. Причем здесь рассматриваются только те действия, которые связаны с попыткой работника использовать право как универсальную и высшую регулирующую систему. Эту попытку работников отстаивать свою позицию можно изучать с двух сторон..

С точки зрения количественного подхода нужно знать:

- сколько человек вступают в индивидуальный трудовой конфликт;
- кто вступает в конфликт, какими социально-демографическими качествами обладают эти люди, какие трудовые позиции они занимают;
- какие именно проблемы заставляют их вступить в трудовой конфликт, т.е. каково проблемное поле индивидуальных трудовых конфликтов.

Вторая позиция — это описание индивидуального конфликта как процедуры. Здесь важно понять:

- как возникает ситуация, толкающая работника на поиск правовых методов регулирования своей трудовой ситуации;
- что является «спусковым устройством», инициирующим индивидуальный трудовой конфликт;
- как строится взаимодействие сторон конфликта;
- как регулирующие органы участвуют в разрешении конфликта;
- чем завершается конфликт, каких результатов могут достигать его участники.

Кроме того, процессуальное изучение индивидуальных конфликтов дает возможность рассмотреть еще один важный аспект — издержки, которые работники несут в ходе конфликта, их виды и размеры.

МЕТОДИКА И ИНФОРМАЦИОННАЯ БАЗА ИССЛЕДОВАНИЯ

Цели исследования, сформированные выше, а также особенности самого проекта обусловили необходимость совмещения двух различных подходов — количественного и качественного. На основе количественного подхода предполагалось провести исследование характеристик работников, обращающихся за консультацией по трудовым проблемам, и перечня проблем, с которыми они обращаются, а на основе качественного исследования — изучить процедуры индивидуального трудового конфликта и возникающих издержек работников.

Количественное исследование. В основу количественного исследования была положена идея регистрации набора данных по каждому звонку. Эту регистрацию должен был проводить консультант сразу после завершения беседы. Для того чтобы консультанты могли зарегистрировать информацию, которая к ним поступает от клиентов, была разработана регистрационная карточка, в которой консультант после окончания беседы был обязан зафиксировать необходимые параметры. Все консультанты прошли инструктаж по заполнению карточек в соответствии с разработанной инструкцией. Образец карточки приведен в *Приложении 1*.

Вопрос о том, какие параметры фиксировать в карточке, был непростым. Во-первых, здесь не могло быть большого количества параметров, потому что цель звонившего заключалась не в том, чтобы поделиться информацией о себе, а в том, чтобы рассказать свою ситуацию и получить необходимую консультацию. Во-вторых, заполнение регистрационной карточки накладывало на юристов-консультантов дополнительную нагрузку. И хотя заполнение карточки не было сложной процедурой, это создавало определенные трудности для консультантов, поэтому перегружать их не следовало.

В итоге была разработана карточка, содержащая одиннадцать параметров. Первые четыре (код консультанта, город, дата и время звонка) носили служебный характер, с их помощью проводилась идентификация и локализация информации. Пол и возраст позволяли определить основные социально-демографические параметры обращающихся. Четыре параметра посвящены сфере деятельности обратившегося: стаж работы на последнем месте работы, отрасль, к которой принадлежит предприятие (организация) обратившегося, величина предприятия и наличие на нем профсоюза.

Ключевым параметром является фиксация проблемы (или набора проблем), которые возникли у работника и для разрешения которых он обращается к консультанту. Для регистрации проблем был разработан иерархизированный кодификатор, состоявший из 166 позиций, объединенных в 21 группу. Кодификатор дважды редактировался, главным образом на основе отзывов консультантов, которые давали ему оценки по итогам своей работы на начальном этапе.

Наконец, последний фиксируемый параметр — это каналы, к которым работник обращался до того, как позвонил консультантам.

Первоначально было еще несколько параметров, но после апробации от них отказались. Обязательными для регистрации были параметры, заполнение которых зависело от консультанта (город, время, дата и пол), а также формулировка проблемы или проблем. Остальные параметры были необязательными для фиксации и заполнялись только в том случае, если обратившийся работник соглашался дать необходимую информацию. Для облегчения работы по некоторым параметрам обратившемуся работнику можно было назвать не точный возраст, а возрастную группу. Но, как показала практика, работники были открытвенны и на большинство вопросов давали точные ответы. Во всяком случае, количество отказов от ответа было незначительным.

Работа по сбору и обобщению информации была организована следующим образом. Ежемесячно все заполненные карточки кодировались по единой для всех городов схеме и в закодированном виде пересылались для обработки. После пересылки файлы сливались в общую базу данных, и на их основе делались промежуточные отчеты. Всего за 12 месяцев работы было получено, закодировано и обработано 2553 карточки.

Качественное исследование. Для описания того, как протекают индивидуальные трудовые конфликты, были подобраны люди, которые стали участниками индивидуальных трудовых конфликтов, т.е. решили защищать свои трудовые права, столкнулись с сопротивлением и вступили в конфликт со своими работодателями. Так как исследование проходило в рамках проекта «Горячая телефонная линия» по трудовым правам», в качестве информантов были отобраны работники, которые уже обращались за помощью к юристам-консультантам «Горячей линии».

При отборе информантов учитывалось несколько критериев. В-первых (и это очень важно), в качестве информантов приглашались только работники, чьи права действительно были грубо нарушены. Случаи незначительного нарушения или неочевидного нарушения в расчет не брались. В-вторых, приглашались те, кто предпринимал защитные действия, т.е. случаи, когда работники в ходе консультации получали информацию о том, какие права у них были нарушены, как можно исправить ситуацию, но которые отказывались от действий, в качестве информантов не рассматривались. Наконец, в-третьих, это были те работники, которые соглашались на интервью, готовы были встретиться с исследователем и уделить ему время, согласиться на запись беседы и использование полученных материалов для анализа (разумеется, на условиях анонимности). Последнее условие оказалось приемлемым не для всех. Два человека отказались от записи, один, узнав формат беседы, отказался от нее в целом.

Остальные работники, отобранные в качестве информантов, ответили на все вопросы, отношение к интервьюеру было в целом доброжелательное, ответы подробные, с большим количеством деталей.

Такой подбор облегчает интерпретацию полученных ответов. Исследовались ответы людей, чьи трудовые права действительно были нарушены. В этом случае помощь юристов-консультантов, которые осуществляли на местах подбор информантов, оказалась очень ценной. Они произвели целевой отбор наиболее подходящих носителей исследуемой проблемы.

В качестве основного метода сбора информации было выбрано свободное фокусированное интервью, позволяющее информанту в полной мере описать ситуацию. Интервью проводились в трех городах: 6–8 декабря 2009 года — в Санкт-Петербург, 25–29 марта 2010 года — в Новосибирске, 12–15 апреля 2010 года — в Калининграде. Всего были взяты 38 интервью (6 интервью в Санкт-Петербурге, 16 в Новосибирске и 16 в Калининграде). Все интервью были транскрибированы, обработаны⁸ и проанализированы.

8 Обработка текстов интервью проводилась с помощью программы ATLAS, позволяющей выделять тематические фрагменты текста, иерархизировать их и использовать для сравнения и обобщения.

Кто обращался к консультантам?

Портрет работника, участвующего в индивидуальном трудовом конфликте

Как уже говорилось, работавшие на «Горячей линии» заполняли карточки только на тех, кто нуждался в консультации и получал ее, то есть на тех, кто столкнулся с нарушением своих прав и попытался сделать хоть что-нибудь по их защите. Иными словами, за консультациями обращались участники индивидуальных трудовых конфликтов.

Всего в четырех городах за 12 месяцев было проведено 2553 консультации. Основные данные об обратившихся приведены в *Приложении 2*. Количество консультаций в разных городах колеблется в зависимости от количества консультантов. Наибольшее количество консультаций (46 % от общего числа) на протяжении всего проекта было проведено в Санкт-Петербурге, там в общей сложности работало восемь консультантов, хотя основная нагрузка легла на трех человек. В Новосибирске все 12 месяцев работали два консультанта, и на их долю приходится 28 % всех консультаций. В Калининграде и Владивостоке работали по одному консультанту, и их доля в общем числе консультаций составляет по 13 % у каждого.

СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБРАТИВШИХСЯ

Формат консультации не позволял собрать подробную информацию о социально-демографических характеристиках работников. Было принято решение о том, чтобы фиксировать информацию только о поле и возрасте. Данные об образовании, семейном статусе и т.п. было решено не собирать, так как это могло затруднить процесс общения консультанта с обратившимся к нему работником. Половозрастные характеристики, конечно, далеко не полностью характеризуют личность того, кто обращается за консультацией. Однако они позволяют характеризовать место человека в системе трудовых отношений, так как довольно тесно связаны с социальным статусом, размером оплаты и т.п.

Пол обратившихся. Две трети всех обратившихся за консультациями — это женщины. Такое соотношение сложилось с самого начала и удерживалось на протяжении всего года. Правда, в Санкт-Петербурге и Владивостоке ситуация отличается от средней. В Петербурге доля мужчин еще меньше — 27 %, а во Владивостоке соотношение обратившихся мужчин и женщин почти равное.

Общее преобладание женщин, обращающихся за помощью к консультантам, может быть объяснено следующим образом. Более высокая трудовая мобильность мужчин — факт, многократно подтвержденный различными исследователями. В случае потери работы у мужчин больше шансов найти новую работу, чем у женщин. Поэтому в случае нарушения трудовых прав и возникновения конфликта с работодателем мужчине работнику проще уволиться и найти новую работу, чем добиваться восстановления нарушенных прав и пытаться удержаться на прежнем рабочем месте. Иная ситуация у женщин. Для них возможности найти новую работу гораздо меньше, поэтому они в большей мере ориентированы на то, чтобы защищать нарушенные права.

В ходе интервьюирования была найдена еще одна причина, почему женщины больше склонны к тому, чтобы не искать новую работу, а пытаться отстоять свои интересы. Женщины могут какое-то время находиться в состоянии безработицы и заниматься оформлением и подачей жалоб, участием в судебных заседаниях и т.п. (особенно если есть кормилец, который не позволяет семье лишиться средств к существованию).

Региональные отличия тоже вполне объяснимы. Санкт-Петербург — это мегаполис с обширным и динамичным рынком труда. Соответственно там больше возможностей для реализации «мужской стратегии», заключающейся в том, что «лучше найти новую работу, чем налаживать испорченные отношения на старой». А во Владивостоке (хотя это тоже не маленький город) рынок труда развит не очень хорошо, и потому реализация «мужской стратегии» здесь затруднена и мужчины чаще, чем в других городах, пытаются отстоять свои права на прежнем рабочем месте.

Возраст обратившихся. Возрастные характеристики по городам тоже различаются. Средний возраст колеблется от 34 до 40 лет¹. В городах ситуация отличается тем, представители каких возрастных групп чаще обращаются за консультацией. Молодежь до 30 лет чаще обращалась за консультациями в Новосибирске и Владивостоке. А в Калининграде эта группа обращалась реже. Старшая возрастная группа чаще обращалась

1 Клиенты не всегда указывали свой точный возраст. Иногда они называли только возрастную группу. Точный возраст указали только 71 %. Возрастную группу указали 23 %, 6 % не дали информации о своем возрасте. Для получения данных, позволяющих проводить более тщательную обработку, в случаях, когда указывалась только возрастная группа, возраст определялся как средняя величина для данной возрастной группы. Для группы до 30 лет было взято значение 26 лет, для группы 30–50 лет — 39 лет, для группы старше 50 лет — 57 лет.

за консультацией в Петербурге и Калининграде, а в Новосибирске и Владивостоке работники этого возраста звонили реже. Но в целом распределение по возрасту смещено в сторону старших возрастов (положительное смещение) и «уплощено», (т.е. имеет отрицательный эксцесс), что свидетельствует о том, что работники старших возрастов чаще обращаются за консультациями.

Средний возраст обратившихся за консультацией мужчин выше, чем у женщин — 39,4 и 37,7 соответственно. Распределение возрастных характеристик мужчин и женщин представлено на рис. 1.

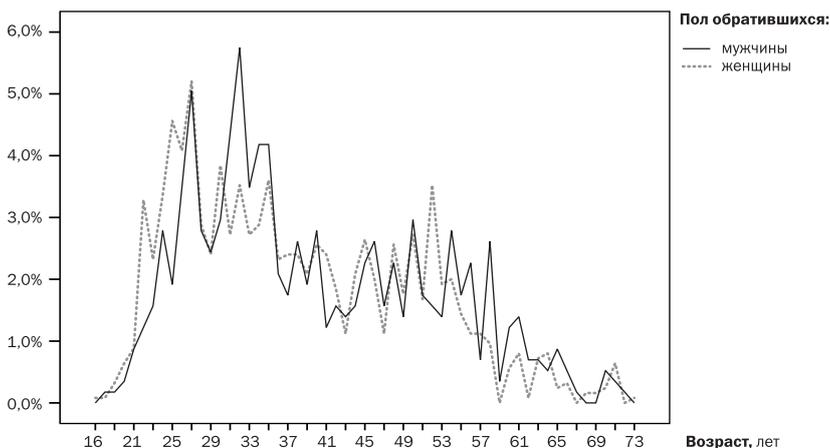


Рис. 1. Половозрастные распределения работников, обратившихся по «Горячему телефону»

Анализ половозрастных характеристик показывает, что они имеют значимое статистическое различие. На графике видно, что молодые женщины обращаются за консультацией несколько чаще, чем молодые мужчины. А вот у старших возрастных групп соотношение иное: мужчины чаще обращаются за консультациями, чем женщины. Общий профиль распределения таков: наибольшая активность в защите своих прав наблюдается у молодых работников, у среднего возраста она падает, а по мере приближения к пенсионному возрасту снова нарастает, но не в той степени, как у молодых. Профиль примерно одинаковый у мужчин и у женщин, но у мужчин он сдвинут на несколько лет, т.е. наблюдается некоторый лаг.

Видимо, это объясняется все той же конкурентоспособностью разных половозрастных групп на рынке труда. Молодые мужчины, обладая наибольшей мобильностью и конкурентоспособностью, не склонны защищать свои права: им проще найти новую работу. Женщины молодого, да и среднего возраста обладают меньшей конкурентоспособностью, поэтому для них защита прав выглядит предпочтительнее переходов в поисках «лучшей доли». Но с увеличением возраста конкурентоспособность женщин сходит

на нет, и они все реже пытаются защищать свои права. А вот мужчины старших возрастов, потеряв часть своей конкурентоспособности, начинают действовать в рамках той же стратегии, что и женщины молодого и среднего возраста, т.е. не менять работу, а бороться за свои права, но это происходит позже, так как у мужчин выше пенсионный возраст.

ТРУДОВЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБРАТИВШИХСЯ

Трудовые характеристики изучались более подробно, так как эта информация была важна консультантам для понимания ситуации, которая сложилась у обращающегося работника. Поэтому здесь собиралась информация по четырем параметрам:

- стаж работы человека на предприятии, где у него возникла проблема;
- отрасль, к которой принадлежит его предприятие или организация;
- величина предприятия (организации);
- наличие представительного органа работников (профсоюза) на предприятии.

Эти параметры были выбраны для более точного определения того, какие именно категории работников, из каких отраслей, с каких предприятий становятся участниками индивидуальных трудовых конфликтов.

Стаж работы. Одной из характеристик, которые важно использовать при анализе, является стаж работы на данном месте работы. Он показывает, насколько работник «вжился», т.е. адаптировался в конкретной социально-трудовой среде. Причем речь идет не столько о профессиональной или социально-психологической адаптации, сколько об адаптации в системе отношения «руководство-подчинение». Если человек нашел способы ладить с начальством, то он освоится и в остальном. Но если с начальством отношения не сложились, то рано или поздно придется уйти либо конфликтовать. У обратившихся к консультантам «Горячего телефона» средний стаж составляет почти пять лет, хотя по регионам он колеблется от 3,7 до 5,9 лет. В трех городах (кроме Владивостока) большая часть обратившихся — это люди с небольшим, до трех лет, стажем работы на предприятии. На их долю там приходится более 50 %. Это и есть те самые «неукорененные» работники. Во Владивостоке ситуация иная: там преобладают работники, которых принято относить к тем, кто уже адаптировался (стаж работы — 4–10 лет).

Возможно, здесь стоит учитывать, что при высокой значимости адаптации в системе вертикальных отношений следует учитывать смену руководства. Даже если человек работает давно и «вписался» во все отношения,

появление нового начальства может существенно изменить ситуацию для работника. Изменения, требующие адаптации, могут возникнуть даже в том случае, если, например, меняется политика руководства, проводится масштабная реорганизация и т.п. Возможно, во Владивостоке наиболее существенным оказался именно этот фактор.

Значимых гендерных различий в стаже обратившихся за консультацией работников не обнаружено. Это означает, что большее значение имеет не гендерная принадлежность работника, а его включенность в систему отношений. Между стажем и возрастом существует обычная для этих двух характеристик положительная взаимосвязь. Среди молодых работников больше людей, которые имеют малый стаж, а среди работников старшего возраста больше тех, у кого стаж значительный. Этот характер позволяет объяснить, почему у «укорененных» работников возникают проблемы: у них начинаются возрастные проблемы, т.е. они переходят в категорию «нежелательных» работников, которых надо выдавливать, либо просто становятся слабыми и зависимыми, которых можно в чем-то прижать и ущемить.

Отрасль. Отраслевая принадлежность предприятий показывает зоны, в которых генерируются индивидуальные трудовые конфликты. В итоге выделились две отрасли — промышленность и торговля с общепитом. На их долю приходится 20,9 и 19,4 % всех обращений соответственно. Впрочем, если рассматривать промышленные отрасли по отдельности, то там доли небольшие. Чаще всего из промышленных работников жалуются люди, работающие на пищевых предприятиях (5,1 % от общей численности обратившихся), а также работники легкой промышленности (2,9 %) и машиностроения (2,6 %). Лидерство промышленности скорее всего обусловлено тем, что там много работающих и эта сфера очень насыщена всяческими взаимодействиями, в том числе и конфликтными. А лидерство торговли и общественного питания можно объяснить только тем, что в этой сфере много мелких предприятий, руководство которых не привыкло соблюдать никакие законы, в том числе и трудовые. В такой обстановке просто не может не быть конфликтов

Немало жалоб приходит из бюджетного сектора, на долю здравоохранения, образования, культуры и науки приходится 17 % от общего числа обращений. На эту цифру стоит обратить особое внимание, так как в бюджетном секторе в качестве работодателя выступают органы государственной власти, как правило региональные или местные. То, что эта сфера генерирует такое количество конфликтов с работниками, не может не вызывать беспокойства, ведь в базе данных анализируются только случаи с реальным нарушением прав работников. И то, что их нарушают работодатели, представляющие органы власти, свидетельствует о том, что они не особо отличаются от работодателей — частных лиц.

При анализе видно, что неконфликтных отраслей просто нет. Есть отрасли, где конфликтов работников с работодателями много, а есть такие, где их мало. Даже в таких отраслях, где лояльность организации является

решающим условием сохранения работы (финансы, управление), работники вынуждены конфликтовать с руководством по поводу своих прав.

Величина предприятия и наличие профсоюза. Размер предприятия оказывает существенное влияние на социально-трудовую ситуацию. На больших предприятиях и в крупных организациях, где работает много сотрудников, отношения более формализованы, регулируются формальными правилами, которые, как правило, соответствуют законодательным требованиям. На небольших предприятиях процессы менее формализованы, их руководители предпочитают режим так называемого «ручного управления», в рамках которого они руководствуются не столько законом, сколько своими представлениями о целесообразности.

Данные о том, на каких предприятиях работают те, кто обратился за консультацией по поводу защиты своих трудовых прав, целиком подтверждают описанные закономерности. Более половины — 61 % — работают на предприятиях с численностью менее 100 чел., из них 29 % работают там, где трудится менее 30 работников. Доля тех, кто работает на средних (100–500 чел.) и крупных (более 500 чел.) предприятиях, существенно меньше: 20 и 13 % соответственно. На основании этих данных можно утверждать, что чем меньше предприятие, тем в большей мере оно генерирует индивидуальные конфликты с работниками.

Одной из причин такого положения является наличие на крупных предприятиях профсоюзов. Профсоюз призван решать возникающие у его членов проблемы своими средствами. Однако профсоюзы в России очень часто критикуют за то, что они занимают проработодательскую позицию и не столько помогают работникам, сколько пытаются «замять» их проблемы. Это сказалось на популярности профсоюзов. Во всяком случае, 60 % работников, обратившихся за консультацией, заявили о том, что на их предприятии профсоюза нет. 15 % обратившихся, сказали, что они ничего не знают о наличии профсоюза на своем предприятии, что, в общем-то, равнозначно ответу о том, что профсоюза нет. И только 19 % подтвердили наличие у них на предприятии профсоюза.

Эти цифры позволяют сделать следующие комментарии. Во-первых, большинство обратившихся к консультантам — это люди, которые работают в условиях отсутствия профсоюзов, и для них индивидуальная защита трудовых прав — единственный способ. Во-вторых, профсоюзы (там, где они есть) не очень хорошо выполняют свою функцию. Ведь если работнику с предприятия, где есть профсоюз, приходится действовать индивидуально, то это значит, что профсоюз просто упустил этого человека. От лидеров профсоюзов довольно часто приходится слышать слова о том, что им не хватает активистов, что работники пассивны. При этом там есть люди, которые решаются на столь непростое дело, как индивидуальная защита прав, и делают это вне профсоюза. И все же даже плохой профсоюз все равно облегчает ситуацию для работников хотя бы только за счет того, что у них есть альтернатива и они могут попытаться найти поддержку у своих коллег.

Итак, кто же становится участниками индивидуальных трудовых конфликтов? Можно с высокой долей уверенности утверждать, что у них «женское лицо». Две трети тех, кто начинает эту процедуру, — женщины, как правило, молодого или, наоборот, предпенсионного возраста. Мужчины участвуют в индивидуальных трудовых конфликтах реже и в более старшем возрасте.

Половозрастные характеристики участников трудовых конфликтов подтверждают мысль о том, что эти характеристики имеют значение в определении социальной позиции работника в пространстве трудовых отношений. Работники среднего, т.е. самого трудоспособного и самого конкурентного на рынке труда возраста, меньше участвуют в трудовых конфликтах. Этот вариант поведения оказывается востребован у тех, для кого переход с одного рабочего места на другое затруднен.

Высокая доля молодых работников, пытающихся защищать свои интересы, может указывать еще и на то, что они опираются на представления о праве, законе, которые должны им помогать. Не последнюю роль в мотивации участия молодых работников в трудовом конфликте может играть их стремление к самоутверждению, которое подразумевает не только профессиональное становление, но и умение отстаивать свои интересы. А вот работники старшего возраста, скорее всего, включаются в конфликт из-за безвыходного положения. Для них конфликт — это средство попытаться взять хоть что-то из того, что им причитается.

Как и следовало ожидать, основными зонами, порождающими индивидуальные конфликты, являются те, которые мало охвачены профсоюзами и где функционируют слабые профсоюзы. Торговля, строительство — это отрасли, где профсоюзов практически нет, а бюджетные отрасли, пищевая промышленность — это те, где профсоюзы действуют неэффективно. Именно там у работников, включающихся в трудовую среду, и возникают конфликты. Ну, и конечно же, это работники преимущественно небольших предприятий и организаций, где начальство привыкло руководствоваться не законом, а «капиталистической целесообразностью». Говоря проще, это предприятия, где преобладает произвол работодателя и где нет возможности искать поддержки среди коллег и товарищей по работе.

Итак, портрет участника индивидуального конфликта таков: это женщина, около 30 лет, работающая, скорее всего, на небольшом предприятии в сфере обслуживания и возмущенная очередной несправедливостью своего начальника.

Проблемное поле индивидуальных трудовых конфликтов

Проблема, с которой обратился работник к консультанту, рассматривалась в данном исследовании как ключевая, первостепенная характеристика. Без ее фиксации регистрационная карточка не включалась в базу данных. Еще на предварительной стадии проекта совместно с консультантами был разработан перечень возможных проблем. Каждой проблеме присваивался соответствующий код, с которым она и вносилась в базу данных. Первые два месяца перечень тестировался, из него был исключен целый ряд проблем, оказавшихся неактуальными. Взамен были внесены отдельные проблемы и даже группы проблем, которые первоначально не были учтены.

Перечень проблем был иерархизирован, т.е. проблемы были объединены в подгруппы, те, в свою очередь, в группы. Всего была выделена 21 группа проблем, а в целом был создан трехуровневый перечень кодированных проблем. Консультант имел возможность по каждому звонку зафиксировать пять проблем, так как в некоторых случаях у обратившегося работника проблем было больше, чем одна.

Информация о том, с какими проблемами работники обращались к консультантам, позволяет не просто выделить более или менее актуальные проблемы. По сути, это информация о причинах индивидуальных трудовых конфликтов. Трудовое законодательство описывает то, как должны строиться трудовые отношения, с указанием границ допустимого и неприемлемого, с описанием правил того, как могут взаимодействовать участники трудовых отношений. Трудовое законодательство — это поле допустимых трудовых отношений. А трудовые проблемы (трудовые конфликты) — это поле нарушений.

Описание этого поля показывает, в каких зонах работодатели выходят за пределы дозволенного, а точнее — в каких зонах выход работодателей за пределы дозволенного встречает сопротивление работников. Потому что до тех пор пока нарушивший закон работодатель не встретит сопротивления (со стороны государственных органов, работников, общественных организаций), не станет понятно, что он перешел границы. Таким образом, изучение перечня причин обращений работников к консультантам

позволяет охарактеризовать проблемное поле, т.е. те зоны, где работодатели не просто вышли пределы легитимных трудовых отношений, но и натолкнулись на ответную отрицательную реакцию работников

Для того чтобы охарактеризовать описываемое проблемное поле, можно использовать показатель общего количества названных проблем и интенсивности их высказывания. По всему массиву показатель интенсивности высказывания проблем, определяемый как отношение числа проблем к числу обратившихся, составил 1,19 проблемы на человека, т.е. 2553 чел. назвали 3051 проблему. В Калининграде показатель интенсивности составил 1,34 проблемы на одного обратившегося, а минимальное значение было получено во Владивостоке — 1,1 проблемы на человека. Невысокий уровень интенсивности объясняется тем, что работники не склонны предъявлять наборы проблем, а выбирают сначала одну (самую значимую) и пытаются с ней разобраться. Впрочем, в некоторых случаях консультанты одновременно фиксировали и три, и четыре, и даже пять проблем одновременно.

Среди всех проблем выделились две группы первостепенных. Это проблемы, связанные с занятостью и оплатой труда. С ними обратились за консультацией 42 и 37 % соответственно. Эти проблемы были первостепенными по значимости во всех четырех городах, хотя в Новосибирске на первом месте была проблема оплаты, а не занятости.

Проблемы занятости. Среди них на первом месте стоят проблемы, связанные с нарушениями прав работников при увольнении. Прежде всего, это увольнения по инициативе работодателя с нарушением процедуры, т.е. незаконные увольнения — 7,9 % от числа обратившихся². Далее идет принуждение к увольнению по собственному желанию (6,7 %), неправильное оформление увольнения, нарушения правил выдачи документов об увольнении и т.п. (в общем 6,9 %). Кроме того, консультанты зафиксировали множество сложных, плохо идентифицируемых случаев, которые они отнесли к категории «другие проблемы, связанные с увольнением» (6,9 %).

Среди проблем, связанных с приемом на работу (7,2 %), следует выделить такую, как нежелание работодателя оформлять трудовые отношения с работником (3,7 %). Кроме того, 6,2 % случаев связаны с необоснованным изменением условий найма. Это незаконные переводы на другую работу (2 %), изменение условий труда (2 %), возложение дополнительной работы (1,4 %).

При анализе нарушений в области занятости видно, насколько пренебрежительно работодатели относятся к законному оформлению процедур найма и увольнения. Нежелание оформлять трудовые отношения, произвольное изменение текущих трудовых функций демонстрирует же-

2 Здесь и далее в этом разделе данные о долях той или иной причины будут даваться как отношение числа проблем данного вида к общему числу работников, обратившихся за консультацией.

ление работодателей свободно манипулировать рабочей силой, без учета законных интересов и прав работников. А поведение работодателей в вопросах увольнения говорит о не только безответственности, но еще и провалах в вопросах планирования численности персонала. Стремление экономить при увольнении во многом связано с тем, что прием работников проводится без учета возможных трудностей (о возможности сокращения работодатели не задумывались, средства на эти цели ими не резервировались).

Оплата труда. В блоке проблем, связанных с оплатой труда, на первом месте, безусловно, стоят проблемы невыплат и задержек (29,1 %). Чаще всего работники говорят о задержках заработной платы — 9,9 % от числа всех обращений. Это самая актуальная проблема из всех включенных в перечень. Близка к ней, по сути, проблема, связанная с невыплатой части зарплаты (4,5 %). Вместе полные и частичные невыплаты зарплат составляют 14,4 % от числа всех обращений. Особняком стоят проблемы невыплаты зарплат при увольнении — 6,3 %, эта проблема дополняет информацию об увольнениях. Работодатели не только необоснованно увольняют, не только нарушают правила увольнений, они еще и не выплачивают работникам то, что им причитается. Кроме того, в этой группе проблем находятся невыплаты по больничным (2,6 %) и необоснованные удержания и штрафы (1,3 %).

Остальные группы проблем, связанных с оплатой, малозначимы в сравнении с невыплатами. Так, с проблемами по поводу незаконных изменений размера зарплаты обратились всего лишь 3,4 % работников, по поводу различных выплат и доплат — за совмещение, за сверхурочную работу, за оплату простоя — всего 4,2 %.

Таким образом, среди многочисленного круга проблем, который может возникнуть в связи с оплатой труда, безусловно, преобладают самые грубые и демонстративные нарушения, а именно связанные с задержкой и невыплатами. Проблемы по поводу размеров оплаты, стабильности систем начисления основной зарплаты и премии, размеров сверхурочных и т.п. занимают в реально сложившемся проблемном поле крайне небольшое пространство.

Рабочее время. Группа проблем, связанных с рабочим временем, занимает третье место (14,1 %). Проблемы, связанные с рабочим временем и временем отдыха, представлены в абсолютно равной пропорции (6,8 %). Каких-то проблем-лидеров здесь нет, пожалуй, только сверхурочная работа (2 %) и очередные и административные отпуска (вместе 3,2 %) как-то выделяются среди остальных проблем, относящихся к этой группе. Увеличение рабочего времени, работа в выходные и праздничные дни, изменение режима работы, отказ в предоставлении отпуска и т.п. — все эти проблемы существуют, работники обращаются с ними к консультантам, значит, эти поводы вызывают какие-то противоречия и конфликты.

Права беременных женщин и лиц с семейными обязанностями. Эта группа проблем носит безусловно гендерный характер. Проблемы беременных занимают 5 % от общего количества всех обращений и среди клубка проблем, которые возникают в этой связи, это, конечно, отказ в предоставлении отпуска по беременности и родам (1,2 %). Вместо него работодатели требуют увольнения. Из числа нарушений прав работников, имеющих семьи это, конечно, непредоставление отпусков по уходу за больным ребенком, так называемые «детские больничные». И в случае с беременными женщинами, и в случае с семейными работниками возникающие ситуации крайне непростые, и здесь не всегда консультантам удавалось однозначно идентифицировать проблемы, поэтому они часто прибегали к использованию кода «другие проблемы». На их долю приходится 3 и 3,3 % соответственно. Это говорит о том, что предложенный кодификатор оказался недостаточно полным и не все реально встречающиеся проблемы были в нем отражены.

Остальные проблемы. Другие группы проблем, упоминавшиеся крайне редко, с частотой не более 3 %, отдельно рассматривать смысла нет. Но они тоже характеризуют то проблемное поле, которое сейчас сформировалось. Редко упоминаемые проблемы характеризуют те зоны, которые не ощущаются как проблемные. При этом значение имеет именно то, что они проблемами не ощущаются, в то время как объективно эти проблемы оказывают серьезное влияние на социальный статус и положение работников. Например, в число таких проблем попала трудовая дискриминация. Значимость и распространенность этого явления уже не вызывает сомнения, однако работниками она как значимая не воспринимается, по этому поводу обращений ничтожно мало (0,5 %). Мало обращений в связи с проблемами охраны труда (2,6 %), хотя вопрос о вредном производстве, ухудшении условий труда и соответствующих выплатах постоянно обсуждается экспертами, представителями профсоюзов и государственных контролирующих инстанций. Социальный пакет, совмещение работы и учебы, командировки, материальная ответственность — это проблемы, не идущие ни в какое сравнение с двумя «суперпроблемами» — занятостью и зарплатой.

Таким образом, проблемное поле, включающее в себя 21 группу проблем, фактически сведено к двум (максимум трем) группам проблем. Мало того, в лидирующих группах почти все сведено к одной-двум проблемам. Причем это проблемы, критически важные для работников — увольнение или длительная задержка зарплаты. Учитывая, что для многих работников работа и зарплата — это единственный источник средств существования, долгая задержка выплат или увольнение ставит их в очень тяжелое положение. Это означает, что защищать свои трудовые права решаются главным образом те работники, у которых сложилась критическая ситуация с занятостью и зарплатой. Регулирование условий труда, дополнительные блага, дисциплина, дискриминация — все это проблемы не критического характера, они связаны с нормализацией трудовой ситуации. Но эти

проблемы малозначимы, и из-за них работники не вступают конфликт с работодателем.

Наблюдения за состоянием трудовых отношений, сделанные за пределами данного исследования, говорят о том, что зона выхода работодателей за пределы законных, легитимных трудовых отношений достаточно широка. Но вот сопротивление они встречают только в узком секторе критических для работников проблем, которые связаны с незаконными увольнениями, задержками заработной платы или другими значимыми выплатами. И этот вывод заставляет задать еще один вопрос: почему работники сопротивляются только по этим поводам, почему они отказываются бороться с остальными нарушениями.

Дополнительные детали к характеристике проблемного поля индивидуальных трудовых конфликтов позволяют увидеть анализ данных еще по одному параметру, который фиксировался консультантами в регистрационных карточках. Речь идет об ответах на вопрос о том, куда обращались звонившие до того, как обратились к специалистам «Горячего телефона».

Каналы, используемые для защиты трудовых прав. Обращение к консультантам означает, что у работника возникли серьезные намерения по защите нарушенных трудовых прав. Информация о том, что предпринималось работниками для решения своих проблем, говорит о том, как ведут себя эти люди в условиях конфликта, с чего они начинают. Конечно, это весьма скудная информация, позволяющая охарактеризовать поведение работников в индивидуальном конфликте в самых общих чертах. Но и эта информация позволяет сделать полезные выводы.

46 % обратившихся к консультантам работников уже пытались куда-то обратиться и что-то предпринять. Наиболее распространенный вариант — это обращение к непосредственному начальству (32 %). Это самый простой способ урегулировать возникшие проблемы, однако он не всегда срабатывает, иначе работникам не пришлось бы искать помощи у консультантов. Но ситуация с обращением к начальству не везде одинаковая. В небольших городах (Владивосток, Калининград) доля обратившихся со своими проблемами к непосредственному начальству составляет 56 и 46 % соответственно. А в больших городах (Санкт-Петербург, Новосибирск) эта доля ниже — 26 и 25 % соответственно. Видимо, здесь опять ощущается влияние большого рынка труда. Там, где меньше возможностей для трудоустройства (а ведь надо помнить, что большинство обратившихся за консультацией — это женщины), предпринимается больше попыток уладить все на месте. А в большом городе, где больше вариантов трудоустройства, где отношения менее персонифицированные, там обращений к начальству меньше.

Другие варианты обращений за помощью распространены мало. Самой распространенной инстанцией, куда работники обращались до того, как позвонили на «Горячую линию», является Гострудинспекция: 6,4 % от

всех обратившихся контактировали с ней без помощи консультантов. Еще меньшее число обращалось в прокуратуру (2,7 %) и суд (2,9 %).

Особый интерес представляет то, как работники контактировали с профсоюзом. Всего к ним обратились 3,5 %. При этом из числа сказавших, что у них на предприятии или в организации есть профсоюз, только 16 % обратились туда. Правда, судя по тому, что потом им пришлось звонить еще и на «Горячую линию», помощи там получить не удалось. А 84 % тех, у кого на предприятии есть профсоюз, даже и не обращались туда за помощью.

Значительная часть тех, кто обратился к консультантам, до них никуда не обращались (54 %). Звонок на «Горячую линию» стал их первым шагом в деле защиты своих прав. Такая ситуация обусловлена как минимум двумя причинами. Во-первых, люди просто не знают, что нужно делать для защиты своих прав, и для них бесплатная консультация — это очень удобный вариант для того, чтобы разобраться в ситуации и взвесить свои силы. Во-вторых, это люди, которые имеют уже какое-то представление о том, насколько это непросто — защищать свои трудовые права. Они хотят взвесить свои шансы, узнать, какие им нужны документы, какие шаги стоит предпринять, а от каких воздержаться.

Информация о предконсультационном поведении работников позволяет выделить два типа поведения. Первый тип связан с попытками самостоятельно решить свои проблемы, обратившись к руководству, в регулирующие инстанции, к властям, общественному мнению и т.п. Видимо, какая-то часть работников, выбравших этот вариант действий, добивается успеха самостоятельно. И все же немалая часть работников, намеренных защищать свои права и не сумевших сделать это самостоятельно, вынуждены искать помощи у специалистов. Действия этих людей подтверждают вывод о том, что система регулирования трудовых отношений стала настолько сложной, что неподготовленный человек не может включиться в этот процесс самостоятельно, без посторонней помощи.

Второй тип поведения только подтверждает сделанный ранее вывод. Прежде чем начинать действия по защите своих трудовых прав, работники консультируются со специалистами и только потом решаются на какие-то действия.

В рамках данного исследования трудно оценить ситуацию, связанную со сложностью системы регулирования трудовых отношений. С одной стороны, это отражает сложность сформировавшейся системы отношений в социально-трудовом пространстве. В этом случае роль консультантов заключается в том, чтобы оказывать помощь и открывать людям доступ в эту систему. С другой стороны, система регулирования должна быть изначально доступной для работников, иначе она со временем вырождается в искусственную среду, которая живет по своим законам и не служит людям, а пользуется ими для своих нужд. В этом случае консультанты выполняют компенсационную роль, они берут на себя функции, позволяющие компенсировать недостатки системы, и организуют доступ людей в эту систему отношений.

В целом, рассматривая характеристики проблемного поля и поведения на нем работников, можно сделать следующие выводы.

Вопрос о необходимости защиты своих трудовых прав чаще всего встает перед работниками только в том случае, если ситуация становится критической, т.е. им грозит потеря работы, сложилась неприемлемо большая задолженность по зарплате (56 % всех обращений связаны только с увольнениями и задержками зарплаты). Проблемы, связанные с нормализацией трудовых отношений, реже становятся поводом для защиты своих прав. Видимо, это происходит потому, что защита трудовых прав почти тождественна понятию «индивидуальный трудовой конфликт» со всеми вытекающими отсюда последствиями, а именно высокими издержками, возможностью ухудшения трудовой позиции из-за давления работодателя и т.п.

Действия работников в условиях индивидуального конфликта выглядят крайне осторожными. Попытки решить свою проблему с начальством, т.е. попробовать договориться перед тем, как идти к консультантам, свидетельствуют о том, что значительная часть работников пробуют действовать в рамках традиционного бесконфликтного поведения. Затем они идут к консультантам (как и те, кто сразу идет на консультацию, не пытаясь никуда до этого обратиться). Смысл предварительного получения консультаций заключается в том, чтобы понять, стоит ли начинать конфликт, взвесить силы, понять, что нужно делать в сложившихся условиях. Лишь единицы сразу обращаются в суды, в трудовую инспекцию и т.п.

Почему работники ведут себя столь осторожно, почему ввязываются в конфликт только в крайнем случае? Получить ответ на этот вопрос в рамках количественного подхода невозможно. Для ответа на этот вопрос было проведено другое исследование, результаты которого будут изложены ниже.

Процедура индивидуального трудового конфликта:

Взгляд на трудовой конфликт с позиции работника

Каждый трудовой конфликт — это драма, порой очень напряженная. У конфликта есть своя драматургия, свой сценарий и правила игры. А самое главное — это процесс, развивающийся во времени. Трудовой конфликт возникает не на пустом месте, его появлению предшествуют вполне конкретные события.

В данном исследовании процедура конфликта изучалась в рамках качественной методик. Целью ее было описание конфликта как процесса. Полученная информация позволяет выделить четко выраженные фазы, которые сменяют одна другую в жесткой последовательности. Можно выделить пять стадий индивидуального трудового конфликта:

- конфликтная ситуация;
- инцидент;
- эскалация конфликта;
- обращение к регулирующим инстанциям
- результирующая стадия.

Рассмотрим их последовательно.

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

Конфликтная ситуация — это результат накопления противоречий между работником и работодателем. Внешне поведение сторон не отличается от обычного, но сутью этой фазы являются действия одной или обеих сторон, которые могут изменить сложившуюся систему отношений. Обычно такие действия начинает работодатель, но работник тоже вполне может стать инициатором создания конфликтной ситуации. В рамках данного исследования во всех случаях конфликтная ситуация создавалась работо-

дателем. Можно выделить два вида конфликтных ситуаций — *открытые* и *латентные*.

При *открытой* конфликтной ситуации и работник, и работодатель как минимум осознают существование между ними одного или нескольких противоречий, а как максимум, что это противоречие способно изменить ситуацию до крайних пределов, например до необходимости ухода одного из участников. Самым распространенным случаем открытой конфликтной ситуации является накопление задолженности по зарплате и изменение систем оплаты, в результате чего уменьшается заработок.

«Предприятие работало так: утренняя смена с 6 часов и там допустим до 15, 16 часов. Потом вторая смена, а мы оставались, как один компрессорщик вот на эти две смены, то есть с шести утра и бывало до двух-трех ночи четыре человека. Значит, в первое время нам оплачивали нормально, давали квитанции расчетные, а потом значит, сократили одного, осталось нас трое, потом сократили еще одного, осталось нас двое. То есть мы выполняли тот же самый объем работы, который вчетвером, только нас было двое. Зарплату нам этот месяц платят семь, следующий месяц три, потом платят пять, потом платят четыре» (Н-15)³.

«Настал кризис, и по строительству это ударило в первую очередь. Соответственно сначала шел разговор о том, что нас хотят отправить в неоплачиваемый отпуск, ну такие разговоры ходили. Потом начальство вообще себя повело противозаконно, то есть мы, например, проработали июнь месяц целый, и в конце июня нам понизили зарплату с начала месяца, то есть мы уже отработали этот месяц, а нам урезали зарплату задним числом на 20 %!» (СПб-6).

«С первых же месяцев нам платили исправно зарплату, полностью всю белую, она сначала выдавалась первые два месяца на руки по ведомости, а потом сделали карточки банковские, и это было ровно до первого апреля. В марте приехал начальник отдела кадров из Москвы потому, провел собрание для персонала, где объявил, что нам будет предложено заключить дополнительное соглашение к трудовому договору, где наша зарплата будет состоять из окладной части и премиальной. Он уверял, давал честное слово, что мы в зарплате ничего не потеряем, это ни как не отразится на нашей заработной плате, что все это чисто формально, чтобы дабы уйти от налогов. И после того как их

³ Здесь и далее цитаты промаркированы индексами, содержащими код города (К — Калининград, Н — Новосибирск, СПб — Санкт-Петербург) и порядковый номер интервью.

подписали, буквально половина персонала стала получать меньше заработной платы, только окладную часть, премиальную просто перестали платить под разными предлогами. Ну, соответственно, как всем известно, премии могут лишить, могут не заплатить, что они начали делать независимо от там были какие-то серьезные нарушения или этих нарушение не было, просто на усмотрения управляющего» (К-9).

Работники не только замечают, что позиция руководства в вопросе соблюдения трудового договора меняется, но они еще и фиксируют меру накопленного противоречия. И когда эта величина достигает определенного значения, то работники могут сами прервать тенденцию накопления противоречия и перейти к стадии инцидента.

«Вы знаете, зарплата выдавалась постоянно не вовремя, вот с того момента, как я пришла туда работать, она выплачивалась не вовремя, мы могли месяцами не получать зарплату. В данном случае у меня ноябрь, декабрь, январь, февраль, ноябрь 2008 год, ноябрь, декабрь 2008, январь, февраль, март 2009 год, и я обратилась в прокуратуру, прокуратура в моих интересах обращается к мировому судье, выносится судебный приказ о взыскании заработной платы. Апрель опять не выплачивается, и исполнительный решение не исполняется! В апреле я опять обращаюсь в прокуратуру, не в апреле, а в июне, она в июне выносит второй судебный приказ, выплата заработной платы за апрель месяца, общая сумма 96 770 рублей» (К-8).

В условиях **латентной** конфликтной ситуации одна из сторон, как правило работник, не подозревает о том, что ситуация меняется и соответственно ничего не предпринимает для ее разрешения. Он не только не контролирует меру накопившегося противоречия, но и вообще не подозревает, что оно существует. И только после начала инцидента он ретроспективно узнает (или осознает) и о существовании противоречия, и о динамике его обострения. В этом случае работник наиболее уязвим, так как он не сумел никак подготовиться к прямому столкновению в рамках инцидента. Его позиция становится крайне уязвимой, главным образом за счет того, что дальнейшие действия малоэффективны из-за пропущенного времени, первоначальной растерянности и т.п.

«Я работал у индивидуального предпринимателя. Ну, как бы, я давно этого человека знал, и по ее просьбе я у нее работал. Но как оказалось, что человек меня подвел, в том отношении, что она мне не платила зарплату очень долго, ну, больше года. Я, исходя из нашей дружбы, терпел, ждал ее обещание. Но собственно мое терпение закончилось потому, что когда мое состояние здоровья ухудшилось, я лег в больницу... Когда я вышел, я у нее запросил

зарплату и полис и получил отказ, ... еще она сменила место дислокации, я ее еле нашел. Говорю, в конце концов, давай мне деньги и больничных и хватит, мы расстанемся. Говорю, я знаю, что у тебя оборот хороший, но извините, я директор по продажам, я знаю какие обороты» (Н-13).

«Проблема была в том, что я заболела. Первый раз за восемь лет, что я там работаю, я заболела достаточно серьезно. Я похоронила мужа и, так сказать, загремела в больницу, потом в санаторий. Я отсутствовала на рабочем месте больше месяца, два месяца. И значит, так как мне постоянно звонили и интересовались, как я себя чувствую, то пятое, то десятое... и по своей наивности, я решила, что мне сочувствуют и искренне соболезнуют. Но на самом деле вся информация, которую я передавала, она была использована против меня. Потому, что когда я хотела выйти на работу, мне сказали, что от моих услуг отказываются» (СПБ-3).

Кроме того, причинами возникновения, противоречий могут быть условия труда, штатное расписание, должностные функции и т.п. Практически любой аспект трудовых отношений может стать причиной возникновения конфликтной ситуации. В ее возникновении нет ничего удивительного. Отношения работника и работодателя конфликтогенны в принципе. Вопрос в том, в чем причина возникновения противоречий и каким образом они разрешаются.

Современное устройство механизма регулирования трудовых отношений, которое, в первую очередь, основывается на системе трудового права, предполагает наличие определенных стандартов отношений и процедур взаимодействия в определенных ситуациях. Например, рабочее время определено предельной величиной нормальной продолжительности рабочей недели, а в отношении зарплаты существует минимальный размер оплаты труда. Примером процедуры является процедура увольнения или рассмотрения индивидуального трудового спора.

Кроме права на механизм регулирования трудовых отношений оказывают влияние такие институты, как региональные нормы поведения, обычаи и т.п. Большая часть рассмотренных примеров показывает, что конфликтные ситуации чаще всего формируется работодателем или его представителем, в лице какого-то руководителя. Причем, в тех случаях, когда удается понять, что движет работодателями, их мотивы довольно часто вызывают удивление своей корыстностью и нежеланием соблюдать элементарные нормы закона.

«Я была настолько потрясена, и не могла поверить, что так можно поступить, вот прям такой вот рейдерский захват. Поэтому что нужно было устроить барышню вместо меня, и поэто-

му они решили, что вот они хотят так. Вот хотим так, раз она заболела, не нужны нам ее проблемы, вот у нас есть молодой человек, который хочет здесь работать, вот мы ее возьмем. Вот они и взяли, не озабочиваясь тем, что нужно элементарно какие-то минимальные законы соблюсти» (СПб-3).

«Управляющий забирал часть какую-то суммы от зарплаты нашей себе. Сначала как бы сомневались в этом, но потом было несколько фактов — мы сами видели ведомости, где там не было никаких печатей — просто бумага, а там сумма и подпись» (К-9).

«Перейдя на эту систему оплаты, Вы не сразу поняли, что она работает плохо?»

Вы знаете, она бы неплохо работала, если бы не началось бы мошенничество и обман.

А в чем оно выражалось?

Хотя бы в том, что часть заказов просто снималось или снималась доплата с заказов. То есть мы выполнили заказы, а были выдуманные обстоятельства, то есть руководитель ссылаясь на несуществующие проблемы с логистикой, оплату каких-то срочных платежей за электричество, уменьшал сумму нашего заказа, а, следовательно, уменьшалась и наша прибыль. Главная проблема была не смена системы оплаты, а именно жульничество» (СПб-1).

Разумеется, нельзя однозначно утверждать, что только работодатели создают конфликтные ситуации и делают это исходя из самых низменных побуждений. Иногда работодатель просто транслирует волю вышестоящего начальства.

«На собрании нам заведующая объявила о том, что мы с этого года будем оплачивать медосмотр, который в детском саду всегда проходит бесплатно. Было много возмущений. Объяснили, что администрация города отказалась финансировать и теперь работники сами, так как это нам нужно для того, что бы мы смогли с детьми работать, мы должны сами оплатить и пройти его.

А сумма, это какая?

Ну, 350 где-то рублей. Каждый полгода мы проходим его, если платная поликлиника, то, наверное, подороже» (Н-5).

Очевидно, что работодатели своим поведением формируют огромное число нарушений трудовых прав работников. Причем довольно часто создаваемые конфликтные ситуации не связаны ни с допустимой экономией затрат, ни с интересами дела.

Особо хотелось бы отметить правовую безграмотность руководителей. Большинству нарушений, о которых рассказывали работники, ставшие информантами в данном исследовании, не было, если бы руководители соблюдали требования закона, а тот и простой человеческой порядочности. Некоторые нарушают закон, потому что не знают его, но есть руководители, которые идут на нарушения, прекрасно понимая, что они делают. Таким образом, можно говорить о том, что низкий уровень квалификации руководителей и пренебрежение к законам — это условия, формирующие значительное число конфликтных ситуаций в сфере трудовых отношений.

ИНЦИДЕНТ

В отличие от конфликтной ситуации, инцидент связан с активными действиями сторон, направленными на продвижение своей позиции. Можно выделить два вида инцидентов: одни **иницируются работодателями**, другие — **работниками**. Если инцидент **иницируется работником**, то чаще всего это связано с открытой конфликтной ситуацией, когда работник заявляет о том, что ситуация становится нетерпимой и он готов к действиям, которые исправят ситуацию, т.е. возвращает статус-кво или переводит ситуацию в иное удовлетворяющее его состояние.

«Директор у меня сняла 0,7 ставки. Я говорю — За что? Почему, вы с одних снимаете, а с других не снимаете вообще ничего?»

А они знают, как сделали, они просто подрывняли уровень заработной платы. Например, я получала 11 000 и они, так как оклады в два раза повысились, и я должна была получать около 20 000, а они оставляют меня на этой же зарплате, и говорят: А что вы возмущаетесь, мы Вам зарплату сохранили!

А я говорю: Я не хочу, сохранили, я хочу получать, так же больше, как получает часть коллектива нашего в нашем же учреждении!

Да, — они мне говорят — ну, что вы переживаете, вы ведь меньше будете работать за ту же зарплату! И смеются. Им смешно, понимаете!

Я говорю: Я хочу столько же работать, меня это устраивает, но получать в два раза больше!

И все, у нас как пошла «коса на камень» и пошло и поехало, потом мы составили иски, и пошли судиться с ней» (Н-12).

Но в открытой конфликтной ситуации работодатель тоже может взять на себя инициативу и начать активные действия.

«И в конце июня же, ко мне подошел директор и сказал: Катя, мы в твоих услугах больше не нуждаемся.

Я говорю: Так, а когда меня увольняют?

Но на лице его было написано, хоть сейчас уходи, ты нам не нужна.

Я предложила с первого июля. Он, согласился.

Я говорю: Тогда у меня такой вопрос, у нас была задолженность по зарплате за два месяца, как быть?

То есть мало того, что нам сокращали зарплату не по закону, так еще и задержка была не по закону. Я хотела выяснить, как меня увольняют. По идее, должны сокращать, но он сказал, что в этих делах не разбирается, чтобы шла в отдел кадров и там все претензии высказывала... Вообще, когда я стала поднимать вопрос о заработной плате, второй директор отсутствовал, но он как раз в это время пришел. Когда он услышал, что я пытаюсь свою зарплату потребовать, ну, хотя и даже не требовала, я просто просила, он мне сказал: Встала и вышла вон из кабинета!

Я говорю: Подождите, я с этим директором вопрос по увольнению решаю.

Он снова: Я тут директор, встала и вышла вон, тебе все потом скажут!

Вот такое было отношение!» (СПб-6).

Разумеется, если конфликтная ситуация скрытая, то работник не может сам инициировать инцидент, он просто ничего не знает о конфликте.

«Я работала в школе секретарем и вела отдел кадров, ну работу, делопроизводство, на полставки. И как-то проработала там месяц, зарплату получаю за февраль и смотрю, а там меньше. И обратилась к директору, а он говорит: Я с Вас снял полставки! Вот денег у меня нет, я Вам не заплатил.

Я ему говорю: Как это? Я же работала! А работы там все-таки достаточно.

Отвечает: Ну, ладно, я ни чем не могу помочь, пока!» (Н-14).

«Я много лет работала руководителем предприятия вообще, имея образование, работала директором предприятия. Это был декабрь. За 10 минут до конца рабочего дня пришли и просто меня освободили от моей должности! Зашли в кабинет, я сижу за рабочим столом, заканчивается рабочий день, а мне говорят — Вы уволены!

Дают мне распоряжение.

А кто приходил?

Администрация, работники администрации. Пришел заме-

ститель главы, один заместитель, другой и общий отдел, там женщина была. Они пришли и принесли мне распоряжение, что я освобождена от должности, за десять минут до конца рабочего дня. И завтра, это было 11 декабря, а 12 Вы можете не выходить на работу!

Я спросила: А причины, какие?

Вот распоряжение, читайте.

Там написано: «Уволена по статье пункт 2.278 досрочное расторжение трудового договора». Естественно, я, зная о том, что я не виновата ни в чем, я подала исковое заявление на восстановление» (К-3).

Фаза инцидента означает, что конфликт стал открытым, активным. Стороны начинают менять ситуацию, используя имеющиеся в их распоряжении возможности. Для работников такой в рамках предприятия или организации невелик. Они могут высказывать возмущение, угрожать обращением во внешние инстанции и увольняться. Работодатели, наоборот, обладают широким арсеналом возможностей. Они могут действовать формальными методами, издавая локальные нормативные акты (приказы, положения об оплате, трудовой нагрузке и т.п.). Если эти документы незаконны, то их можно обжаловать, но это произойдет потом, и только в том случае, если работник решится оспаривать их незаконность. Кроме того, в арсенале работодателя есть разнообразные формы неформального давления на работников, которые активно используются на стадии инцидента.

Это может быть индивидуальная обработка работников.

«Директор поодиночке в кабинет вызывал работников и говорил: Вы должны подписать вот это и вот это. А подписать надо было как раз вот это дополнительное соглашение, в котором человек добровольно отказывается от своей нагрузки» (Н-3).

Вероятно давление на одного работника силами нескольких руководителей.

Понимаете, так все было сделано, очень хитро. Вот как само увольнение проходило. Я находился на рабочем месте, значит, мне нужно было отлучиться с работы в больницу, меня не отпустили, я так больной отсидел, даже не на своем рабочем месте, а за другого сотрудника. И буквально за 15 минут до окончания рабочего дня начальник отдела приходит и вызывает меня в отдел кадров, не объясняя причины. Значит, ну, пока собрался, пока пришел, время естественно идет, я пришел там человек 8, кассиры, юристы там все, кого только не было. Ну, я понял, что здесь чего-то затевается. Начальника отдела кадров не было. Потом минут пять прошло, пришла начальник отдела.

Я говорю: А мне некогда после работы сидеть.

И в итоге я ушел, а вся компания, которая была, они засвидетельствовали, что я отказался якобы подписать уведомление об увольнении» (Н-4).

Это может быть обман работников, оформленный под нарушение.

«Но, бывало так, что у нас в баре, я на тот момент работал в баре барменом, провели ревизию, там была недостача по газированным напиткам. В итоге, когда мы начали более скрупулезно все проверять почему, откуда эта недостача. Вывели, что была ошибка в компьютере и просто оприходовали неправильное количество товара потому, что там очень большого количества не хватало. Мы это все расписали, показали, объяснили начальству, что вот это не наша ошибка, это в компьютере, после чего нам, да, да, мы согласны, это не ваша ошибка, но уже проведена эта операция. То есть, то, что с вас сняли деньги, вам уже их ни кто не вернет. Сначала нам обещали, конечно, что нам пересчитают и вернут их, но по факту нам ни копейки не вернули, было снято с каждого по несколько тысяч рублей» (К-9).

А может быть и откровенный грабеж, с использованием своего начальственного положения.

«Вышла такая “петрушка”, когда я спросила, где деньги. Начальник сказал: Подожди!

Ну, я пошла в бухгалтерию разбираться, а мне говорят, что уже деньги начислили, и забрал начальник, но он мне деньги до сих пор не дал.

Деньги, Вы имеете в виду зарплату?

Да.

Он просто забрал Вашу зарплату?

Да, просто забрал нашу зарплату, денег не заплатил» (К-1).

Даже на ограниченном массиве данного исследования можно приводить различные способы того, как работодатели и их представители ведут себя в ситуации инцидента. Думается, что приведенных примеров достаточно для того, чтобы сделать вывод о том, что на этой фазе индивидуального трудового конфликта соотношение сил явно не в пользу работника. Собственно, описание фазы инцидента может служить аргументом в пользу того, почему работники должны пользоваться большей защитой закона. Ведь на стороне работодателя находится властный ресурс, который позволяет ему мобилизовать против работника руководителей, специалистов, службу охраны и т.п. Работодатель располагает возможностями манипулирования документами. Наконец, работодатель имеет прямой доступ к

материальным ресурсам, в том числе и тем, которые принадлежат самому работнику. Он может контролировать, сколько и когда получит работник, и даже, как показывают материалы, может просто лишить человека причитающейся ему зарплаты без всяких на то оснований.

Понимая это, далеко не все работники решаются на защиту своих нарушенных прав. Ведь они уже увидели возможности работодателя и понимают, что дальше может быть еще хуже. Поэтому для многих фаза инцидента становится последней. Но для тех немногих, кто не желает мириться со сложившейся ситуацией, начинается новая фаза.

ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА

Инцидент означает переход от фазы накопления противоречий к фазе активных действий. Инцидент, безусловно, важный этап, на котором стороны демонстрируют друг другу свои намерения и возможности по отстаиванию своих позиций. Но фазой инцидента конфликт не заканчивается. Если работник решается отстаивать свои трудовые права, нарушенные работодателем, то конфликт переходит в иную фазу, где главным становится не конкретное трудовое противоречие, а борьба за социальные позиции в пространстве трудовых отношений. Только в одном случае удалось увидеть, что работодатель, после того как ему указали на неправомочность его действий, устранил нарушение.

«Я работала в школе секретарем и вела отдел кадров, ну работу, делопроизводство, на полставки. И как-то проработала там месяц, зарплату получаю за февраль и смотрю, а там меньше. И обратилась к директору, а он говорит — Я с Вас снял полставки!.. Ну, у нас есть там Комиссия по трудовым спорам в школе, и я туда обратилась. Ну, на заседании там все рассмотрели и решили мне выплатили эти деньги... Двое выступили, вот учитель биологии там в мою защиту., Ну, это было очевидно, главное нужно было обратиться, они-то знают, эти в комиссии, что действительно неправильно, просто подсказать нужно было мне и все.

И как директор на это прореагировал?

Ну, как... молча. Он вообще у нас не очень разговорчивый, ну, вот покраснел, встал. ... А потом как ни в чем не бывало, и потом в следующем месяце все мне выплатили» (Н-14).

Более типичной реакцией на инцидент является отказ работника от продолжения конфликта.

«Ради этого стоит бороться? Из-за того, что не честно, не по закону?»

Я думаю, что стоит, если располагать свободным временем, то

этим можно заняться. Если ничего не отягощает, допустим, ни семья, то можно этим заняться. В моем случае, допустим, нужно заработать деньги, минимум простая должен быть» (К-4).

За такой позицией стоит понимание, что участие в конфликте для работника сопряжено со значительными издержками и затратами, которые совсем не обязательно приведут к желаемому результату.

Те же, кто находит в себе силы и желание отстаивать свои права, вступают в другую фазу индивидуального трудового конфликта, в ходе которой стороны не только отстаивают свои позиции в рамках противоречия, приведшего к инциденту. Чаще всего работодатель рассматривает намерение работника защитить свои права, продемонстрированное в ходе инцидента, как бунт, как покушение на свою власть и начинает не просто отстаивать свою позицию в конфликте, а подавлять работника, стараясь либо выдавить его за пределы предприятия или организации, либо добиться от него полного подчинения и покорности.

«Дело я выиграла, за этот выигрыш, за то, что я зарплату потребовала, за три месяца, за совмещения, там 30 % от заработка месячного. Вот, значит, на работе начали такие гонения устраивать, что сначала ждали, за что уволить, сначала вынесли мне замечание. Понимаете, все так устроено, что я получила из-за этого выигрыша как клеймо какое-то. Начали преследование, все ждали, что я опоздаю или какое-то правонарушение совершу, или еще что-нибудь там. В общем, внесли замечание, потом вынесли выговор, опять-таки все подстроено. С выговорами я обратилась, сначала с замечаниями я выиграла, тоже, вот профсоюз мне помогал, выговор, вот сейчас дело находится в суде. Ну, и в итоге сначала предложили по-хорошему уволиться, сказали, что мы тебе самые лучшие характеристики дадим, только, ну, как бы уйди только. Я говорю, ну, с какой стати? У меня рядом с домом, мне все нравится, кроме, вот как бы, всех ваших отношений, вот и всяких гонений. Ну, в итоге, сейчас меня сократили» (К-10).

Причем, усилия, которые предпринимаются для «обуздания» работника, по своей стоимости явно превышают те средства, которые требуются для улаживания конфликта. Вот какие действия предпринимает руководство для того, чтобы бороться с работником, который при средней зарплате в 8000 руб. потребовал прибавки за совмительство в размере 30 %, т.е. 2400 руб. в месяц (около 29 000 руб. в год).

«Потом у нас там все по видеонаблюдению. ... само помещение кассы, мы сидим — есть народ мы пробиваем, нет народа, мы что-то читаем. Вообще, если я там документы делаю какие-то перед камерой, у меня в углу камера стоит, они перекрестные как бы,

у нас начальник охраны начал делать мои фотографии, а что я здесь делаю. Меня вызывал генеральный директор и предъявляет — вот фотография формата А4.

А что вы здесь делаете?

А вот здесь что вы делаете?

Вот так вот! Что бы я поясняла, чем я занимаюсь в данную минуту, что на фото заснято!

Я говорю: Кто фотографировал, тот пусть и поясняет, я не чего незаконного не делала!

Ну, как-то пытались все принизить, унижить, как будто я что-то делаю, пытались, как будто вывести меня на чистую воду, но я ничем таким не занимаюсь!» (К-10).

И далее.

«Они сейчас юриста наняли, вот наш генеральный директор, если она одна проигрывала все дела, то сейчас в помощь юриста наняли, деньги теряют, опять же, с нашей организации, все же идет на оплату юристов теперь. Она вовремя остановиться не может, вот уже по закону видно, что работник выиграет, зачем нужно дальше судиться? Просто надо! А на переговоры, она нас не хочет звать. Ну, почему, почему она себя так ведет, можете объяснить?! Ведь понятно, что проиграет, надо договориться, они же ведь руководители, они должны быть экономически грамотными?» (К-10).

Понятно, что затраты на установку камер, слежку за работником, изготовление «компромата», найм юриста — это все превышает размеры той доплаты, на которой совершенно законно настаивал работник. В данном случае очевидно, что работодатель не «экономит затраты на труд», а расправляется с «бунтовщиком», что попытка работника отстоять свои законные права рассматривается как его покушение на власть работодателя, а за власть борются, не жалея сил и средств.

В лучшем случае работников и их требования стараются не замечать, как будто их и нет.

«Дело в том, что они слово профсоюз нигде не упоминают. Я подозреваю так, по не подтвержденным данным, до работодателя дошла информация, и он скомандовал разобраться. А разобраться, это, видимо, дискриминационные меры, принуждение к увольнению, понижение в заработной плате.

Хотя даже слово профсоюз ни разу не прозвучало, но дискриминация была, они хотели разогнать профсоюз, что они в принципе и сделали.

Фактически мы работодателя не видим и он нас не видит. Есть человек, скажем так, есть генеральный директор, которой с нами ни разу не встречался и не беседовал, а есть еще, скажем, так, конкретный человек, управляющий зданием бизнес-центра, и на данный момент все вопросы решаются через нее, если что-то, то нужно обращаться к ней. И даже на те собрания, которые проводились, генеральный директор ни разу к нам не приходила. Возможно, она все не решает, решают там другие люди, она может только появляется и подписывает, я не знаю, но лично по нашим вопросам она ни с кем не беседовала ни разу» (СПб-2).

В борьбе с работником работодатели не всегда прибегают к дорогостоящим или формализованным решениям. Иногда вполне достаточно создания униженной и невыносимой обстановки.

«Закон на моей стороне, если я работаю, то почему мне не платят заработную плату, меня лишили рабочего места, не только меня, а у нас пять человек, которых выгнали. У меня, вообще, ключ забрали в сентябре месяца от юридического отдела, посадили в другой кабинет просто за стол. Через месяц нас посадили возле входа, возле фойе, фойе возле входа, и в мороз 20-градусный мы сидели возле входа» (К-8).

«Я была восстановлена... они позвонили, иди — тебе предоставили рабочее место. Значит, поставили мне на проходе, если Вам показать, это просто ужасающие условия, рядом с туалетом маленький журнальный столик и низкий стул — это рабочее место, и клетка вот так загорожена. Вообще ужасная вонь стоит, сырость» (К-2).

Нельзя не упомянуть и прямое запугивание работников, осмелившихся защищаться.

«После этого в день увольнения начались угрозы через СМС о том, что она меня посадит, или меня найдут в лесу, или что-нибудь еще» (К-5).

«И как бы я обратился к ней (к директору. — авт.), давай, в конце концов, я напишу заявление на увольнение, давай мне отпускные, давай мне мою зарплату. И собственно мы расстанемся. Она мое заявление порвала, и мою трудовую книжку просто кинула в меня, и сказала: Иди отсюда! Иди по-доброму, а иначе...

Ну как бы у человека есть связи, а иначе мы тебя посадим на веки вечные в милицию, в тюрьму» (Н-13).

В результате конфликт не купируется, не локализуется, наоборот, происходит его разрастание и эскалация. Имеющееся противоречие углубляется. Например, задолженность по зарплате как не выплачивалась, так и не выплачивается и срок невыплаты растет. Но, главное — возникают новые инциденты. Работника, требующего погашения задолженности по зарплате, увольняют, и у него возникает и новая конфликтная ситуация и новый инцидент. А потом его восстанавливают, но не на прежних условиях, что тоже является нарушением. В результате вместо урегулирования одного конфликта у работника может возникнуть целый набор конфликтов, которые нельзя рассматривать вместе, по каждому из них нужно действовать и разбираться отдельно. Это крайне затруднительно и для самого работника, и для тех, кто по долгу службы вынужден разбираться в его деле — консультантов, инспекторов, судей.

Заметим, что после инцидента действия предпринимает не только работодатель: работники тоже хотят что-то сделать. Первым и самым распространенным действием является попытка объясниться с работодателем по поводу возникшего конфликта. Если большинство работодателей рассматривают конфликт как покушение на свою власть, то работникам конфликт видится как «дефект отношений», который можно и нужно исправить.

«Как себя вели люди, которые первые столкнулись с этой проблемой?»

Как? Плакали — ведь женский коллектив. Коллектив сначала не видел во мне поддержку. Я видела их подавленное состояние, но мало ли что, может семейные проблемы, но потом они начали жаловаться мне. После чего я начала вести проверку, вести вторую бухгалтерию. И в тот момент, когда подтвердились жалобы и опасения, уже пошел открытый конфликт.

Начальство понимало, что Вы контролируете эту ситуацию?»

Да, понимало, и считало это за наглость. Было собрано достаточное количество бумаг, выявлено ошибок. Причем я изначально, искренне, считала, что это ошибка бухгалтера, что какие-то просто неточности. Я пришла с бумагой и показала, что здесь вот и здесь вот такие-то ошибки и неточности. Мне ответили, что разберутся, но никто в конечном итоге не разобрался. Ответили, что нет времени, проверки, что им надо за многое заплатить, и вообще не могут выплатить зарплату. Я тут же беру телефон, звоню и спрашиваю, что им платят за такие вот услуги, на что мне отвечают, что ничего не платят. Тут же выдумывают какие-то необходимые платежи, которые происходят в нашей компании. Ну и дошло до того, что задолженность по заработной плате составляла три месяца» (СПб-1).

Нежелание руководителей решать проблему по существу проявляется в неоднократно упоминаемой ситуации о том, как работодатели увиливают от встречи.

«Звонила, договаривалась с ним встретиться (с руководителем по поводу задержки зарплаты. — авт.), он говорил, да, да, да, но сам не пришел. Ну, и все!» (К-1).

«Меня пообещали рассчитать, и когда я пришла, директора не было на месте, мне не выдали мой оклад, хотя он обещал меня рассчитать по полной схеме. На следующий день я ему позвонила, он бросил трубку, и потом недели две он также от меня бегал. Потом произошла ситуация... с одним из моих старых заказов — ему было не обойтись без моей помощи, и у директора возникли вопросы, поэтому ему было необходимо взять трубку, он клятвенно пообещал, что завтра встретится со мной и все выплатит. Но наступило завтра, а его опять не было на месте» (СПб-1).

Создается впечатление, что руководители, как нашкодившие мальчишки, скрываются от тех, перед кем они виноваты. Но мальчишку-шкодника рано или поздно поймают и заставят отвечать. А солидный руководитель всегда имеет возможность сделать вид, что он занят «важными делами», и не отвечать за свое вранье и пакости.

Следующим шагом работников становится попытка привлечь коллег к совместным действиям. Ведь нарушения далеко не всегда носят индивидуальный и выборочный характер. Однако попытки найти отклик у коллег часто остаются безуспешными, именно поэтому конфликт и протекает как индивидуальный. Ведь если бы такой отклик возник и работники стали бы защищать свои права вместе, это уже был бы коллективный конфликт.

«Ну, у нас коллектив не сильно активный, я не знаю, с чем это связано. Не растолкаешь ни на какие собрания, ни на возмущения. Профсоюз есть, но он тоже так вяло, какой-то такой неработающий профсоюз» (Н-5).

«Дело в том, что каждый человек думает только о себе, как бы пережить, у нас же большинство коллектива, который подписался, люди нормальные, я не хочу сказать, что они какие-то нехорошие люди или негодяи, может, в какой-то степени они проявили слабость, люди боятся, это люди старой закалки, бывшие военнотруженики... люди затихли и думают, нас не трогают и хорошо, лишь бы выжить. И они не понимают, что рано или поздно их это тоже коснется, вполне возможно, что пройдет время и до них тоже доберутся и тоже с ними постепенно разберутся» (СПб-2).

Как видно из полученной информации, стадию эскалации конфликта организует работодатель. Работник может более или менее активно сопротивляться, он может пытаться привлекать к активным действиям своих коллег. Но именно работодатель своими действиями (или бездействием) обычно превращает конфликт в долговременный и добавляет в него новые эпизоды. Эскалация трудового конфликта с отдельным работником не укладывается в рамки чисто экономической логики. Это не экономия затрат, это способ утверждения власти в рамках предприятия или организации, которую работодатель считает своей «вотчиной». Усиление конфликта и увеличение давления на «возмутителя спокойствия» имеет целью не только подавить его самого, но и продемонстрировать другим, что бывает с теми, кто отказывается безоговорочно подчиняться.

После этого у работника остается всего два варианта. Он может уволиться и тем самым выйти из конфликта с более или менее ощутимыми потерями и попробовать продолжить свою трудовую карьеру в другом месте, в других обстоятельствах, с учетом сделанных ошибок.

«Я морально не готова идти в подобную организацию, не дай бог опять наткнуться на такую же ситуацию. На данный момент я рассматриваю варианты трудоустройства только в западную компанию, где все официально, без всяких подводных камней, без всякой там работы “на доверии”. Другой вариант я даже не рассматриваю» (СПб-1).

«На новой работе мне понравилось то, что вся зарплата официальная, что все переводится на карточку, то есть нет вот этого — “отдайте мне мою зарплату!”. Это было унижительно потому, что иногда начальник забывал заплатить зарплату, приходилось подходить и говорить: А я что-то такое натворила? Я Вам чем-то не угодила? Будьте любезны, выдайте мне зарплату.

А здесь мне даже и не нужно соприкасаться с начальством в этом плане, есть карточка, на карточку пришли деньги, с этой зарплаты ушли налоги, соответственно и больничные, и отпускные — все это оплачивается, то есть все по закону. Поэтому на новой работе мне нравится, и я уже даже забыла, что такое нормальные отношения между начальником и подчиненным. Вот, когда я пришла на эту новую работу, я увидела — да, такое может быть!» (СПб-6).

Но не все этого хотят и не все имеют возможность сменить работу, особенно в малых городах. Не у всех есть квалификация, позволяющая менять место работы, не все располагают такими возможностями в силу возраста, состояния здоровья, личных и семейных обстоятельств. Наконец, не все живут в крупных городах, где большой и разнообразный рынок труда. Есть ситуации, когда работнику не остается ничего иного, как начать об-

ращаться в организации, которые могут или призваны от имени государства регулировать трудовые отношения.

ОБРАЩЕНИЕ В РЕГУЛИРУЮЩИЕ ИНСТАНЦИИ

Если стадия эскалации конфликта инициируется и определяется работодателем, то обращение к инстанциям, регулирующим трудовые отношения, инициируется и определяется работником. По сути дела, это ответ работника на фазу эскалации конфликта, если он не может или не хочет выйти из конфликта.

Регулирующие инстанции — это организации, которые, опираясь на нормативную базу, осуществляют соблюдение норм и ценностей в социальном пространстве, которое они могут контролировать. Самой развитой и известной нормативной базой является трудовое законодательство, которое содержит список субъектов, имеющих право действовать в сфере трудовых отношений, перечень стандартов трудовых отношений, способы взаимодействия их субъектов. Ведущая роль в регулировании трудовых отношений возложена на Государственную инспекцию труд (ГИТ), прокуратуру, суд. Кроме них регулятивную функцию выполняют Комиссии по трудовым спорам (КТС), создаваемые на некоторых предприятиях, органы власти и местного самоуправления, профсоюзы и консультативные организации.

Кроме закона регулирование трудовых отношений может осуществляться на основе местных норм, опирающихся на традиции, и даже локальных норм, вырабатываемых руководителями предприятий и организаций. Определенное влияние оказывают общечеловеческие нормы и ценности. Иногда нормативные базы вступают в противоречие. Например, представление директора предприятия о том, что он не обязан оплачивать отпуска и больничные своим сотрудникам. *«Я не намерен тратить свои деньги на ваши гульки и болячки!»* — заявляет руководитель, опираясь на свои представления об отношениях с работниками, которое он выработал у себя вопреки существующему трудовому законодательству. Столкновение различных нормативных систем и порождает большинство наблюдаемых трудовых конфликтов. Но нормы закона провозглашены приоритетными, и работники, если они видят нарушения, имеют право обратиться к регулирующим инстанциям и потребовать соблюдения в отношении себя норм закона.

Регулирующие инстанции имеют свою специфику, и обращение к ним зависит от того, каково нарушение, как сложился и протекал трудовой конфликт. В данном разделе будет рассматриваться деятельность регулирующих инстанций с точки зрения работников, обращавшихся к ним в рамках индивидуальных трудовых конфликтов, в которые они оказывались вовлеченными.

Государственная инспекция труда (ГИТ). Гострудинспекция — наиболее известная регулирующая инстанция, к которой обращаются люди, столкнувшиеся с нарушением своих трудовых прав. Обладая широкими полномочиями в области регулирования трудовых прав, ГИТ имеет и ограничения.

Например, ГИТ имеет право по своей инициативе начать проверку соблюдения трудового законодательства на предприятии или в организации, но только на документальном уровне. Трудинспектор может зафиксировать нарушение, которое записано в неправильно составленном трудовом договоре, но он ничем не сможет помочь, поскольку трудовой договор не оформлен. У ГИТ нет права проводить расследование и устанавливать, существовали ли трудовые отношения между работником и работодателем.

В своих рассказах о контакте с гострудинспекцией информанты прежде всего обращают внимание на ее труднодоступность.

«А просто в Трудовую инспекцию, почему не обратились?»

А вы знаете, я просто не нашла ее. Я попыталась найти ее через Интернет, где нашла несколько телефонов, по которым никто не взял трубку, никто не ответил. Потом я наткнулась на очень интересный сюжет, где девушка-журналистка искала трудовую инспекцию, во Фрунзенском районе, второе отделение, которая находится в жилом доме, и туда невозможно попасть, потому что жильцы не открывают, а домофон не проведен к ним, короче такие жуткие истории. Потом я написала письмо в Трудовую инспекцию, мне все-таки пришел ответ, в котором говорилось, что пишете заявление в свободной форме, и мы его рассмотрим. Также почитала отзывы в Интернете» (СПб-1).

Другая и более серьезная претензия к ГИТ связана с формальным отношением сотрудников инспекции к проблемам обратившихся к ним работников.

«Я хожу, пишу, обращаюсь, я беседую, вплоть до того, что в инспекции труда я дошел до городского инспектора труда, и ответа я не получал.

Сколько встреч было?

В инспекцию по труду я обращался с одной жалобой, потом я неоднократно добивался, чтобы мне предоставили ответ на эту жалобу. Я звонил по телефону раз 10–15, у меня записаны все телефоны эти, кто занимался моей жалобой. И мою жалобу перебрашивали сначала в одно место, потом в другое. Мне объяснили, что в силу равных обстоятельств с одного месяца перевели на два, что моя жалоба официально рассматривалась около 1,5 месяцев плюс еще почта, и еще что-то такое. Я потерял много времени. Если я обратится с жалобой 5 сентября, то только 29 ноября я получил на руки ответ, и то ответ это в принципе отписка» (СПб-2).

«Сколько мы писали в инспекцию по труду! Там на нашего директора около 30 заявлений. Там уже дисквалифицировать можно было 25 раз. Нет, все равно она для них хорошая. Это что такое? Разве так можно защищать?!» (Н-3).

«Я обратился в трудовую инспекцию, мне сказали замечательную фразу: У Вас с собой нет ни копии договора, ничего с ней.

Это моя ошибка то, что я не взял копии договора. Говорят, что запись в трудовой книжке есть, это ничего не говорит. И то, что я показываю справки, что я работал у нее, это тоже не считается, ну и так далее. Ну, и послали меня, куда подальше...

Это Гострудинспекция?

Да... сразу же мне сказали, мы Вам ничем помочь не можем, у Вас нет с собой договора о трудоустройстве, и, следовательно, Вы вообще в пролете. Мое состояние, естественно, ухудшалось, я опять в очередной раз попал в больницу» (Н-13).

Иногда, отношение к обратившимся к ним работникам становится просто издевательским.

«Потом мне сказали, иди в трудовую инспекцию, где на меня начальник посмотрел и сказал: Какая-то загадочная история, ты точно мне тут сидишь не врешь?! Какой у тебя хороший парфюм...

Сидит взрослый дядечка, лет 60, государственный, о парфюмах рассуждает и обвиняет меня в том, что я вру! Потом меня послали в другой отдел, а получается, что мое заявление в трудовую инспекцию принимал начальник отдела, а попало оно какому-то инспектору трудовому, который тоже позвонил и вместо того, что бы выслушать и задать наводящие вопросы по делу, о нарушениях, о которых я написала, начал спрашивать: Чего ты хочешь? Сколько ты хочешь денег?

Я говорю: Хочу свои, законные, которые у меня выходили по белой зарплате, за март и в идеале компенсация за три месяца, все что хочу. И хочу справедливости, потому как репутация моя пострадала, много нервов и моральный ущерб.

В общем, на меня тоже наорали, сказали, что я сама нарушила трудовой договор, надо было изначально, когда ты начинаешь работать, и в течение месяца тебе не дают трудовой договор, нужно было придти к нам и написать заявление.

То есть еще и наорали?

Да, я пытаюсь что-то объяснить, а он мне затыкает рот. Говорит: Я старше тебя, я знаю, что это такое, ты сама тут виновата...

Ну на «ты», ну это ладно. И все в таком духе.

И чем ты можешь доказать, и почему у тебя трудовой книжке нет записи об увольнении?!

Я говорю: Да это вопрос не ко мне, а к руководству. В принципе, я к вам пришла за помощью, что бы вы разобрались, а не обвиняли меня!» (К-5).

В некоторых случаях у работников есть основания думать, что трудинспекция подыгрывает работодателям, запутывая дело, не обращая внимания на существенные детали.

«Я абсолютно не верю в наши эти организации, которые... ну вот такие надзорные, и абсолютно я оказалась права. Потому что вот эта бумага, которую я получила, она абсолютно пустая. Значит, я написала о том, что я не знаю, уволена или не уволена потому, что молчит моя организация, ни в каком приказе я не расписывалась, и вот я об этом написала. У меня приняли это заявление — 22 июля, а зарегистрировали где-то в середине августа и что-то предприняли.

Трудинспекция?

Да. 2 сентября получила приказ от своей бывшей администрации, о моем смешном увольнении, причем, когда я читала этот приказ, мне было как-то неловко потому, что, знаете, там такое!!! Что меня как совместителя увольняют 15 июня в связи с тем, что 13 мая принят на постоянную ставку другой человек. Как-то, даже не юрист и то он поймет, что такого не может быть. И такого не бывает, что сначала человека приняли, а потом человека, который занимает это место, уволили.

Получив этот приказ, я сразу пошла в трудинспекцию и написала новое дополнение. Что нарушение законодательства заключается в том, что на одном месте одновременно было два человека, ну и все это расписала, и отдала им.

После этого мне пришла бумага такая, что, дескать, нужно продлить срок для рассмотрения моего обращения. Продлили, и вот в конечном итоге, что мне прислали 06.10.2009 года. О том, что "вы не ознакомились с приказом об увольнении и причитающаяся при увольнении сумма вам выплачена несвоевременно". А о том, что вообще увольнение было незаконным, об этом вообще ни слова. То есть мое вот этого дополнения как будто бы и не было, а сроки ведь они продлили. Смотрите, что они пишут дальше: "Администрация к административной ответственности не привлечена, в связи с истечением срока привлечения к административной ответственности". Сами протянули, и ничего! То есть и мне не помогли, и те остались совершенно безнаказанными!» (СПб-3).

Здесь виден еще один аспект проблемы. Пока ГИТ, затягивая сроки, рассматривает обращения, работники теряют время, которое, например, необходимо для обращения в суд. После того как они убеждаются, что трудинспекция не может или не хочет им помогать, они обращаются в суд, а там иск могут не принять, так как с момента нарушения прошел срок исковой давности.

В итоге работники очень часто говорят о бесполезности сотрудничества с трудовой инспекцией.

«Как решать проблему?! Но только не обращаясь в эти инстанции, они... понимаете, это потеря времени. Это потеря времени! Вот трудовая инспекция, они занимают там целый этаж, там пойдешь, найди их в этом огромном доме, там прием такой-то, ну что это?! Это пустая трата времени! Ты пишешь, надеешься, ждешь, и потом тебе вот такое вот приходит! Вы и так, знаете, что остался без работы, так еще вдогонку получаешь вот такое вот! Это вот у них считается, что они работают, они деньги получают, за то, что они пишут такое вот!» (СПб-3).

«А инспекция по труду пока на словах, а когда дошло до конкретного разбирательства, они встали на сторону администрации» (СПб-4).

«В трудинспекцию обращалась. Абсолютно не знаю, что они делают... А в трудинспекцию мы обращались. В ответ: "Ваше письмо получено, ответ такой-то, ваше письмо направлено самому генеральному директору". Как-то там сформулировано не так много — в общем, не переживайте, в скором времени все наладится. Ну, это как бы отписка и все» (К-10).

Однако, несмотря на обилие негативных отзывов и оценок о деятельности ГИТ, есть свидетельства, что в некоторых случаях помощь получить удастся. Например, ГИТ использует неформальные механизмы, и сотрудники инспекции, понимая, что у них не хватает полномочий, иногда применяют методы, которые можно отнести к неформальному давлению.

«На следующий день я поехала в инспекцию по труду, и там инспектор предложила сразу же решить проблему на месте, и говорит: Давайте попробуем так — я не буду у вас брать сейчас жалобу, а мы сейчас позвоним в вашу фирму и предложим решить этот вопрос мирным путем.

Я говорю: Хорошо, я не против.

Сказала ей, как зовут директора генерального, инспектор позво-

нила, подняла трубку секретарь, она ей изложила суть вопроса, та попросила полчаса времени.

Секретарь спросила: Подождете?

Я говорю: Подожду.

Ну, вот сижу в коридоре, жду. И где-то минут через пять выходит она и говорит, что позвонил сам генеральный ваш и сказал, что в течение трех дней погасит всю задолженность по зарплате. Поэтому она говорит, давайте сделаем так, жалобу вы оставляете у себя, и если в течение трех дней деньги на ваш счет не поступят, соответственно вы приходите с этой жалобой, и мы ее оформляем. А если деньги поступят, соответственно, проблема решена» (СПб-6).

Ну и наконец, есть рассказы о том, что сотрудники ГИТ оказали действительную помощь работникам.

Вам предложили в трудовую инспекцию?

Да. И мне сразу сказали, идите в трудовую инспекцию, и пишите заявление.

Вот расскажите мне поподробнее, как Вы туда ходили, как долго Вы добивались встречи?

Нет, совершенно, Вы знаете, я вот когда пришла, я пришла к восьми, они с восьми работают, меня сразу приняли, я была первая. Все меня, причем я даже пришла без документов, а мне рассказали все законы, рассказали, я выписала все. Потом еще, вот у меня по графику был вопрос, я второй раз обращалась, меня приняли без всяких этих самых. Вы знаете, это что-то вообще, потрясающее эта комиссия, если бы не эта комиссия, я бы ничего не выдержала.

То есть Вы пришли туда, без документов...?

Да, я обрисовала ситуацию. Вот они мне все подсказали, посоветовали, а потом уже, когда я второй раз приходила, я уже приносила документ, вот она все посмотрела, все мне объяснила, в общем, мне два раза настолько хорошо помогли» (К-13).

В целом роль ГИТ в разрешении индивидуальных трудовых конфликтов выглядит достаточно скромной. Инспекция изначально не может оказать большого влияния на ситуацию, так как она может работать только с документами. Отсюда и барьеры, которые вольно или невольно создаются ее работниками. Это и затрудненность доступа, трудности с оформлением жалобы при отсутствии документов и волокита, кроме того, сотрудники трудинспекции могут быть некорректными и недобросовестными.

Прокуратура. В отличие от Гострудинспекции прокуратура, осуществляя надзор за соблюдением законности, в том числе и в сфере трудового законодательства, имеет право не просто проверять правильность оформления документов, но и выяснять конкретные обстоятельства того или иного дела.

Но если Гострудинспекция — это специализированный орган, который занимается только трудовыми отношениями, то прокуратура осуществляет надзор над всеми видами законодательства. Однако, как и в случае с трудовой инспекцией, работники довольно часто отзываются о ней критически.

«Я жаловался в прокуратуру, и я получаю в принципе только отписки. И даже только на первом элементарном документе я потерял много времени, и я до сих пор ответа не получил, и мне придется дальше обращаться в вышестоящие органы, и выше в прокуратуру, потому что на уровне городской прокуратуры они не хотят реагировать. Такое впечатление, что они как бы игнорируют нас, потому что невозможно получить нормального ответа, я считаю, они не защищают нас и не хотят» (СПб-2).

«А следователи, извините, плохо работают. Они мне сказали, что Ваше дело просто передается от одного следователя к другому, то есть за это время поменялось четыре следователя... А в прокуратуре мне объясняют, что мы не можем найти этого человека. Ну, опять же девочки-секретари мне сказали такую вещь, что Ваше дело просто перекладывают, и они ничего не ищут. То есть вот все это время, от прокуратуры не было ни какого толку, трудовой инспекции ни какого толку не было» (Н-13).

«В прокуратуру области, тоже обращалась. Вот что они мне тут прислали!

И что Вам говорят?

И ничего... Ничего!

То есть, у Вас принимали Вашу жалобу и все?

Все и на этом все! Или какая-то отписка, совершенно там с ответом такого характера, мы не компетентны и влезать в ведение вашей администрации. Куда дальше, куда мне дальше идти?!» (К-2).

В отношении прокуратуры удалось услышать даже обвинения в прямом предательстве интересов работников, которые обращались туда за защитой своих прав.

«Человек, обращался в прокуратуру, а ему звонят не из прокуратуры, а звонит, директор фирмы и говорит: Ты обратился в прокуратуру, давай встретимся, я отдам тебе деньги.

«Это в лучшем случаи, а могут спросить, как тебе дорого здоровье, поэтому сами поймите, зачем мне писать туда, если мне будет потом не прокуратура, а вот тот же директор будет звонить?» (К-11).

«Это что за система, это что у нас за такая система?! А когда я выиграла моральный вред 10 тысяч, на меня в суд подал кассационное представление прокурор Ленинградского района сказал, что я не заслуживаю 10 тысяч за моральный ущерб. По закону о прокуратуре, сказано, что надо защищать слабого и социально незащищенного! А он начал защищать завод!» (К-17).

Между тем нельзя не заметить, что даже если прокуратура формально выполняет свои функции, то она способна оказать существенное влияние на ситуацию. Все-таки авторитет прокуратуры очень велик, и простой работодатель, произвольно нарушающий права работников, может испугаться обычного запроса со стороны прокуратуры.

«Изначально я обратилась в прокуратуру, просто она была ближе территориально, может быть, нужно было сделать наоборот, я же не знала, как там все повернется. Ну, пришла в прокуратуру, у меня жалобу приняли, сказали, что она будет рассматриваться 10 дней, после этого меня уведомят о дальнейшем процессе...

<...> После этого мне позвонила бухгалтер. Я говорю: Я бы хотела получить не только задолженность по зарплате, но и компенсацию за задержку этой зарплаты это 1/200 часть, и компенсацию за отпуск.

То есть, не хотели мне по-доброму отдавать эти копейки, тогда давайте по полной. Она сказала, что завтра перезвонит. И на самом деле перезвонила, и говорит, что деньги на карточку перечислили, завтра могу получить их. И действительно, когда я на следующий день пришла к банкомату, я увидела, что деньги пришли. Но осталась одна проблемка, это моя жалоба в прокуратуру.

Звонят мне девочки и говорят: Ну ты же понимаешь, что вся нагрузка ляжет на нас, на простых смертных! Деньги тебе вернули, может, ты жалобу заберешь из прокуратуры?

Вот честно скажу, я бы наше нерадивое начальство наказала бы потому, что не я первая не я последняя.

И я девочкам сказала: Думайте обо мне что угодно, но я для вас делаю благо потому, что когда вас будут увольнять в следующий раз, они призадумаются, а стоит ли обманывать» (СПб-6).

В целом, ситуация с прокуратурой выглядит очень похоже на ситуацию с Гострудинспекцией. Также не просто обратиться, также можно получить вместо ответа формальную отписку, также сотрудники прокуратуры могут выступить на стороне работодателя против работника, даже если его права очевидно нарушены. Но если трудинспекция ограничена в своих функциях, у нее не хватает полномочий и средств, то у прокуратуры этих ограничений практически нет. Ее всемогущество, как универсального надзорного органа, для работников неочевидно. Сам факт обращения работника, у которого нарушены права, далеко не всегда приводит к желаемому результату. Порой нужно долго, на протяжении нескольких недель обмениваться с прокуратурой документами, ждать и требовать ответов по существу, прежде чем полученным ответом можно будет воспользоваться для восстановления нарушенных прав.

Суд. Суды, в глазах работников, действительно выглядят последней и высшей инстанцией, где можно восстановить попорченную справедливость. Суд обладает максимальными возможностями по установлению всех обстоятельств дела — он может привлекать документы, рассматривать показания свидетелей, аудио- и видеоматериалы и т.п. Однако и здесь, как и в предыдущих случаях, есть обстоятельства, затрудняющие доступ работников к этому каналу урегулирования трудовых конфликтов.

«Я обратился в суд, у меня заявление не приняли по странному ответу.

Мне сказали: Вы неправильно написали.

И как я понимаю, у них существует какая-то юридическая договоренность с юридическими конторами, потому что они вокруг суда расположены. Ну, меня послали в юридическую контору, которая напротив, что бы мне написали исковое заявление. Извините, написание искового заявления стоит 2500 рублей. Для меня как для больного человека, инвалида — для меня это очень много денег стоит, 2500 рублей для меня это нереально заплатить, за исковое заявление» (Н-13).

Следующая трудность связана с тем, что судебные тяжбы могут сильно затягиваться. Стороны очень часто не соглашаются с решением судов. Следуют обжалования вынесенных решений, возникают множественные эпизоды, дела тянутся месяцами и даже годами.

«Первое заседание, ну его просто назначили, разъяснили, значит, как знакомство произошло. Ну, знакомство, да, еще она что предложила: Ну, может, Вы мирным путем договоритесь? Директор категорически отказался. Я говорю, да я соглашусь, пожалуйста, предоставьте мне рабочее место, и я с удовольствием откажусь от всех судебных тяжб. Но нет, место мне не предоставили.

Через сколько времени второе заседание состоялось?

Ну, наверно, через месяц! И потом стало немного побыстрее, да ну так, приблизительно через месяц, опять через месяц. Когда я подала на кассацию, это уже полтора месяца прошло, по его просьбе. Вот так вот, всего 16 судебных заседаний было!» (К-2).

В ходе судебных заседаний многие работники сталкиваются с необъективностью и даже предвзятостью судей.

«Мы не выиграли в суде! Я считаю, что у нас была позиция выигрышная, но суд встал, просто тупо на сторону администрации! Мы это знали в принципе, когда мы шли. Что выиграть практически не возможно.

В суде, все очень, ну как бы это сказать... Вот идешь, и все равно ты знаешь, что ты не выиграешь, хотя у нас были выигрышные моменты, но если дело касается такого вопроса, что как-то по-другому можно вывернуть, подать, трактовать, сделается все, чтобы ты не выиграл. Против тебя все! Возникнут любые приказы, документы, какие-то расчеты, все возникнет — но ты не выиграешь!» (Н-3).

«Вот мы все ждали, что мы этот суд должны выиграть.

Не получилось?

Нет, наш судья городской нам сказал: Педагоги, вы спуститесь с небес на землю-то! Вы что! Вы куда лезете-то? Против кого?! У нас коррупция в России с 1701 года!

Он нам про коррупцию на суде сказал, у нас даже на диктофоне было это записано, это был анекдот просто.

Он говорит: Да вообще директор чего хочет, то и будет делать, она хочет вам дает, хочет у вас отнимает.

Я говорю: Простите, это не частная лавочка, это государственное учреждение!» (Н-12).

Но и выигранное дело не всегда приводит к тому, что ситуация для работника нормализуется.

«У меня задолженность за ноябрь, декабрь, январь, февраль, ноябрь 2008 год, январь, февраль, март 2009 год, и я обратилась в прокуратуру. Прокуратура в моих интересах обращается к мировому судье, выносятся судебный приказ на взыскание заработной платы. Апрель опять не выплачивается и исполнительное решение не исполняется! В июне она выносит второй судебный приказ, выплата заработной платы за апрель месяц, общая сумма 96 770 рублей.

То есть не маленькая сумма?

Да. Эти судебные решения исполнялись до 4 февраля 2010 года, больше чем полгода, и то с большими трудностями. Я прошла инстанции, Уполномоченного по правам человека, она направляет в областную прокуратуру мои заявления. Областная прокуратура направляет в районную прокуратуру, те обращаются к руководителю, и все опять останавливается, стопорится. Она просто не хотела нам выплачивать зарплату!» (К-8).

Работники, которые о получили опыт участия в судебных заседаниях по защите своих прав, склоняются к тому, что без помощи специалистов в суд лучше не обращаться.

«Нет, я бы больше не решилась сама себя защищать, это просто не реально финансово!

Почему?

А как? Вы пойдете в юридическую консультацию, или найдете юриста или адвоката?! А сами? Я не считаю себя настолько грамотной юридически, чтобы нормально написать иск. Нет, я напишу! Но знаете, там настолько сложно все сформулировано — это должны делать профессионалы. Я буду в этом не уверена. Вы же не будете сами зуб лечить, хотя можете попробовать фольклорными способами. Все должны делать люди, которые в этом разбираются» (Н-3).

Тем не менее, несмотря на все объективные и субъективные трудности, с которыми работники сталкиваются при обращении в суд, здесь можно решать даже самые сложные дела.

«Начали меня преследовать, лишать меня премии, несмотря на то что я лучше всех работала, ничего у них не получалось. Нас директор вызывала и говорила: Уйдите по собственному желанию, и я даже вам заплачу. А я не смирилась. Говорю, что я хочу работать в парке, мне нравится, даже дворником. И все это тянулось, тянулось — лишение премий, никакой зарплаты, срезали все — 8 тысяч всего оставили, конечно, мне очень было тяжело... Первые наши исковые заявления были поданы мировому судье, и судья, она в мою пользу вынесла все! Меня это приободрило, понимаете! По премиям мы продолжали добиваться еще там несколько месяцев. Мне все премии вернули. Сократили меня в конце декабря за все это...

Отдать надо должное, что у нас все-таки есть судьи хорошие, Королева вела мои судебные все дела. Меня она восстановила, но

меня долго на работе не принимала директор, даже ничего не могли сделать приставы, штрафовали ее. И когда уже истек срок, только 9 мая я была восстановлена, с выплатой морального вреда, в 10 тысяч! И это благодаря тому, что судья нормальный, что закон она все-таки соблюдает!» (К-17).

Назвать суд открытым и общедоступным каналом, который может использовать любой работник, нельзя. Необходима определенная подготовка, опыт и квалификация для того, чтобы обратиться в суд и успешно рассмотреть дело о нарушениях трудовых прав. Нередко работникам приходится встречаться с необъективностью и пристрастностью судей. Суды превращаются в долговременные и изматывающие процедуры, требующие от работника не только материальных затрат, но и терпения и способности переносить неудачи.

«Теперь, материальные издержки. Безусловно, на работе никто не будет меня просто так отпускать на судебные заседания. Это надо писать заявление и платить человеку, который вместо меня будет работать. Пока там судья опаздывала на час каждый раз, я уходила с работы и платила за это деньги. Но сказать судье: А знаете, судья, вас не было на рабочем месте по часу два раза, а когда я в больном состоянии опоздала на пять минут, вы мгновенно вынесли решение против меня... Я так не могу!» (СПб-3).

Другие регулирующие инстанции. Гострудинспекция, прокуратура, суд — это структуры, созданные государством для регулирования трудовых отношений. Но регулирование осуществляется не только этими организациями. Определенную роль играют негосударственные структуры, способные оказывать регулирующее влияние на трудовые отношения.

К их числу относятся профсоюзы, органы государственной власти, политические партии и средства массовой информации.

Профсоюзы как регулирующая инстанция упоминаются двояко.

Иногда они воспринимаются как бесполезная организация, действующая на стороне работодателя.

«Есть председатель профсоюза, но она тоже на стороне администрации. ... К сожалению, как часто это бывает, боится за свое место. Хотя кто как не она должна защищать!» (СПб-4).

«В профсоюз вы не пробовали обращаться?»

Я раньше была в профсоюзе ... нет, там никто ни за кого даже не дергается!» (К-10).

«Ну, у нас коллектив не сильно активный... Профсоюз есть, но он тоже так вяло, какой-то такой работающий профсоюз.

А Вы обращались в профсоюз?

Ну, я в нем не состою, как то я... Не понравилось, как он работает, и я не стала в него вступать! Ну, профсоюз решает вопросы вместе с заведующей» (Н-5).

Между тем порой профсоюзы оцениваются как реальная защитная организация.

«Сколько у Вас судебных дел?

У меня было много исков по трудовым вопросам, по увольнениям. Просто по невыплатам заработной платы. Действовали только через профсоюз, без профсоюза мы бы не сделали ничего! Потому, что и проконсультировать, и написать иск, но все, и я не представляю, чтобы было, если бы некуда было бы обратиться. Такие были ситуации! Мы не обращались, просто "затыкались" потому, что не куда было ткнуться. А потом, когда мы перешли в этот профсоюз и почувствовали реальную возможность, реальную защиту себе. Просто ты приходишь и точно знаешь, что тебе скажут сделать вот это, вот это, и это все правильно будет с юридической точки зрения» (Н-3).

Порой они выступают как консультационные центры и регулирующие организации, способные менять ситуацию.

«Я, бармены, другие менеджеры, начали уже в открытую отстаивать свои права, <...> просто не платили нам премию, обуславливая тем, что якобы мы плохо работаем, все. А после организации профсоюза они очень сильно разозлились. Документы от профсоюза, которые принесли на ознакомление, управляющий их разорвал, кинул на пол, вообще вызвал охрану, отказывался вообще, как-либо разговаривать, но вот со временем с ним из Москвы связались, он, видимо, уже что-то там понял, провели с ним работу. И в итоге официально они начали общаться.

В итоге отношение они как-то пересмотрели, в конце даже они пытались по-другому с нами разговаривать, уже даже деньги предлагали» (К-9).

Информанты рассказывали также об обращении в **органы государственной власти** — на сайт президента, к губернатору (во время телемоста с ним), в региональное отделение «Единой России», в налоговую инспекцию, к чиновникам местных администраций.

Активность людей в поиске путей урегулирования трудовых споров велика, и они стараются использовать любую возможность, для того чтобы разрешить конфликтную ситуацию.

Консультанты. Юристы, оказывающие консультативную помощь работникам, чьи трудовые права были нарушены, играют все большую роль в процедурах разрешения индивидуальных трудовых конфликтов. Юристы-консультанты по трудовым правам сегодня работают в различных местах. Прежде всего нужно упомянуть о консультантах, работающих в профсоюзах. И традиционные профсоюзы, входящие в систему ФНПР, и альтернативные профсоюзы часто находят возможности для того, чтобы создать ставку юриста, который оказывает бесплатную помощь работникам. Кроме профсоюзных юристов правовую помощь работникам оказывают организации, создаваемые при местных службах, так или иначе связанных с трудовыми отношениями. Это могут быть местные органы по труду, службы занятости и т.п. Консультанты могут работать в рамках НКО, которые получают соответствующие гранты или включаются в программы, в рамках которых оказывается подобная помощь. Наконец, в последнее время все чаще стали появляться упоминания о юристах из коммерческого сектора (юридические и адвокатские конторы), которые оказывают правовую помощь работникам.

Чаще всего такие услуги оказываются бесплатно или за небольшую плату, но коммерческие юристы делают это порой за весьма солидные вознаграждения. Это свидетельствует о том, что нарушения трудовых прав и индивидуальные конфликты — удел не только низкооплачиваемых работников, но и вполне состоятельных специалистов и наемных руководителей.

Главная функция консультантов заключается в том, чтобы, разобравшись в индивидуальной ситуации работника, подготовить его к обращению в регулирующие инстанции.

«Здесь (в правовом центре, который осуществлял консультирование. — авт.) просмотрели все документы, они все юристы собрались, человека четыре, мы все здесь сидели за столом, я рассказал им историю, как Вам сейчас, они собрали все бумаги, какие есть, и сказали, что есть возможность меня восстановить, что это увольнение было незаконно. Ну, соответственно, подали иск в суд» (Н-1).

Консультанты подсказывают, какие документы необходимы для рассмотрения дела в инспекции или суде. Как необходимо действовать, подавая документы, что отнести лично, что отправить почтой, в какие сроки и т.п. Просчитывают, каким может быть противодействие со стороны работодателей.

«Когда я приходил, часу не хватало. Консультанту приходилось переживать, потому что невозможно спокойно вникнуть в ситуацию, тем более у нас очень не простая история, работода-

тель очень грамотный, у них грамотные юристы, тем более у них есть опыт в борьбе с профсоюзами» (СПб-2).

Причем консультанты не только подсказывают, как бороться с работодателем, но говорят о том, как выйти с наименьшими потерями, в тех ситуациях, когда работнику не удастся отстоять свои права.

«Тут я сразу позвонила, мы договорились о встрече с юристами. Меня встретили, так хорошо все, я рассказала всю эту ситуацию, сказала, что я все правильно сделала. . <...> Сказали, что на данный момент мы не можем идти в суд, это вот не такое дело, где разбираться, здесь надо правильно выйти из ситуации. Чтобы мне не сделали в трудовую книжку плохую запись, надо будет отработать две недели, как положено. Поэтому за эти две недели надо выполнять полностью свою работу. Попросили меня должностные обязанности свои. Я принесла, пока несла, наверное, выучила наизусть их. Пришла, они меня спрашивают, я рассказываю.

Они мне говорят: Вот все соблюдайте, все, что есть в обязанностях» (Н-9).

Консультативные центры помогают человеку самостоятельно разобраться в ситуации.

*«Здесь нам (в консультативном центре. — авт.) помогают, безусловно. <...> **Та литература, которая у них есть, она мне достаточно много помогла, тот человек, который хочет, он, конечно, может получить» (СПб-2).***

Консультанты помогают взвесить силы, возможности, оценить сложившиеся обстоятельства и отказаться от борьбы, которая не приведет к оптимальному результату.

«Я сюда звонила, мне давали консультацию, что есть такая статья по сокращению, что они должны там написать, как они должны правильно сделать. Тогда я бороться не стала потому, что посчитала, что если буду бороться, то проиграю. Зарплата у меня была серая, и если бы я все сделала бы, как положено по закону, по белой бы ничего не добилась. Я просто нервы свои пожалела» (К-5).

Консультанты выполняют две роли по отношению к тем, кто собирается войти в поле институционального регулирования трудовых конфликтов. Во-первых, они — своеобразный фильтр, они дают возможность понять, чего работники в их конкретном положении могут добиться, действуя в этом поле. Они квалифицируют проблему, разъясняют условия, при кото-

рых может быть решена эта проблема, и показывают, есть ли у работника шансы на то, чтобы защитить свои права и отстоять интересы в конфликте с работодателем. Во-вторых, консультанты выполняют свои прямые функции, оказывая консультации тем, кто решает защищать свои права. Эта помощь, как показывают материалы интервью, становится решающей. Именно благодаря ей у многих работников появляется шанс избежать очевидных ошибок при обращении в регулирующие инстанции. Таким образом, консультанты и консультативные службы сами становятся инстанцией, регулирующей трудовые отношения.

Необходимость такой регулирующей инстанции, осуществляющей вход и подготовку работников в поле индивидуального регулирования трудовых отношений, обусловлена целым рядом причин.

Во-первых, это необходимо из-за сложности и специфичности процедур, которые применяются в суде, прокуратуре, трудинспекции и других инстанциях. Даже сам факт обращения требует специальных знаний о том, как это нужно сделать. Большинство людей просто не обладают этими знаниями. Они вынуждены либо искать информацию о том, как это делать, либо обращаться к специалистам, либо постигать это методом проб и ошибок.

Подготовка к суду, сбор документов, поиск свидетелей, участие в заседаниях, умение участвовать в прениях — все это требует уже не просто информированности, а квалификации. Почему процедуры регулирования столь сложные, почему обычный гражданин без помощи или специальной подготовки не может воспользоваться услугами важнейших регулирующих инстанций — вопрос, не относящийся к теме данного исследования. Здесь зафиксирована особая роль консультантов как особой институциональной практики, отвечающей за пропуск и подготовку работников в поле регулирования индивидуальных трудовых конфликтов.

Во-вторых, консультанты нужны потому, что регулирующие инстанции — и это тоже подтверждено результатами данного исследования — не всегда выступают беспристрастно. Есть основания утверждать, что иногда регулирующие инстанции выступают в союзе с работодателями против работников, есть факты, показывающие, что представители регулирующих органов плохо выполняют свои обязанности, нарушая принципы объективности, не вникают в суть дела и т.п. В таких случаях работникам нужна помощь в том, чтобы призвать регулирующие органы корректно выполнять свои обязанности.

«Я жаловался и в прокуратуру, и в Инспекцию по труду, и я получаю в принципе только отписки. И даже только на первом элементарном документе я потерял много времени, и я до сих пор ответа не получил, и мне придется дальше обращаться в вышестоящие органы, и выше в прокуратуру, потому что на уровне городской прокуратуры и первой инстанции они не хотят помогать» (СПб-2).

«Мы и на нашего инспектора из Трудинспекции жаловались, по поводу того, что она пишет... Я на нее в суд подавала. Она просто написала отписку в пользу администрации, в пользу директора. <...> Приезжал и начальник инспекции из области, в суде мы встретились.

Он сказал: О да, мы не правы, давайте иск заберем!

Вот так вот даже было. Я забрала иск, и мы все решили» (Н-3).

В-третьих, консультанты нужны для минимизации издержек работников, которые они несут, участвуя в регулирующих процедурах⁴. Правильная подготовка документов, оптимизация поведения на рабочем месте в условиях конфликта, отказ от претензий по второстепенным вопросам, концентрация на наиболее существенных нарушениях — все это позволяет работнику затратить меньше времени, средств и нервов. Ведь в отличие от работодателя, который может участвовать в судебном заседании в рабочее время, работник должен это делать в личное время. Работодатель, даже если он проиграет, — расплачивается из бюджета предприятия, а работник тратит на поездки, корреспонденцию, звонки, консультации, если они платные, свои собственные средства.

Факт возникновения консультирования работников говорит о том, что институт регулирования трудовых отношений стал сложнее. На практике возникают все более сложные коллизии, а регулирующие инстанции не могут справиться с возникающим разнообразием, и, как следствие появилось еще одно звено, выполняющие функции подготовки и адаптации.

РЕЗУЛЬТАТ КОНФЛИКТА

Как и любой процесс, конфликт имеет свою итоговую стадию. В качестве результата индивидуального трудового конфликта следует рассматривать положение участников в социальном пространстве трудовых отношений после того, как стороны прекращают действия, связанные с данным конфликтом. Прекращение действий означает, что либо испробованы все возможные варианты действий, либо одна из сторон отказывается от борьбы. Причины отказа могут быть разнообразные, и прежде всего усталость работника и бесперспективность продолжения конфликта. Можно выделить четыре варианта результатов, которые удалось зафиксировать.

Первый вариант связан с невозможностью отстоять свои претензии, несмотря на всю их обоснованность одной из сторон, как правило работника.

«Мы хотели, чтобы нам доплачивали за то, что мы стали раздавать еду не только в хирургическом, но и неврологическом от-

делении. У нас не просто стало больше больных, но и столы у них разные (имеются в виду диетические столы, подразумевающие разный набор блюд. — авт.). Но нам сказали, что в новом отделении не предусмотрено ставок буфетчиц.

<...> Мы обращались в профсоюз, к начальству. Нам сказали, что бесполезно. Не ходите, и не просите» (К-6).

Как правило, терпят полное поражение крайне слабые в социальном отношении работники, которые не могут за себя постоять. В приведенном выше фрагменте это были две пенсионерки, работающие на должностях санитарок и разносящие пищу больным. Получив увеличение, практически удвоение объема работы, они высказали претензию на соответствующее увеличение оплаты. В ходе диалога с администрацией они снижали свои претензии, но за несколько месяцев им не удалось добиться даже символического увеличения оплаты. В результате они смирились, так как имеющаяся работа представляет для них ценность, дает возможность работать недалеко от дома и получать хоть какую-то прибавку к пенсии.

Более распространен **второй вариант итога, когда ситуация затягивается, хотя позиции участников уже стабилизировались**. Это связано с тем, что одна из сторон продолжает предпринимать какие-то действия, хотя они уже ни на что не смогут повлиять.

«Меня, на самом деле, сейчас ситуация прикалывает, восстановление на работе. И меня, в общем-то, отговаривают, вот получишь компенсаци, и запись в трудовой изменят, и уходи. А я говорю: нет, я хочу снова выйти на работу, снова отказаться работать с узбеками и смотреть, что будет. Мне это не страшно, а уже прикольно» (К-15).

Это слова крановщицы, которую необоснованно отстранили от работы, и у нее сформировалась значительная (около 300 тыс. руб.) задолженность. Она долгое время ждет своего восстановления, и непонятно, когда оно будет. У нее есть шансы получить часть задолженности, но стремление получить все и даже восстановиться на прежнем месте приводит к тому, что работодатель, используя все возможности, затягивает рассмотрение дела в суде, опротестовывает и т.п. В результате работница уверена, что она отстаивает свои интересы, но она уже длительный срок не работает и неизвестно, сможет ли она вернуться назад.

Обычно работники в такой ситуации чувствуют себя не столь уверенно.

«Я до сих пор не работаю! Сегодня написала заявление о приостановлении трудовой деятельности, я написала на отпуск, он мне отказался подписывать, мне отпуск положен с 23 марта.

А зарплату Вам начали платить?

Нет! Ни копейки!

Получается, все равно месяц уже прошел пусть даже формального восстановления!

Ничего, должна быть и зарплата, больничный, отпуск, ничего! Ни копейки. Мотивируя тем, что предприятие банкрот. Готовится к производству банкротства» (К-2).

В этом случае у работницы решение, которое она получила в суде, не выполняется по причине того, что работодатель начал процедуру банкротства, т.е. возникли новые обстоятельства, в которых ее проблема должна решаться иначе. Она не может сказать, что ничего не добилась: есть решение суда о восстановлении на работе. Но у нее нет зарплаты, нет отпуска, и трудно сказать, когда все это появится. И работнице, и помогавшим ей консультантам ясно, что нужно предпринимать еще какие-то действия, ходы для того, чтобы хоть чего-то добиться от работодателя, и что ситуация не разрешилась, а «зависла» в неопределенном состоянии.

Третий вариант, тоже достаточно распространенный, ***связан с частичным удовлетворением претензий сторон***. Сторонам конфликта (и работнику, и работодателю) приходится пойти в чем-то на уступки. Не всегда эти уступки бывают адекватными. Например, в отношении работника, который жалуется на увольнение во время болезни и требует восстановления, в суде решают, что речь может идти только о неправильно оформленном увольнении и невыплате компенсации за вынужденный прогул. При этом суд игнорирует целый ряд подтасовок со стороны администрации, которые она предпринимает задним числом, для того чтобы придать видимость законности своим действиям. В результате работник получает смехотворную компенсацию.

Не всегда частичные решения столь незначительны для работников. Например, горничная отеля, которая протестовала против переработок в будние дни и требовала повышенной оплаты в выходные дни и ночные смены, смогла добиться только оплаты работы в выходные и ночные часы. Это увеличило заработок примерно на 15 %, но от остальных претензий ей пришлось отказаться.

Как правило, частичное удовлетворение требований происходит тогда, когда претензии сторон касаются денег: в этом случае сторонам легче найти компромисс. Гораздо тяжелее искать компромисс в вопросах увольнений, так как увольнение неделимо и его невозможно «отменить наполовину».

Наконец, нельзя не упомянуть о ***четвертом варианте, когда работник добивается полного удовлетворения своих претензий***, т.е. побеждает в конфликте. Иногда для этого оказывается необходимо просто указать на незаконность требований работодателя. Например, воспитательница детского сада, услышав от заведующей, что теперь им по распоряжению городских властей не будут оплачивать прохождение обязательного медосмотра, высказала свое несогласие с этим. Проконсультировавшись

у юристов «Горячего телефона», она уведомила заведующую, что если при прохождении очередного медосмотра с нее возьмут деньги, то она с документами об оплате обратится в суд. Медосмотр она прошла бесплатно, и дальнейшего развития конфликт не получил.

Однако здесь стоит подчеркнуть несколько обстоятельств. Во-первых, отказ в оплате медосмотра стал бы грубым нарушением, которое легко можно было опротестовать. Во-вторых, сумма оплаты составляла 350 руб., т.е. крайне небольшая для бюджета города, но чувствительная для молодой женщины, чей оклад составляет 3,5–4 тыс. руб. В-третьих, заведующая детским садом была всего лишь передаточной инстанцией от городского начальства к рядовым работникам. Сама она от этого ничего не получала, кроме конфликтов с работниками, которых она вынуждена была заставлять платить.

Подобная логика наблюдается в истории с секретарем директора школы, которой он произвольно, руководствуясь логикой об экономии средств зарплаты, снял доплату. Обратившись в школьную комиссию по трудовым спорам, она добилась отмены этого решения. Здесь, как и в предыдущем случае, обращает на себя незначительность суммы (речь идет о доплате около 1 тыс. руб.), а также очевидность нарушения. Все это говорит о том, что руководители оценивают «стоимость вопроса» и в незначительных случаях не настаивают на своих решениях.

Но чаще приходится сталкиваться с тем, что работник отстаивает свои права после долгих и продолжительных усилий по воздействию на работодателя, в том числе и с помощью всевозможных регулирующих инстанций.

Так, бармен из системы городских кафе, столкнувшись с уменьшением зарплаты, возникшим из-за ухудшения дел компании, стал требовать соблюдения условий договора, который не предусматривал никакого уменьшения. В ходе конфликта с большим количеством эпизодов (проверка подлинности больничного, борьба с необоснованными наказаниями и т.п.) несколько работников создали профсоюз. Но одновременно компания начала процесс ликвидации, и в ходе этой ликвидации только участники конфликтов, а именно члены профсоюза, смогли получить все причитающиеся им выплаты. Это и задержанные зарплаты, и выходные пособия и премии, удержанные в связи с незаконными взысканиями — всего в сумме около 120 тыс. руб. Но, это, видимо, было необходимо работодателям для быстрого завершения процесса ликвидации компании. Дальнейших трудовых отношений с этими, да и с другими работниками, которые, кстати, почти ничего не получили при ликвидации, не предполагалось.

В этом эпизоде хорошо видна особенность успешного, с точки зрения работника, результата конфликта — в этом случае больше не предполагается трудовых отношений. Иными словами, работник может отстоять свои права в полном объеме, когда это становится условием разрыва отношений. В последнем примере работодатель уходил с поля деятельности и старался это сделать быстро, даже ценой некоторых потерь. В других

случаях работодатели соглашались заплатить работникам всю задолженность в случае их увольнения.

Таким образом, работник может в полном объеме отстоять свои интересы либо при ничтожном поводе для конфликта, либо если трудовые отношения с данным работодателем прекращаются. Есть варианты, когда требования работников удовлетворяются, но следом возникает новый конфликт или даже серия трудовых конфликтов, исход которых зависит от конкретных обстоятельств. Но в ходе сбора информации не удалось найти никаких упоминаний о том, что в результате трудового конфликта (а в данном исследовании информантами были только те работники, чьи права реально нарушались) положение работника улучшилось. Хотя логика подсказывает, что человек, чьи права были нарушены, который нашел силы и возможности отстоять их, должен не просто восстановить статус-кво, но оказаться более защищенным и тем самым хотя бы за счет этого улучшить свое положение. Однако реальные практики показывают, что лучшим результатом индивидуального трудового конфликта для работника становится возможность уйти с работы, получив все или большую часть того, что ему причитается.

Не встретилось и ни одного упоминания о том, что работодатель, нарушивший закон и права работника, уличенный в этом и обязанный устранить нарушение, извинился перед работником или в какой-то форме выразил сожаление о случившемся.

Издержки работников в ходе индивидуального трудоого конфликта

В принципе защита трудовых прав в России должна осуществляться бесплатно, так как в соответствии с законом при обращении в ГИТ, прокуратуру и суд работники платить не должны. Однако в реальности защита трудовых прав сопряжена со значительными и разнообразными затратами. Участие в конфликте, осуществление действий, связанных с обращением в регулирующие инстанции, неизбежно приводит к появлению издержек. Потеря или изменение работы, снижение заработной платы или ее задержки (все то, что становится причиной конфликта) уже приводит к возникновению потерь, т.е. издержек. Но кроме потерь и затрат, которые возникают у работника из-за нарушения его трудовых прав, возникает еще целый ряд издержек, которые имеют значение для работников и влияют на их поведение во время конфликта.

Анализируя материалы интервью, можно выделить следующие виды издержек работников, связанных с защитой трудовых прав — временные, денежные, социальные, психологические и физиологические.

ВРЕМЕННЫЕ ИЗДЕРЖКИ

Первое, на что приходится обратить внимание при анализе действий сторон индивидуального трудового конфликта, — это то, сколько времени требуется, чтобы защищать свои трудовые права.

Фазы трудового конфликта имеют различную не только продолжительность, но и вариативность. Например, конфликтная ситуация — очень вариативная фаза: он может сформироваться очень быстро, за несколько дней, а может тянуться месяцами. Фаза инцидента, как правило, быстротекущая — от нескольких часов до нескольких дней. Последующие действия работника и работодателя, тоже, как правило, не растягиваются надолго — от нескольких дней до нескольких недель. За это время стороны успевают задействовать все доступные им средства влияния друг на друга и понять, стоит ли продолжать борьбу. Самой продолжительной фа-

зой индивидуального конфликта являет обращение к регулирующим организациям. Если конфликт дошел до этой стадии, то это гарантия, что его длительность будет измеряться неделями и месяцами.

«Мне объяснили, что в силу разных обстоятельств <...> моя жалоба официально рассматривалась около полутора месяцев плюс еще почта, и еще что-то такое. Я потерял много времени, если я обратится с жалобой 5 сентября, то только 29 ноября я получил на руки ответ, и то ответ это в принципе отписка» (СПб-2).

Чаще всего потери времени связаны с обращением в суд.

«Меня уволили с нарушением, хотя мне оставалось два года до пенсии, <...> 10 месяцев судебных разбирательств, 16 судебных заседаний, и все-таки я выиграла! Меня восстанавливают с 29 мая в должности диспетчера на этом предприятии, но это предприятие ликвидируется, там уже происходит процедура банкротства» (К-2).

Главными причинами потерь времени в суде становится несоблюдение сроков судопроизводства⁵.

«Между подачей заявления и первым судебным заседанием прошло почти три месяца» (Н-3).

Но порой работники сталкиваются с небрежностью и неорганизованностью в работе судов.

«И вот, значит, это все дело тянулось, тянулось, тянулось, потому, что все говорили: Давайте мировое соглашение.

Два раза судьи вообще не было на месте, в 10 часов назначалось заседание, мы и ответчик приходят, а она приходит через час: Ой извините за опоздание, мы сейчас начнем.

Потом не пришел прокурор, было перенесено заседание, а потом заболела я гриппом, и позвонила в суд, передала им, что я, извините, заболела. А потом, перенесли на следующий день, <...> а прокурор может только по средам» (СПб-3).

Но не только в судах работникам приходится сталкиваться с потерями времени. Остальные государственные регулирующие инстанции работают не лучше.

«Это очень много отнимает времени, у меня на данный момент есть время, я не работаю, и я могу позволить выделить день на

⁵ Юристы-практики говорят, что нарушение сроков судопроизводства стало нормой и случается практически в 100 % случаев. Но это может быть обусловлено тем, что заявитель не сразу оформил иск в надлежащем виде, что он должен предоставить к своему заявлению какие-то необходимые документы, о которых он не знал, и т.п.

то, что бы простоять в Трудовой инспекции. Причем когда я отдавала готовое заявление, я простояла три часа. Один инспектор, который принимает, совершенно с уставшим взглядом женщина, которая, может, что-то и помогает, но там тоже попробуй отфильтровать этот поток жалоб человеческих» (СПб-1).

В целом потери времени работников, решающих защищать свои трудовые права, огромны. При этом надо учитывать, что, защищаясь, работник действует как частное лицо и необходимость его участия в заседании не является уважительной причиной для отсутствия на работе. Например, работник, отстаивающий свои права на предыдущем месте работы (увольнение, невыплата зарплаты и т.п.), в том случае если он нашел новую работу, испытывает затруднения в связи с необходимостью участвовать в заседаниях, которые назначаются на дневное, т.е. обычное рабочее время. Ему, устроившемуся на новую работу, нужно отпрашиваться или подменяться для того, чтобы прийти в суд. Работодатель же может это делать в рабочее время и даже посылать своих сотрудников-юристов, для которых продолжительность и количество заседаний не имеют никакого значения.

Между тем для работника каждое новое заседание может становиться серьезной проблемой: ему придется либо находить время самому, либо искать представителя, адвоката, что опять сопряжено с потерями времени и денег. По оценке юристов-экспертов, такая ситуация создает неравные условия для участия сторон в судебном заседании.

Здесь становится понятно, что время в условиях конфликта имеет не только количественную, но и качественную составляющую. Значимость нескольких часов для работника, которые он «выторговал» у нового работодателя, чтобы разобраться с предыдущим, неизмеримо больше, чем для последнего. Работник рискует навлечь на себя недовольство: ведь он должен доказывать свою полезность на новом месте, а он вместо этого без конца отпрашивается и подменяется. А его бывший работодатель может спокойно приходить на заседания, затягивать их и даже срывать их неявкой по разным, в том числе и надуманным причинам. У него от этого мало что изменится, в то время как для работника даже пара часов, которые необходимы для того, чтобы добраться до Гострудинспекции и подать жалобу, могут стать серьезной проблемой.

Именно поэтому временные издержки с учетом их количественной и качественной составляющей становятся наиболее значимыми для работников. Вот как отвечает один из работников на вопрос о том, почему он отказался от защиты своих прав и вообще, стоит ли их защищать:

«Я думаю, что стоит, если располагать свободным временем, то этим можно заняться. Если ничего не отягощает, допустим, ни семья, ни чего-то там..., то можно этим заняться. В моем случае, допустим, нужно заработать деньги, минимум простоя, максимум результата» (К-4).

ДЕНЕЖНЫЕ ИЗДЕРЖКИ

Другим видом, которым работники придают первостепенное значение, являются денежные издержки, т.е. потери денежных средств, возникающие в ходе конфликта с работодателем. Здесь можно выделить три вида: денежные потери, ставшие причиной конфликта; денежные потери, возникшие в ходе конфликта, и денежные затраты на обслуживание конфликта.

Денежные потери, возникшие в ходе конфликта. В большинстве конфликтов присутствует денежная составляющая — задержанная зарплата, невыплаченная премия или надбавка и т.п. Как правило, такие конфликты начинают сами работники, у которых не хватает терпения и пропадает желание ждать, пока начальство одумается и заплатит все что полагается.

«Вы понимали, что Вас обманывают?»

Да, понимали. Поначалу мы терпели, надеялись, что нам выплатят наши деньги, а на тот момент у людей накопились приличные деньги. У меня это 80 000 рублей, а у девочек порядка 40 000 рублей. Поначалу мы терпели и не выходили на конфликт, возможно действительно сложная ситуация, верили, терпели, потому как раньше таких проблем не возникало. Верили, терпели...

И с кем уже пошел открытый конфликт?

С руководством, когда я уже напрямую сказала, что хватит дельать из меня дурочку, давайте определимся, что и как, потому как до последнего нам говорилось, что выплатят деньги. И после этого серьезного разговора мне вечером позвонил руководитель и сказал: Вас не устраивает ситуация — пишите заявление» (СПб-1).

«А мне зарплату не выплатили, ну вообще-то сумма где-то около 20 000 рублей, то есть для меня это сумма существенная, и я не понимаю, почему я должна была ее подарить нашему начальству, которое в начале кризиса купило себе по «Инфинити» (очень дорогая марка автомобиля. — авт.), а в марте месяце они решили, что им нужно по мотоциклу купить. Ну, то есть кризис, он был не для них, а для нас. Бывает такая ситуация, что действительно фирма “умирает”, но это видно потому, что страдают все, а наше начальство совершено от этого кризиса не страдало» (СПб-6).

Денежные потери в ходе конфликта. Но потери не исчерпываются только тем, что начальство не выплатило работнику изначально. Очень часто, поняв, что работник не намерен дальше терпеть и вступает

в конфликт, работодатель начинает «давить» его, и одной из самых эффективных мер давления становится снижение размера зарплаты строптивым работникам.

Например, педагогам музыкальной школы, которые через суд оспорили необоснованные дисциплинарные взыскания, при повышении окладов снизили нагрузку. В результате этого размер зарплаты у них остался неизменным, а у большинства других зарплата увеличилась.

«Допустим, оклад высшей категории был 3000 руб., он стал 6400 руб. В два раза он увеличился, но так как они забрали мою нагрузку, моя зарплата не увеличилась. А почему она у меня не должна увеличиваться? Пусть она у меня увеличивается! Ну, жизнь, по-смотришь уже вообще, становится все дороже!» (Н-3).

Или работник просто остается без средств к существованию, как в случае с директором магазина одежды, которую собственница не просто уволила, а выгнала без всякого объяснения причин.

«А сейчас Вы не работаете?»

Нет, не работаю.

Эти потери для Вас ощутимы материально?

Конечно! Я одна живу, сама себя кормлю, поэтому. Приходится как-то крутиться, чтобы выжить в этой ситуации» (К-5).

Проблема «серой зарплаты» тоже оказывает влияние на ситуацию. Правовая практика такова, что доказать в суде «серую зарплату» невозможно, и работники понимают, что в случае конфликта они смогут защищать только свое право на «белую» или официальную зарплату. И это весьма ощутимая потеря: ведь даже если работник сумеет доказать свою правоту, он получит компенсации, задержки и т.п. только из расчета официальной зарплаты, которая в разы ниже реального заработка.

«У нас же сейчас частники стараются официальную зарплату снизить, чтобы в таких случаях не выплачивать работнику.

То есть у Вас «черная зарплата» была?

Да.

А можете назвать белую и черную зарплату?

Ну, белая 7000 без всяких вычетов, а все что я получал на руки, это 20 000–22 000.

То есть фактически Вы могли судиться только из-за 7000?

Да» (К-4).

Впрочем, в отдельных случаях упорство и настойчивость позволяют работникам не только защитить свои права, но и добиться неплохих выплат.

«Меня она устраивала сумма, полученная при увольнении, приличная сумма, начислили 120 тысяч. Таким же барменам, как я, с учетом, что они еще работали больше и их зарплата вроде бы должна быть больше, они в сумме получили в районе 40–45 тысяч все вместе» (К-9).

Затраты на обслуживание конфликта. Участие в конфликте сопряжено с расходами. Уже говорилось о том, что участие работников в судебных процессах требует дополнительных затрат, которых нет у работодателя.

«Теперь, материальные затраты, потому, что на работе никто не будет просто так отпускать, это надо писать заявление, платить человеку, который вместо меня будет ходить в суд. То есть пока там судья опаздывала на час каждый раз, я уходила с работы и платила за это деньги» (СПб-3).

Есть еще и транспортные расходы, связанные с необходимостью ездить в другой город. Работники филиалов, структурных подразделений, расположенных в других городах и даже областях, сталкиваются с тем, что они должны жаловаться на своего работодателя по месту его регистрации. Для этого может понадобиться ехать в другой город, останавливаться там, подавать иски и заявления, участвовать в судах и т.п. Если это недалеко, то работники еще соглашались, но для многих это становится непреодолимым препятствием.

Ну и конечно, нельзя не упомянуть о специалистах и консультантах, помощь которых может быть нужна работникам. Речь идет не только о юристах. Порой работникам бывает нужна помощь графологов для установления подлинности подписей на документах, специалистов для определения качества работы, чтобы подтвердить правильность оценок действий работника, и т.п. Такие услуги существуют, но они стоят довольно дорого, и не каждый работник может оплатить такую экспертизу, а суды назначают их крайне неохотно.

Таким образом, денежные затраты в рамках индивидуального трудового конфликта могут быть весьма высоки. Их размеры могут исчисляться десятками тысяч рублей, и эти суммы значимы для большинства работников. При этом, здесь, как и в случае с временными затратами, наблюдается асимметрия в положении работников и работодателей. Последние в конфликте тратят деньги предприятия, а их личное благополучие задето, если доказано, что они нарушили закон, только в том случае, если их оштрафуют, что бывает далеко не всегда. Даже если придется выплатить работнику значительные суммы, то это будет сделано из средств предприятия.

А вот работник за все расплачивается своими личными деньгами. С учетом того, что в условиях конфликта работник, как правило, сталкивается с уменьшением, а то и с полной потерей заработка, для него эта ситуация становится крайне напряженной. Фактически работодатель, присвоив себе деньги работника, едет в суд в свое рабочее, т.е. в оплачиваемое время, на оплаченном транспорте, и в суде он наверняка сумеет добиться

того, что работнику выплатят не всю задолженность. А работник едет на тот же суд, по поводу денег, которые он недополучил, тратя на дорогу свои и без того уменьшившиеся средства. При этом он еще может терять заработок на новом месте и в результате он получит меньше, чем должен.

Деньги, которые работник теряет в ходе конфликта, имеют для него гораздо большую значимость, чем для работодателя, который и так в выигрыше от присвоенных денег работника.

Социальные издержки. Под социальными издержками следует понимать все те затраты и потери, которые работники несут в связи с потерей своего трудового и социального статуса. Здесь можно выделить два вида издержек — профессионально-трудовые и социально-психологические.

Профессионально-трудовые издержки связаны с тем, что в ходе конфликта работник может потерять свою профессиональную и даже трудовую позицию. Перед человеком, вступающим в конфликт со своим работодателем, встает реальная угроза получения «волчьего билета» или «попадания в черные списки». Особенно такая угроза реальна для небольших городов, где рынок труда невелик и человеку, не обладающему универсальной квалификацией, довольно трудно найти новую работу.

«Директор училища мне говорит: Что вы так быстро нашли работу? Заявление мне тут кидаете на стол!

Я говорю: Ну, я, во-первых, не кидала, а положила, и работу я не нашла, но, я думаю, такие мастера нужны будут другому какому-то училищу, с таким стажем работы.

Он (с такой иронией): Я сомневаюсь!

И вот тут мне правильно говорили, он же, зная всех руководителей, а у нас их пять училищ в городе, в любое позвонить может, трубочку поднял и как бы подсказал, что не надо, не берите! Это скандалистка, или еще что-то» (Н-9).

И, как видно из дальнейшего рассказа, опасения оказались не напрасными.

«Сбылись опасения, что вас не возьмут другие училища, что директор будет звонить?»

Сбылись! Мой нынешний директор, он меня вызывал и говорил, что ему звонил мой бывший директор по поводу меня. Но уже большой интервал времени прошел, я уже сумела показать себя на новом месте.

Я спрашиваю: Наверное, он нелестно отозвался обо мне?

Он подтвердил, что отзыв был нелестный. Но я — говорит — вижу результат вашей работы и все, что было там, до меня, меня это не касается» (Н-9).

В других интервью работники неоднократно подчеркивали, что против неугодного работника могут действовать не только работодатели, но и представители регулирующих инстанций.

«Маленький город, как все завязано, вот и это же все, все равно складывается, что бьешься вроде бы об стену! Приходишь, надеешься на правосудие, что оно сработает, а оно тебя... И даже так было после суда, официальная часть прошла, уже закрылись, прокурор говорит: Тебе сколько лет? Ты что затеял тут в городе переходить из одного в другой профсоюз?!

Ну, какое бы казалось тебе дело, ты права защищай по закону, а не говори там, чем я и что я делаю. Вот столкнулся с правосудием, где действительно, все решает телефонное право» (Н-4).

В результате работника может ожидать профессиональная изоляция, когда он вынужден либо покинуть город, либо менять сферу деятельности, потому что немногочисленные профильные рабочие места для него будут закрыты.

Социально-психологические издержки связаны с изоляцией конфликтующего работника со стороны коллег. Самая распространенная реакция большинства коллектива — это страх и испуг.

«В общем-то, весь коллектив знает, что меня уволили по статье!

Вы поддержку от них какую-то получали?

Нет, нет! Зачем, они сидят на кранах, они боятся за свое рабочее место, вот они таким образом за него и держатся» (К-15).

«С коллегами отношение сложные, почему, сейчас объясню. Потому что, к сожалению, педагоги, извините за грубость, забытые люди. К сожалению, очень забытые люди, зависимые, даже жалко их в чем-то. Они, понимаете, в открытую на мою сторону не встают, потому что боятся, что администрация их уволит. Они просто боятся вставать на мою сторону, поэтому ждут, чем закончится все это дело. Они занимают нейтральную позицию из чувства боязни» (СПБ-4).

В лучшем случае работник может получить какую-то негласную поддержку от части сочувствующих коллег.

«Как коллеги отнеслись к Вашим действиям?

Коллеги, из тех, кто поддерживал, они меня поддерживали так, чтобы никто не видел. Например, там вот стемнело, они подходят: “О, Лена, ты молодец! Да мы за тебя, да!”. А на самом деле, когда вот совещание, на меня даже боялись посмотреть! Вот

так вот смотрели, я как прокаженная ходила! Неприятно, но все равно как бы уже знаешь, чего от людей ждать. Уже к ним ни обращаться не хотелось, ничего. Ну, как бы вот так, уже чужие все стали» (К-10).

А есть ситуации, когда коллеги откровенно встают на сторону администрации.

«Там такой, такой сугубо женский коллектив, и такое, знаете, стукачество. Прямо там вот, эти бабушки сидят, их очень жалко, они все старые, у них другого места работы не может быть, и вот они, выслуживаются — Ой, пришла! Ой, пришла!

И все знают, что вот, пришла, и уже не нужно к директору подходить, она уже в курсе сколько раз пришла» (СПб-3).

Дело доходит до изоляции не только на работе но и вне ее.

«Люди даже стараются лишний раз со мной не здороваться по городу. У нас город маленький, из-за того, что ты попал в неугоду власти, с тобой даже лишний раз боятся остановиться поговорить потому, что как бы не заметили, что с тобой стоит и разговаривает, и потом на нем это отразится. Это очень тяжело!..

А сейчас я даже сама порой чувствую, что человек опасается. Я сама говорю, что мне некогда, я не хочу человека подводить потому, что чувствую, что человек стоит и ему не по себе» (К-3).

Таким образом, трудовой конфликт, особенно в небольших сообществах, территориальных или профессиональных, может привести к изоляции работника, решившегося защищать свои трудовые права, к его вытеснению из пространства профессиональных и даже трудовых отношений. Для многих это непомерная цена за выигранный спор по поводу задержанной зарплаты или несправедливого наказания. Как правило, работники открывают для себя этот вид издержек потом, когда они начинают чувствовать эту изоляцию и вытеснение. Не случайно многие говорят о том, что, хотя свои права защищать необходимо, но нужно тщательно и осторожно взвешивать свои силы и возможности.

Психологические издержки и ущерб здоровью. Как показывают материалы интервью, конфликт с работодателем — это серьезное испытание для работника. Сталкиваясь с несправедливостью, нарушением своих прав, нечестностью и даже обманом, люди переживают сильное нервное потрясение, которое неизбежно выливается для них в стресс и

приводит к осязаемым психологическим издержкам. Прежде всего, страдает трудовая и профессиональная мотивация.

«Насколько это для Вас было тяжело в психологическом плане?»

Как раз в психологическом плане это было самое тяжелое.

Что именно?

То, что ты работаешь с людьми, которым, оказывается, нельзя доверять, когда отношения строятся на доверии, а тут... Я не умею приходить на работу с 9.00 до 18.00 и выполнять какие-то прописанные мне задания. Особенно в нашем бизнесе, тут душу надо вкладывать в свое дело, а если она не вкладывается, а не вкладывается только из-за того, что тебя элементарно обчитывают и обманывают и пытаются обжудить, то это тяжело. В этой ситуации ты понимаешь, что ты просто бессилён, остается один выход — уйти» (СПб-1).

Но все-таки самая распространенная реакция на конфликт, на инцидент — это шок.

«Что вы начали делать, после того, как вас не уволили, а фактически выгнали с работы?»

Ну, я не сразу предпринимать что-то стала, потому что, sms-ками запуганная, я недели полторы сидела дома, честно говоря, просто в шоке от всего происходящего. Вообще я боялась входить и выходить в квартиру потому, что она кричала, что ты не знаешь, с кем ты связалась, муж у меня брат министра и там, ну, она вообще в таком слое общества...

Говорит: Я тебе вообще испорчу репутацию, ты не сможешь никуда на работу устроиться!

Я сидела неделю в таком шоке, ничего не делала, а потом я уже позвонила знакомому в ОБЭП, спросила, ну он юрист, какие-то действия подсказал» (К-5).

«Представьте, приходит человек на работу... Я пришел — стоят охранники и не пускают меня на работу. Меня самого затрясло так, что голова работала совершенно в другом режиме. И когда приехали все, я даже толком ничего сказать не мог, плюнул и ушел...

Первые три недели, переживания были очень тяжелые, что уж говорить... В голове постоянно все прокручиваю, зачем, почему сделал и так далее» (Н-1).

Шок от произошедшего может быть настолько сильным, что у работников ухудшается здоровье.

«Когда меня сняли за десять минут, у меня был шок! Я вызвала скорую, у меня вечером было пониженное давление, у меня был такой скачок давления, что я, наверное, неделю приходила в себя, мне было очень плохо, я не могла никак сообразить, почему и за что! Когда я, тем более к работе относилась, действительно вот я их мучила, с одной стороны, так работу с них спрашивала, что день и ночь готовы были грести, мести и чтобы порядок был в городе потому, что мы отвечали за благоустройство еще. И когда тебя снимают, ты думаешь, что ты вот, тут не так сделала, ты тут» (К-3).

Кстати, шоковым состоянием могут воспользоваться и «дожать» работника, заставив растерянного или испуганного человека подписать или сделать то, чего он не хочет.

«Вы, понимаете, я вначале не посмотрела, а она мне говорит, кадровик, если Вы не возьмете этот трудовой договор, я буду акт составлять, что Вы не берете этот договор. Вы знаете, я уже была настолько вот вся напугана, что я подписала, но он недействительный потому, что там неправильные все паспортные данные. И вот мне придется, тоже как-то решать эту проблему» (К-13).

Последствиями шока могут также быть смирение, готовность терпеть, а иногда и желание сопротивляться.

«Я бы давно пошла бы с ней на конфликт, ну вот в «пух и прах», но у меня здоровья не хватает, и сил нет, но и она сдалась маленько, после очередного суда. Я сказала, что я дойду и до Путина, и до Медведева! И вас здесь не будет, и школы, и меня, но мне плевать... Вы себе все платите, все приписываете, ставки левые рисуете!!! Я говорю: Мне плевать! Вы почему нас трогаете все время?! Почему вам спокойно не живется?! Как только у Вас появляется возможность снять с меня заработную плату, вы снимаете! Вы сразу все снимаете! Это что такое! Вы чего меня канаете все время!!!» (Н-12).

«Вы знаете, вообще я устала, устала бороться, но видя, какие препятствия на моем пути, я не отступлю. Понимаете, так как мне начинают угрожать, я просто защищаю только свои права, только свои! Ну, я вынуждена защищать, а почему, закон, трудовой кодекс на моей стороне, если я работаю, то почему мне не платят заработную плату, меня лишили рабочего места?» (К-8).

В большинстве случаев, с точки зрения работника, индивидуальный трудовой конфликт выглядит как экстремальная социальная ситуация. Мно-

гие работники, особенно те, для которых конфликт начинается внезапно, психологически не готовы к нему. Поэтому возникает растерянность, происходит обострение заболеваний, а следствием становится потеря времени и утеря инициативы. Работники пропускают сроки обжалования решений, предусмотренные законом, растерявшись, они могут подписать документы, которые им не следует подписывать в этой ситуации, или не взять нужные документы, с помощью которых потом будет восстановлены нарушенные права.

Причин психологической неподготовленности немало. Это могут быть и личностные особенности, когда человек не умеет действовать в условиях не только трудового конфликта, но и любого другого. Большое значение имеет правовая неподготовленность работников, когда они, не зная своих законных прав, не имеют представления о том, что делать, как действовать, к кому и как обращаться, если они вдруг понимают что их права нарушены. Не случайно, получив консультацию у юристов «Горячего телефона», многие работники говорили, что они успокаивались и начинали действовать осмысленно и по определенной программе.

В целом, если взглянуть на все издержки, с которыми приходится сталкиваться работникам, решающим защищать свои права, то они выглядят как весьма значительные, а иногда и чрезмерные. Главная особенность этих издержек, независимо от их вида, — в их личном характере. Тратится свое время, свои деньги, свои нервы. Издержки работодателя, сколь бы значительными они ни были, как правило, имеют обезличенный характер. Это деньги юридического лица, это рабочее время сотрудников или самого работодателя. В этом кроется глубокое неравенство сторон, осложняющее ситуацию для работников. Не случайно молодой мужчина, кормилец семьи вынужден говорить, что отстаивание прав — это для тех, «у кого есть время» и кто «не обременен» необходимостью постоянно зарабатывать деньги.

Заключение

Полученная в ходе исследования информация позволяет оценить, насколько обоснованны представления о том, что в современных условиях модель регулирования трудовых отношений должна стать по преимуществу индивидуальной. Полученные выводы изложены ниже и касаются того, кто участвует в индивидуальных трудовых конфликтах, почему, как протекают эти конфликты и чего это стоит работнику.

1. *Вопрос о необходимости защиты своих трудовых прав чаще всего встает перед работниками только в том случае, если ситуация становится критической*, т.е. им грозит потеря работы, сложилась неприемлемо большая задолженность по зарплате: 56 % всех обращений связаны только с увольнениями и задержками выплаты зарплаты. Проблемы, связанные с нормализацией трудовых отношений, значительно реже становятся поводом для защиты своих прав. Видимо, это происходит потому, что защита трудовых прав почти тождественна понятию «индивидуальный трудовой конфликт» со всеми вытекающими отсюда последствиями (высокими издержками, возможностью ухудшения трудовой позиции из-за давления работодателя и т.п.).

2. Защита трудовых прав как вынужденная и крайняя мера конкурирует с другой стратегией — *уйти от проблемы и попытаться начать все сначала на новом рабочем месте*. Такая стратегия доступна тем категориям, которые востребованы на рынке труда, и там, где этот рынок достаточно развит. Но для женщин, работников старшего возраста в условиях небольших региональных рынков труда такая стратегия не годится. Они вынуждены защищаться и пытаться нормализовать ситуацию на своем рабочем месте, так как уходить им некуда.

3. Потребность в защите своих трудовых прав возникает у работников практически всех отраслей экономики, но *чаще других такая потребность возникает у тех, кто работает в промышленности, бюджетной сфере и обслуживании* (торговля, общепит). В основном это работники малых и средних предприятий, не имеющих профсоюзов, трудовые отношения там регулируются не столько законом, сколько в соответствии с обычаями и традициями. Основной категорией тех работников, кто обращается за помощью в защите трудовых прав, являются те, кто недавно

пришел на предприятие и «не вписался» в систему отношений, не получил доступа к способам внутреннего регулирования отношений.

4. Защищая свои трудовые права, работники понимают, что это крайне непростое и затратное дело. Одни убеждаются в этом на своем опыте, попробовав обратиться в регулирующие органы, другие сразу отказываются от самостоятельных действий (без предварительной консультации). Это говорит о том, что система регулирования трудовых отношений становится сложной и малодоступной, непригодной для непосредственного обращения к ней. Для успешного участия в ней нужны консультанты, специалисты, помощники, которые помогут работнику «включиться» в процесс. Речь идет о правильном оформлении документов, которые будет рассматривать суд, прокуратура или трудовая инспекция, правильном и своевременном способе их подачи и т.п.

Фактически признается, что работнику со своей проблемой обратиться к государству за защитой непросто. Он должен привести свои требования в определенное соответствие с установленными стандартами, и тогда появляется шанс на то, что он сможет донести свои претензии до регулирующих инстанций. Но правильное оформление требований дает только шанс на их рассмотрение, а не уверенность в их удовлетворении. После вхождения в поле регулирования начинается выяснение правоты и обоснованности претензий работника, и нет гарантии, что они будут удовлетворены.

5. Безусловно, крайне важным выводом исследования является то, что работник, вошедший в индивидуальный трудовой конфликт, должен быть готов к тому, что у него возникнут разнообразные и значительные издержки. В каждой конкретной ситуации какой-то вид издержек становится наиболее значимым (временные, денежные или психологические). Ситуация с издержками усугубляется еще и тем, что значительное влияние оказывают неформальные отношения. Благодаря этому работодатель, зная слабые стороны противостоящего ему работника, может избирательно усилить свое давление. Например, пожилую женщину эффективнее всего подвергнуть психологическому давлению, используя такие методы, как грубость, травля и т.п. А молодому мужчине, нуждающемуся в зарботке, достаточно показать, что, конфликтуя, он лишит себя и свою семью денег и сейчас, и в будущем.

Именно поэтому консультанты, помогая оформить иск в суд или заявление в Государственную инспекцию, пытаются предупредить людей, что у них могут начаться проблемы на работе, а решение даже казалось бы очевидного вопроса может затянуться на долгие месяцы. Делают они это не для того, чтобы запугать работника или уменьшить себе объем работы, а для того, чтобы работник представлял себе возможные последствия. Ведь вступив в конфликт с работодателем, человек меняет с ним качество отношений. И если вдруг работник решит, что конфликт продолжать не стоит, то вернуться к прежнему (до конфликта) состоянию ему вряд ли удастся. Кон-

фликт воспринимается работодателем как покушение на его власть, даже если он вызван грубым нарушением закона именно с его стороны. Борясь за свою власть, работодатель может не считать затрат и идти на еще большие нарушения и закона, и моральных норм.

6. Здесь же нужно учитывать еще один аспект. *Работник и работодатель несут различные по масштабу и содержанию издержки.* Работник тратит в ходе конфликта время, деньги и нервы, причем масштаб этих затрат может быть весьма значительным. А вот издержки работодателя, даже если они исчисляются десятками и сотнями тысяч рублей, чаще всего не являются личными. Работодатель отнесет их на стоимость своих затрат и компенсирует доступными ему способами. Например, выплатив компенсацию за вынужденный прогул несправедливо уволенному работнику, можно снизить (или задержать) зарплату оставшимся, не столь строптивым работникам. То же относится и к временным затратам: работодатель (или его представитель, нанятый за деньги организации, а не за личные средства) делает это в свое рабочее время, а работник, если он устроился на другую работу, должен для этого изыскивать возможности, подменяться, отпрашиваться и т.п. Ну и наконец, для работника конфликт — это критическая ситуация, это вопрос, затрагивающий основы существования его самого и его семьи. Выше говорилось, что иначе работники просто не решаются на участие в конфликте. Для работодателя это «рабочий момент», не затрагивающий, как правило, основ благополучия ни его личного, ни его предприятия или фирмы. Особых поводов нервничать и волноваться нет. Пожалуй, нервную реакцию может вызвать ощущение, что кто-то осмелился ему перечить и покусился на власть «хозяина». Но в целом индивидуальный трудовой конфликт выглядит как неравная борьба, прежде всего за счет того, что ресурсы и «запас прочности» работодателя на несколько порядков превосходят соответствующие ресурсы (временные, денежные и т.п.) у работника.

7. *Решаясь на индивидуальный трудовой конфликт, работник должен понимать, что скорее всего ему не удастся добиться улучшения своей позиции в пространстве трудовых отношений.* В результате конфликта почти невозможно повысить зарплату, улучшить профессиональную или должностную позицию. Максимум, чего можно добиться, — это восстановления утраченных позиций, не допустить ухудшения, иными словами — сохранить status quo.

Да и этот скромный результат нельзя назвать распространенным. Чаще всего работникам в рамках индивидуального трудового конфликта удается добиться лишь частичного удовлетворения своих требований.

Это происходит по разным причинам. Кто-то устает от борьбы и соглашается на меньшее, чтобы не потерять все, кому-то не хватает документов, доказательств для того, чтобы доказать свою правоту, и он вынужден довольствоваться меньшим.

Наконец, немалое число работников добивается малого, буквально ничтожного результата, который формально дает основания говорить, что работник что-то отстоял, но фактически этим выигрышем он не может воспользоваться. Самый яркий пример — это долгая тяжба в суде по поводу незаконного увольнения и восстановление работника в тот момент, когда организация начинает процедуру банкротства. В этих условиях почти невозможно получить компенсацию за время, в течение которого работник был незаконно уволен, да и восстановление не имеет смысла, так как рабочего места уже нет.

Таким образом, практика показывает, что для индивидуального трудового конфликта нет позитивного разрешения: есть нейтральный (сохраняется доконфликтная позиция) и негативный (большие или меньшие потери).

8. Участие в индивидуальном трудовом конфликте требует от работников высокой психологической устойчивости и уверенности в прочности своего социального статуса. Высокая психологическая нагрузка приводит к тому, что люди отказываются отстаивать свои права, объясняя это тем, «нервы и здоровье важнее». Многие работники говорят о том, что для них неожиданностью стала необходимость противостоять грубости, уметь бороться с ложью в отношении себя, скрытыми формами давления и т.п. Многим приходится привыкать к тому, рассмотрение проблем в регулирующих органах зачастую ведется не по сути, а по форме, что подделанный задним числом документ может оказаться весомее свидетельских показаний и очевидных событий.

Ну и конечно, почти не имеет шансов на успех человек, который не умеет работать с документами, т.е. своевременно их составлять, собирать и хранить. Иногда трудно понять, что без всех этих папок с подлинниками и копиями заявлений, повесток, запросов, ответов и т.п. невозможно участвовать в регулировании трудовых отношений. Так что кроме психологической устойчивости важна еще и аккуратность в работе с документами. Нужно уметь вовремя приходить на встречи, самому выбирать для этого время и согласовывать его. Неорганизованный и неаккуратный в делах человек просто не сможет участвовать в этом процессе.

Но кроме личных качеств нужна еще и определенная социальная позиция. Прежде всего, работник, защищающий свои права, должен располагать временем, которое он может потратить на консультации, визиты для подачи документов, участие в заседаниях суда, что диктует необходимость наличия средств к существованию. Ведь включенность в серьезный конфликт — это полноценная работа, которая требует ежедневной и весьма непростой деятельности. Если у человека нет этого времени и нет средств, то он просто не сможет выполнить все те требования, которые предусмотрены законом.

Не случайно, что две трети работников, обращающихся за консультациями (т.е. предпринимая шаги для защиты трудовых прав) — это женщины. Они могут положиться на своих мужей и, например, несколь-

ко месяцев вести борьбу за свое восстановление на рабочем месте. А вот мужчины решаются на борьбу за свои права реже: для этого они не располагают ресурсом времени и средств. Правда, здесь нужно учитывать, что мужчинам легче найти новую работу, а значит — решить проблему иными средствами. На борьбу за свои права они решаются только в том случае, если ничего другого не остается.

9. Существенной *особенностью индивидуального трудового конфликта является абсолютно индивидуальный характер действий работника*. Даже индивидуальный конфликт рассчитан на некоторый резонанс, хотя бы в ближайшем социальном окружении. Человек, чьи права нарушены, рассчитывает на поддержку и сочувствие коллег — людей, занимающих схожие социальные позиции. Однако практика показывает, что конфликт становится сугубо индивидуальным, а порой даже неодобряемым действием. В лучшем случае работник, защищающий свои права, получит моральную поддержку одного или нескольких коллег, но и то это будет сделано втайне, так, чтобы не увидело начальство. Более распространенной реакцией коллег будет равнодушие, а иногда коллеги встают на сторону начальства, осуждая «бунт выскочек», которым «больше всех надо».

Фактически это означает социальную изоляцию конфликтующего работника, причем вне зависимости от степени его правоты. Причина возникновения изоляции — это опасение остальных работников перед работодателем, боязнь вступить в конфликт, подвергнуться давлению, репрессиям. Работодатели, создавая атмосферу общей запуганности, поддерживают это чувство у большинства работников, так как это оказывается весьма эффективным инструментом.

Вступая в конфликт, работники не очень уверены в своих силах и, безусловно, нуждаются в различных формах поддержки, которую они получают с большой охотой и оценивают крайне положительно, даже если им не удастся достичь своих целей. Смысл внешней поддержки заключается в том, что человек должен понять, правильно ли он действует, не ошибается ли он, начав действовать таким, а не иным образом. Обычно такую поддержку люди находят в ближайшем окружении — в семье, в кругу друзей. В трудовой среде роль ближайшего окружения выполняют коллеги, и, если они занимают «позицию невмешательства», у работника, решившего защищать свои трудовые права, возникают дополнительные трудности. Нейтральную или негативную по отношению к себе позицию коллег работник может истолковывать как сигнал о «неправильности» своих действий. Здесь в действие вступают механизмы социально-психологического взаимодействия. При отсутствии поддержки со стороны окружающих дальнейшие действия могут предпринимать только люди с неконформистскими ценностями, которых немного. Конечно, определенное влияние оказывает и то, насколько серьезным для работника является нарушение прав. Однако влияние ближайшего окружения, изоляция, возникающая вокруг того, кто осмелился начать конфликт с работодателем, тоже влияет на ход всего конфликта в целом.

10. Последним по счету (но не по важности) является вывод о том, что *государственные органы, призванные регулировать трудовые отношения, малоэффективны*. Во-первых, у них есть институциональные ограничения. Самый яркий пример — это Гострудинспекция, которая может проверять только документально оформленные отношения, а все остальное (в том числе и проблемы найма) она не может рассматривать даже в тех случаях, когда нарушения очевидны. То же относится и к судам. До сих пор не существует эффективного способа доказывания «черной зарплаты». Несмотря на то что эта проблема обсуждается более десяти лет, что ущерб испытывают и работники, и государство, доказать в суде наличие «черной зарплаты» невозможно! Для этого нет законов, нет соответствующей практики, и это считается настолько безнадежным делом, что даже профсоюзные юристы при наличии документальных доказательств стараются не браться за такие дела.

Но кроме институциональных ограничений, свидетельствующих о том, что даже по замыслу существующая система не в состоянии эффективно регулировать трудовые отношения, существуют ограничения, связанные с неэффективной работой этих самых регулирующих органов. Волокита, т.е. затягивание сроков, формализм в рассмотрении дел, невнимательное, а порой пристрастное отношение судей, сотрудников прокуратуры, инспекторов к своим обязанностям — все это создает существенные препятствия для тех, кто решился защищать свои трудовые права. К институциональным ограничениям добавляются еще и организационные, связанные с тем, что суды, прокуратура, трудинспекция работают так же плохо, как большинство бюджетных организаций, а их сотрудники могут относиться к своим обязанностям недобросовестно и формально.

И еще одна группа ограничений связана с тем, что регулирующие организации и их сотрудники подвержены неформальному давлению со стороны работодателей. Благодаря этому давлению судьи, прокуроры, инспекторы могут начинать действовать против работника. В суде не рассматриваются надежные доказательства, свидетельствующие о правоте работников. В расчет нередко берутся самые сомнительные документы, которые представляет работодатель. Инспектор, приходя на предприятие, не желает видеть, что документы об аттестации рабочих мест составлены с явным нарушением, и составляет акт об отсутствии нарушений, неизмеримо усложняя задачу работнику. Ему теперь придется опротестовывать этот акт, а потом снова бороться с нарушением. Учитывая то, каков сейчас общий уровень коррупции в стране, можно предположить, что система регулирования трудовых отношений с помощью государственных органов (так же, как и другие государственные структуры) подвержена коррупции в значительной степени. Работнику в одиночку очень трудно ей противостоять.

В целом такое функционирование системы государственных регулирующих органов вызывает у людей преимущественно негативные оценки. Разумеется, существуют те, кто смог получить помощь и в судах, и в Го-

струдинспекции, и в прокуратуре. Но вместе с тем есть немало людей, которые говорят: «Если бы знал, с чем мне придется столкнуться, — никогда бы не стал этим заниматься!».

Если оценивать практики индивидуального разрешения трудовых конфликтов в целом, надо признать, что они малоэффективны. Действуя индивидуально, отказываясь от профсоюзов, работники оказываются вовлеченными в сложную систему взаимодействий. Участие в ней сопряжено со значительными и разнообразными издержками, а результат будет незначительный: в лучшем случае удастся «отстоять свое». Институт регулирования индивидуальных трудовых споров рассчитан скорее на имитацию этой деятельности и недопущение к ней значительного числа работников. Высокие барьеры обуславливают терпимость работников к нарушению своих трудовых прав: «Проще смириться, чем бороться, целее будешь».

Но такая система обладает еще одним свойством: помимо пассивности, она вырабатывает еще и отчуждение, накапливает социальную напряженность. Причем это проявляется и на глобальном социетальном уровне, и на локальном. Отношения работников с работодателями становятся напряженными и конфликтными. Не идя на открытый конфликт, работники с успехом применяют скрытые формы сопротивления: саботаж, малоэффективную работу, скрытое вредительство и воровство. В таких условиях развитие производства, внедрение новых сложных технологий становится невозможным, ведь для них требуется заинтересованность и даже включенность работника в эти задачи. Работник постоянно ожидает подвоха со стороны работодателя и понимает, что противостоять ему невозможно.

В этих условиях качество системы регулирования трудовых отношений становится условием того, насколько прозрачными и просчитываемыми будут отношения работников с работодателями. Если работник может просчитать свою стратегию на несколько лет вперед и знает, что эти планы не расстроит его начальник-самодур, то от него можно ожидать и эффективности, и добросовестности. И наоборот, если положение работника, его заработок зависит от произвола начальника, если правды добиться будет невозможно, то работнику трудно спланировать свое будущее, он живет одним днем и желает не развития и улучшения, а чтобы не стало хуже, чем уже есть.

Результаты этого исследования вызвали большой интерес и у специалистов, и у представителей профсоюзов. Информация о работниках, обращающихся за консультацией, неоднократно публиковалась на сайте ЦСТП в течение всего проекта. После обработки результатов интервьюирования работников неоднократно устраивались встречи и обсуждения полученных выводов. Важность и значимость темы, готовность обсуждать и оспаривать полученные выводы привели к тому, что летом 2010 года поступило предложение о проведении общественных слушаний в Общественной палате Российской Федерации.

Идея обсуждения эффективности защиты трудовых прав получила горячую поддержку со стороны руководителя рабочей группы по совершенствованию трудового законодательства Общественной палаты РФ И.И. Мохначука. 29 июля 2010 года состоялись общественные слушания «Реальность и эффективность защиты трудовых прав в России». Для участия в слушаниях были приглашены представители федеральных государственных органов, депутаты Государственной думы, представители правоохранительных органов федерального уровня, объединений работодателей, профсоюзов, некоммерческих организаций, эксперты в области трудовых отношений. Для выступления на слушаниях были приглашены руководители региональных организаций, в которых работали «Горячие телефонные линии».

Основной акцент был сделан на том, насколько реальной является защита трудовых прав работниками в индивидуальном порядке, насколько эффективно действует государственная система защиты трудовых прав, какова «цена» защиты трудовых прав для работников, насколько часто и по каким причинам работники отказываются от защиты своих прав. Основные выступления были построены на аналитических материалах, полученных в ходе обработки карточек, заполненных консультантами «Горячих линий», и проведенных с работниками интервью.

Общий (к сожалению, печальный) вывод заключается в том, что действующие в России механизмы защиты трудовых прав являются неэффективными. Большинство работников отказываются от защиты своих прав, поскольку считают процедуры защиты сложными, затратными, унижительными. И, что очень важно, не позволяющими нормально продолжать трудовые отношения на прежнем рабочем месте после действий по защите своих прав.

Участники слушаний поддержали оценку, выраженную в проекте рекомендаций, и высказали ряд дополнительных предложений относительно того, какие меры следует принять для улучшения положения в области соблюдения и защиты трудовых прав. Текст рекомендаций Общественной палаты приведен в *приложении 4*.

Участники проекта «Поддержка работников в условиях кризиса» полагают, что описанный здесь подход к организации работы «Горячих линий», мониторинга проблем и способов их защиты может быть полезен другим организациям и применен в других сферах общественных отношений и защиты прав человека.

Коммуникативные и эмоциональные особенности юридического консультирования

Р. Шарифуллина

Работники, защищающие свои трудовые права и интересы, часто сталкиваются с отсутствием у юристов коммуникативных и психологических навыков консультирования. Нередко это мешает клиентам эффективно воспользоваться юридической услугой для решения своей проблемы, так как для человека важны не столько сами правовые знания, сколько возможность их применения.

В большинстве учебных заведений будущим юристам не дают знаний о законах передачи информации клиенту и не вырабатывают коммуникативные и эмоциональные навыки. Юристы вынуждены интуитивно познавать законы консультирования и на опыте вырабатывать его правила и принципы. Обычно на это уходят годы, и многие из юристов «сходят» с профессиональной дистанции из-за так называемого «профессионального выгорания».

Признаки профессионального выгорания описаны в психологической литературе следующим образом:

- «стереотипизация» общения с клиентами, выражающаяся в использовании шаблонных фраз с одной интонацией и одной конструкции;
- частые заболевания, снижение иммунитета;
- агрессия и депрессия, не свойственные данному человеку;
- саботирование рабочих заданий, работа по принципу «от сих до сих»;
- ухудшение отношений с близкими людьми;
- потеря интересов в личной сфере.

Эти признаки развиваются и без правильной диагностики и профилактики приводят к ухудшению качества жизни. Установлено, что профессия юриста, который работает с людьми, занимает одно из первых мест по риску профессионального выгорания.

Таким образом, овладение коммуникативными и эмоциональными навыками — это, с одной стороны, очень важная часть охраны труда юриста, которая позволяет сохранить ему здоровье. С другой стороны, это залог высокой эффективности его работы с клиентом, который получает высококачественную услугу, помогающую ему эффективно решить жизненную проблему. Налицо выгода высокого качества юридического консультирования как для юриста, так и для клиента.

Что же входит в понятие «качество» юридической услуги? С одной стороны, это те правовые знания, которыми обладает юрист, и его умение свободно вычлнять и находить в море правовой информации ту, которая необходима в данный момент для решения конкретной проблемы. С другой стороны, если юрист не имеет коммуникационных и эмоциональных навыков консультирования, он не сможет качественно оказать услугу, так как юридические знания необходимо правильно донести до клиента. В данном случае оценка качества оказанной услуги лежит на клиенте, и, как правило, чем выше удовлетворенность клиента от оказанной услуги, тем выше ее качество. В передовых странах давно разработаны технологии и стандарты оказания качественной юридической услуги. Некоторыми и наиболее важными из них мы хотим поделиться с вами.

Любое юридическое консультирование делится на основные этапы, каждый из которых требует определенных навыков. Перечислим основные этапы.

1. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

Очень важный этап, который сводится к представлению организации и юриста. Например: *«Торячая линия» по трудовым вопросам, (далее название организации). Консультант (цмля) готов ответить на ваш вопрос»*. Клиент сразу же должен понять, куда он попал и кто его консультирует. Это расположит его клиента к дальнейшему общению.

2. ВЫЯСНЕНИЕ ЗАПРОСА

Данный этап вызывает у консультантов наибольшие затруднения, так как зачастую клиент не может сформулировать правовой запрос и его вопрос сводится к «поток сознания». Однако без выявления запроса дальнейшее консультирование клиента бесполезно для обеих сторон. Необходимо выяснить цель обращения клиента к юристу, задав вопрос *«Что Вы хотите?»* или *«Какой вопрос Вы хотите задать?»*. Для этого нужно терпели-

во выслушать клиента, не перебивая его, и затем постараться помочь ему четко сформулировать запрос фразами типа: **«А как выглядит идеальный результат решения вашей проблемы?»**. Далее необходимо уточнить запрос: **«Правильно ли я вас понял, вы хотите...?»**. При этом необходимо помочь клиенту вычленить именно правовой запрос, так как в некоторых случаях вопрос может быть адресован не юристу, а к другому специалисту, например к психологу. Распространенным примером может быть обращение клиента со следующей проблемой: работодатель оказывает на него давление, вынуждая уволиться по собственному желанию. Обычно работник и так знает, что закон на его стороне и его не могут заставить уволиться с такой формулировкой. И потому в данном случае клиент больше нуждается в психологической помощи.

Часто клиенты обращаются в состоянии стресса, и время «потока сознания» может затянуться, так как человек в процессе «говорения» снимает свое напряжение. Если вы начнете перебивать его, то время снятия напряжения только затянется. Для того чтобы ускорить время формулирования запроса, необходимо сразу предупредить клиента об ограниченности времени консультации. Чем больше времени клиент потратит на формулирование запроса, тем меньше останется времени на ответ юриста.

Стрессовое состояние клиента значительно усложняет контакт, так как в этом случае способность человека усваивать и применять информацию существенно падает. Что же делать, если клиент агрессивен или плачет? Самая распространенная ошибка — попытка успокоить клиента. Этого ни в коем случае нельзя делать, так как прежде чем усвоить информацию, клиент должен снять свое напряжение через выражение гнева или слезы. Необходимо помочь ему снять напряжение словами **«Как Вы себя чувствуете?»** и посочувствовать ему: **«Да, действительно, ситуация сложная»** либо «присоединить» его к группе людей, имеющих такую же проблему словами: **«Сейчас многие попали в такую ситуацию»** или **«Такая ситуация достаточно распространена»**.

3. ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

После того как клиент сформулировал правовой запрос, необходимо приступить к сбору информации о фактах и обстоятельствах. На данном этапе клиенту необходимо задавать «открытые» вопросы, которые в отличие от «закрытых» не предполагают ответы только «да» или «нет». Пример открытого вопроса: **«Какие действия Вы предприняли для решения Вашего вопроса?»**. Пример закрытого вопроса: **«Вас уволили?»**. Лучше всего записывать информацию, которую дает клиент, чтобы избежать повторных вопросов.

4. ВЫЯСНЕНИЕ РЕСУРСОВ КЛИЕНТА

Если право клиента нарушено и он хочет понять, как может себя защитить, то прежде чем дать ему информацию о способах защиты и предложить варианты поведения, необходимо выяснить, какие действия клиент совершил и какие у него есть ресурсы для защиты своего права. Зачастую юрист долго разъясняет клиенту действия, которые тот должен совершить, и затем с удивлением обнаруживает, что это уже проделано либо что клиент не может их совершить, так как у него отсутствуют временные или финансовые ресурсы. Без учета этих обстоятельств консультирование становится бесполезным, оно не приносит результата, что вредит здоровью юриста.

5. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КЛИЕНТА

После вышеуказанной работы юристу необходимо понять, сможет ли он сразу ответить на вопросы клиента или ему необходимо время. Многие консультанты думают, что их профессионализм заключается в том, что они могут дать немедленный ответ. Однако это заблуждение. Юрист имеет право на время для поиска ответа, так как ответ должен быть точным и полным. Самая главная трудность этого этапа заключается в передаче информации клиенту. Даже если юрист владеет блестящим ответом на поставленный вопрос, клиент может не понять или исказить его смысл, что в дальнейшем приведет к неправильным действиям.

Для снижения риска искажения информации при ее передаче необходимо соблюдать два правила. Первое: передавать информацию маленькими порциями. Второе: необходимо проверять, правильно ли понял ответ клиент. Для этого надо задавать вопросы: *«Повторите, пожалуйста, то, что я сказал, чтобы удостовериться, что Вы меня правильно поняли»*. Если Вы консультируете не по телефону, а лицом к лицу, то лучше всего оформить ответ в письменном виде, для того чтобы клиент мог держать его перед глазами.

6. ДОГОВОР О НАМЕРЕНИЯХ

При завершении консультации необходимо заключить «договор о намерениях». Это означает, что клиент должен сообщить вам, что он собирается предпринять после вашей консультации. Это поможет ему приступить к действиям.

Существуют принципы консультирования, которые помогают сохранить здоровье клиента и повышают эффективность юридической услуги.

Во-первых, это *безоценочность в отношении клиента. Запрет интерпретации личности и поведения клиента*. Этот принцип связан с

тем, что нередко юристы начинают давать эмоциональные оценки личности и поведению обратившихся клиентов. Это приводит к накоплению раздражения у юриста, что в свою очередь порождает признаки профессионального выгорания. Для предотвращения этого процесса необходимо профессионально реагировать на психологические реакции клиента, «выключая» эмоциональное реагирование. Нужно понимать, что существуют связи между эмоциональным состоянием клиента и уровнем энергии. Так, юристы «не любят» агрессивных клиентов и негативно на них реагируют. Однако это непрофессиональная реакция, так как гнев является хорошим ресурсом для эффективной защиты своего права. Гораздо меньшей энергией обладает клиент, который находится в состоянии депрессии, которая проявляется в унылом состоянии, нередко сопровождающемся слезами.

Во-вторых, **это анонимность**. Этот принцип повсеместно принят при телефонном консультировании и не нуждается в пояснении.

Многие клиенты при коммуникациях с юристом прибегают к манипулятивным методам общения. Неумение распознавать манипуляции и защищаться от них может подорвать психологическое здоровье юриста и свести на нет эффективность оказания услуги.

Напомним основные манипуляции, которыми пользуются клиенты

Дискредитация — *«А еще юрист...»*

Апелляция к чувствам — *«Поймите, плохая ситуация...»*

Ссылка на авторитет — *«В книжке написано...»*

Шантаж — *«Если Вы не..., то»*

Угроза — *«Встретимся в суде!»*

Обобщение — *«Все наши люди тупые...»*

Спекуляция на ценностях высшего порядка — *«Совесть надо иметь...»*

Намеки — *«Вы, наверное, плохо учились в институте...»*

Обещания — *«Я вам хорошо заплачу...»*

Необходимо уметь распознавать эти манипуляции и приобрести навык правильного реагирования на них. Основным способом защиты от манипуляции является ее распознавание и умение «держаться» цель консультирования, несмотря на попытки манипулятора увести юриста от нее. Это приобретается упорным трудом (любой навык приобретается путем повторения не менее 360 раз).

В заключение можно сказать, что в этом разделе мы коснулись только небольшой части коммуникационных навыков и умений, которыми должен обладать консультирующий юрист. Необходимо также уметь распознавать клиентов по способу решения проблем и знать методы выведения клиентов на активные действия. Кроме того, очень важно соблюдать основные правила «безопасности» для предотвращения профессионального выгорания. Приведем основные из них.

- Не думать о работе за пределами рабочего времени. Ограничить общение с клиентами.
- Снять с себя ответственность за решение проблемы клиентов.
- Активная личная жизнь.

Следует также отметить, что работа консультанта требует высокой квалификации. Нужно не только иметь юридическое образование и практику, но и уметь вести консультативную работу, ориентируясь во всех сложностях, которые возникают в общении с людьми, нуждающимися в правовой помощи. Наверное, именно поэтому реализация проектов, основанных на телефонном консультировании, столь трудна.

Между тем в данном проекте удалось совместить деятельность консультантов и аналитиков и в целом успешно провести работу, которая вызвала интерес, а главное — принесла пользу людям.

ОБРАЗЕЦ КАРТОЧКИ ДЛЯ ЗАНЕСЕНИЯ ДАННЫХ О РАБОТНИКАХ, ПОЛУЧИВШИХ КОНСУЛЬТАЦИЮ

КАРТОЧКА № 1. Город

2. Дата: день месяц год

3. Время звонка: Начало: час. мин. Окончание: час. мин.

4. Пол звонившего 1. мужской 2. женский

5. Возраст обратившегося _____ лет

| | |
|---------------------|--------------------------|
| 1. менее 30 лет; | <input type="checkbox"/> |
| 2. от 30 до 50 лет; | <input type="checkbox"/> |
| 3. старше 50 лет | <input type="checkbox"/> |

6. Сколько лет работает на предприятии (в организации) _____ лет

| | | | |
|-------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|
| 1. менее 1 года; | <input type="checkbox"/> | 3. 3–10 лет | <input type="checkbox"/> |
| 2. от 1 до 3 лет; | <input type="checkbox"/> | 4. старше 10 лет | <input type="checkbox"/> |

7. Сведения о предприятии (организации), в которой возникла проблема:

| | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| 7.1. отрасль | <input type="text"/> |
| 7.2. величина предприятия | <input type="text"/> |
| 7.3. есть ли на предприятии профсоюз | <input type="checkbox"/> |

8. Проблема (формулировка)

- 8.1. _____
- 8.2. _____
- 8.3. _____
- 8.4. _____
- 8.5. _____

Коды проблем

| | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|

9. Что предпринималось для решения проблемы? (можно выбрать несколько вариантов)

| | |
|---------------------------|--------------------------|
| 1. обращение к начальству | <input type="checkbox"/> |
| 2. обращение в профсоюз | <input type="checkbox"/> |
| 3. обращение в ГИТ | <input type="checkbox"/> |
| 4. обращение в суд | <input type="checkbox"/> |
| 5. другое | <input type="checkbox"/> |

Примечание: серым цветом отмечены поля, которые могут быть не заполнены.

ДАННЫЕ О СОЦИАЛЬНО- ДЕМОГРАФИЧЕСКИХ И ТРУДОВЫХ ХАРАКТЕРИСТИКАХ РАБОТНИКОВ, ОБРАТИВШИХСЯ ПО «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ».

ИЮЛЬ 2009 – ИЮНЬ 2010 ГОДОВ

Количество обращений

| Город | Обращения | |
|-----------------|-----------|------|
| | К-во | % |
| Калининград | 343 | 13,4 |
| Новосибирск | 708 | 27,7 |
| Санкт-Петербург | 1164 | 45,6 |
| Владивосток | 338 | 13,2 |
| Всего | 2533 | 100 |

Пол обратившихся (% от числа обратившихся)

| Пол | Калининград | Новосибирск | Санкт-Петербург | Владивосток | Всего |
|----------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|-------|
| Мужчины | 33,5 | 34,6 | 27,1 | 47,7 | 32,8 |
| Женщины | 66,5 | 65,3 | 72,8 | 52,1 | 67,1 |
| Нет информации | - | 0,1 | 0,1 | - | 0,1 |
| ВСЕГО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Возраст обратившихся (% от числа обратившихся)

| Возраст | Калининград | Новосибирск | Санкт-Петербург | Владивосток | Всего |
|-----------------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|-------|
| До 30 лет | 18,7 | 34,0 | 28,4 | 31,7 | 29,1 |
| 31 – 50 лет | 60,9 | 47,3 | 45,5 | 42,3 | 47,7 |
| Старше 50 лет | 19,5 | 12,3 | 23,2 | 6,5 | 17,5 |
| Нет информации | 0,9 | 6,4 | 2,8 | 19,5 | 5,8 |
| ВСЕГО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Средний возраст (лет) | 40,5 | 36,5 | 39,5 | 34,5 | 38,3 |

Примечание: так как не все обращающиеся указывали свой точный возраст, то он определялся приблизительно, как средняя величина для возрастной группы. Для группы до 30 лет – 26 лет, для группы 30-50 лет – 39 лет, для группы старше 50 лет – 57 лет.

Стаж обратившихся (% от числа обратившихся)

| Стаж | Калининград | Новосибирск | Санкт-Петербург | Владивосток | Всего |
|--------------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|-------|
| Менее 1 года | 22,7 | 23,6 | 26,5 | 13,9 | 23,5 |
| 1-3 года | 39,9 | 29,4 | 33,7 | 21,0 | 31,6 |
| 4-10 лет | 27,7 | 18,8 | 22,0 | 38,2 | 24,0 |
| Более 10 лет | 8,5 | 3,7 | 11,9 | 13,6 | 9,4 |
| Нет информации | 1,2 | 24,6 | 5,8 | 13,3 | 11,4 |
| ВСЕГО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Средний стаж (лет) | 4,2 | 3,7 | 5,1 | 5,9 | 4,8 |

Примечание: так как не все обращающиеся указывали свой стаж работы, то он определялся приблизительно, как средняя величина для стажевой группы. Для группы до 1 года – 0,4 года, для группы 1–3 года – 2,1 года, для группы 3–10 лет – 6,7 лет, более 10 лет – 20 лет.

Отрасль (% от числа обратившихся)

| Отрасль | Калининград | Новосибирск | Санкт-Петербург | Владивосток | Всего |
|--|-------------|-------------|-----------------|-------------|-------|
| Промышленность | 26,7 | 25,6 | 20,3 | 8,9 | 20,9 |
| Сельское хозяйство | 1,2 | 0,3 | 0,3 | 4,4 | 1,0 |
| Транспорт и связь | 15,2 | 4,4 | 7,8 | 21,3 | 9,6 |
| Строительство | 9,0 | 4,7 | 10,2 | 9,5 | 8,4 |
| Торговля и общественное питание | 19,0 | 16,0 | 23,5 | 13,0 | 19,4 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 6,4 | 6,8 | 1,9 | 8,0 | 4,7 |
| Здравоохранение, физкультура и соцобеспечение | 5,2 | 7,8 | 8,7 | 6,5 | 7,7 |
| Народное образование | 7,9 | 6,4 | 7,8 | 5,0 | 7,1 |
| Культура и искусство | 1,5 | 0,8 | 2,1 | 1,8 | 1,6 |
| Наука и научное обслуживание | 0,3 | 0,7 | 0,3 | 2,1 | 0,6 |
| Финансы, кредит, страхование, пенсионное обеспечение | 1,7 | 3,2 | 3,4 | 8,6 | 3,8 |
| Управление | - | 5,1 | 0,4 | 3,8 | 2,1 |

| | | | | | |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Общественные объединения | - | 0,3 | 0,3 | 0,6 | 0,3 |
| Другое | 5,2 | 7,3 | 11,1 | 5,3 | 8,5 |
| Не работает, безработный | 0,3 | 1,8 | 0,9 | 0,9 | 1,1 |
| Нет информации | 0,6 | 11,9 | 1,3 | 0,3 | 3,9 |
| Всего | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Величина предприятия (% от числа обратившихся)

| | Калининград | Новосибирск | Санкт-Петербург | Владивосток | Всего |
|----------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|-------|
| Менее 30 чел. | 41,4 | 20,3 | 27,7 | 36,4 | 28,7 |
| 30-100 чел. | 39,4 | 33,1 | 30,1 | 31,1 | 32,3 |
| 100-500 чел. | 13,4 | 20,2 | 20,5 | 22,5 | 19,7 |
| Более 500 чел. | 4,7 | 8,8 | 18,8 | 8,9 | 12,8 |
| Нет информации | 5,9 | 17,7 | 2,8 | 1,2 | 6,5 |
| ВСЕГО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Наличие представительного органа работников на предприятии (% от числа обратившихся)

| | Калининград | Новосибирск | Санкт-Петербург | Владивосток | Всего |
|----------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|-------|
| Есть | 16,0 | 12,7 | 21,6 | 28,7 | 19,3 |
| Нет | 80,2 | 48,4 | 61,3 | 56,8 | 59,7 |
| Не знает | 3,5 | 20,6 | 15,3 | 13,3 | 14,9 |
| Нет информации | 0,3 | 18,2 | 1,8 | 1,2 | 6,0 |
| ВСЕГО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

ПРОБЛЕМЫ, С КОТОРЫМИ РАБОТНИКИ ОБРАЩАЛИСЬ К КОНСУЛЬТАНТАМ «ГОРЯЧЕГО ТЕЛЕФОНА»

Интенсивность высказывания проблем

| | Калининград | Новосибирск | Санкт-петербург | Владивосток | Всего |
|--|-------------|-------------|-----------------|-------------|-------|
| Всего проблем | 463 | 877 | 1338 | 373 | 3051 |
| Среднее количество проблем на одного обратившегося | 1,35 | 1,24 | 1,15 | 1,1 | 1,19 |

Проблемы обращающихся (% от количества человек)

| | |
|---|-------------|
| 1. ТРУДОВОЙ ДОГОВОР | 42,2 |
| 1.1. Прием на работу | 7,2 |
| 1.1.1. Не оформляются трудовые отношения (нет ТД, ГД вместо ТД) | 3,7 |
| 1.1.2. Заключение срочного трудового договора необоснованно | 0,2 |
| 1.1.3. Установление и прохождение испытательного срока | 0,5 |
| 1.1.4. Нарушения при оформлении трудовой книжки | 0,7 |
| 1.1.5. Условия договора незаконные или не устраивающие работника | 0,2 |
| 1.1.6. Необоснованный отказ от приема на работу | 0,6 |
| 1.1.7. Другое | 1,3 |
| 1.2. Изменение ТД | 6,2 |
| 1.2.1. Переводы | 2,0 |
| 1.2.2. Перемещения | 0,3 |
| 1.2.3. Изменение условий труда | 2,0 |
| 1.2.4. Возложение дополнительной работы (работы, не предусмотренной трудовым договором) | 1,4 |
| 1.2.5. Другое | 0,5 |
| 1.3. Прекращение ТД | 27,6 |
| 1.3.1. Увольнение по инициативе работодателя | 7,9 |
| 1.3.2. Принуждение к увольнению по собственному желанию | 6,7 |
| 1.3.3. Принуждение к увольнению по соглашению сторон | 0,7 |
| 1.3.4. Оформление прекращения ТД, выдача документов, выплаты и компенсации при увольнении | 4,6 |
| 1.3.5. Нарушения при расторжении срочного трудового договора | 0,7 |
| 1.3.6. Другое | 6,9 |

| | |
|---|-------------|
| 1.4. Персональные данные | 0,2 |
| 1.5. Другое | 0,8 |
| 2. РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ И ВРЕМЯ ОТДЫХА | 14,1 |
| 2.1. Рабочее время и режим рабочего времени | 6,8 |
| 2.1.1. Изменение продолжительности рабочего времени | 1,0 |
| 2.1.2. Сверхурочная работа | 2,0 |
| 2.1.3. Работа в выходные и праздничные дни | 0,9 |
| 2.1.4. Работа в ночное время | 0,4 |
| 2.1.5. Изменение режима работы | 0,7 |
| 2.1.6. Другое | 1,6 |
| 2.2. Время отдыха | 6,8 |
| 2.2.1. Перерывы в работе | 0,2 |
| 2.2.2. Предоставление ежегодного отпуска | 1,6 |
| 2.2.3. Предоставление дополнительного отпуска | 0,8 |
| 2.2.4. Отказ в предоставлении отпуска | 1,1 |
| 2.2.5. Отпуска без сохранения заработной платы (административные отпуска) | 1,5 |
| 2.2.6. Другое | 1,7 |
| 2.3. Другое | 0,4 |
| 3. ОПЛАТА ТРУДА | 37,3 |
| 3.1. Выплата заработной платы (невыплаты полностью или в части) | 29,1 |
| 3.1.1. Невыплаты зарплаты в срок | 9,9 |
| 3.1.2. Невыплата части зарплаты (премии, доп. выплат, компенсаций и т.п.) | 4,5 |
| 3.1.3. Невыплата зарплаты при увольнении | 6,3 |
| 3.1.4. Невыплаты отпускных, больничных | 2,6 |
| 3.1.5. Удержания из заработной платы, штрафы | 1,3 |
| 3.1.6. Другое | 3,4 |
| 3.2. Изменение размеров заработной платы | 3,4 |
| 3.2.1. Уменьшение зарплаты | 1,8 |
| 3.2.2. Уменьшение части зарплаты (премии, доп. выплат, компенсаций и т.п.) | 1,8 |
| 3.2.3. Отказ от предусмотренной индексации зарплаты | 0,1 |
| 3.2.4. Неправомерное изменение порядка расчета или неправильный расчет зарплаты | 0,4 |
| 3.2.5. Другое | 0,3 |
| 3.3. Нарушение норм об оплате труда в отдельных ситуациях | 4,2 |
| 3.3.1. Доплаты за совмещение | 0,7 |
| 3.3.2. Оплата работы в выходные и праздничные дни | 0,9 |
| 3.3.3. Оплата работы в ночное время | 0,5 |
| 3.3.4. Оплата сверхурочной работы | 1,3 |
| 3.3.5. Оплата времени простоя | 0,7 |
| 3.3.6. Другое | 0,2 |
| 3.4. Другое | 0,4 |
| 4. ОХРАНА ТРУДА | 2,6 |
| 4.1. Обеспечение средствами индивидуальной защиты | 0,4 |
| 4.2. Инструктаж и обучение в области охраны труда | 0,1 |
| 4.3. Работа на неисправном оборудовании, без обеспечения инструментами и т.п. | 0,4 |
| 4.4. Несчастные случаи и травмы на производстве | 0,4 |

| | |
|---|------------|
| 4.4.1. Отказ учитывать и расследовать травмы и несчастные случаи на производстве | 0,2 |
| 4.4.2. Отказ в возмещении вреда, причиненного несчастным случаем или травмой на производстве | 0,1 |
| 4.5. Признание рабочих мест не являющимися вредными, по результатам аттестации | 0,1 |
| 4.6. Несоблюдение ограничений по поводу условий труда на работах со вредными условиями труда | 0,1 |
| 4.7. Невыплата заработной платы в повышенном размере за работу во вредных условиях труда (полная или частичная) | 0,2 |
| 4.8. Другое | 0,8 |
| 5. ДИСЦИПЛИНА ТРУДА | 2,9 |
| 5.1. Правила внутреннего трудового распорядка (трудовой распорядок) | 0,2 |
| 5.1.1. Несоответствие фактических требований официально установленным правилам | 0,0 |
| 5.1.2. Установление невыполнимых правил или незаконное установление правил | 0,1 |
| 5.1.3. Незаконные изменения правил | 0,0 |
| 5.1.4. Другое | 0,0 |
| 5.2. Применение дисциплинарных взысканий | 2,5 |
| 5.2.1. Нарушение процедур применения взысканий | 0,4 |
| 5.2.2. Привлечение к ответственности при отсутствии оснований | 1,5 |
| 5.2.3. Другое | 0,5 |
| 5.3. Другое | 0,2 |
| 6. СОЦИАЛЬНЫЙ ПАКЕТ (УСТАНОВЛЕННЫЙ В КОЛЛЕКТИВНОМ ДОГОВОРЕ, ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТАХ, ТД И Т.П.) | 1,2 |
| 6.1. Невыполнение обязательств работодателем в части социального пакета | 0,3 |
| 6.1.1. Отмена составляющих или всего социального пакета работодателем | 0,1 |
| 6.1.2. Невозможность воспользоваться благами, гарантированными в рамках социального пакета | 0,2 |
| 6.2. Другое | 0,8 |
| 7. ДИСКРИМИНАЦИЯ | 0,5 |
| 7.1. Дискриминация по полу | 0,0 |
| 7.1.1. Дискриминация женщин | 0,0 |
| 7.1.2. Дискриминация мужчин | - |
| 7.2. Дискриминация по возрасту | 0,0 |
| 7.2.1. Дискриминация молодых работников | - |
| 7.2.2. Дискриминация работников старшего возраста | 0,0 |
| 7.2.3. Дискриминация работников других возрастных групп | - |
| 7.3. Дискриминация из-за попыток защищать права свои и других | 0,0 |
| 7.3.1. Дискриминация профсоюзных лидеров и активистов | 0,0 |
| 7.3.2. Дискриминация работников, самостоятельно защищающих свои или чужие права | - |
| 7.4. Дискриминация по национальному признаку | - |

| | |
|---|------------|
| 7.4.1. Дискриминация российских работников по национальному признаку | - |
| 7.4.2. Дискриминация иностранных работников по национальному признаку | - |
| 7.5. Дискриминация по месту проживания | - |
| 7.6. Дискриминация по семейному положению | 0,4 |
| 7.6.1. Дискриминация работниц в связи с беременностью | 0,3 |
| 7.6.2. Дискриминация работников, имеющих детей | 0,1 |
| 7.6.2.1. Дискриминация многодетных работников | - |
| 7.6.2.2. Дискриминация работников, имеющих детей-инвалидов | - |
| 7.6.3. Дискриминация работников, имеющих членов семей – инвалидов | - |
| 7.7. Дискриминация инвалидов | 0,0 |
| 7.8. Другие основания дискриминации | - |
| 8. ПРОФСОЮЗНЫЕ ПРАВА | 1,8 |
| 8.1. Создание и деятельность профсоюза | 1,1 |
| 8.1.1. Создание профсоюза | 0,5 |
| 8.1.2. Регистрация профсоюза | 0,2 |
| 8.1.3. Права профсоюза | 0,2 |
| 8.1.4. Создание работодателем условий для осуществления профсоюзной деятельности | 0,0 |
| 8.1.5. Перечисление профсоюзных взносов | 0,2 |
| 8.2. Ограничения профсоюзной деятельности | 0,4 |
| 8.2.1. Непризнание профсоюза | 0,0 |
| 8.2.2. Невступление в переговоры | - |
| 8.2.3. Давление на членов профсоюза, лидеров, активистов со стороны работодателя | 0,2 |
| 8.2.4. Дискриминация в связи с членством в профсоюзе | 0,1 |
| 8.3. Неэффективная работа профсоюза | - |
| 8.3.1. Отказ профсоюза от помощи работнику | - |
| 8.3.2. Ограниченная, некачественная помощь работнику | - |
| 8.4. Другое | 0,2 |
| 9. ПРАВА БЕЗРАБОТНЫХ | 1,8 |
| 9.1. Невыплата пособий по безработице | 0,2 |
| 9.2. Регистрация в качестве безработных | 0,7 |
| 9.3. Предложение работы и прием на работу | 0,4 |
| 11. СЛУЖЕБНЫЕ КОМАНДИРОВКИ | 0,4 |
| 11.1. Принуждение к командировкам работников, которых работодатель не имеет права направлять в командировки | 0,2 |
| 11.2. Нарушение правил направления в командировки и соответствующих гарантий | 0,1 |
| 11.3. Другое | 0,2 |
| 12. СОВМЕЩЕНИЕ РАБОТЫ С ОБУЧЕНИЕМ | 1,1 |
| 12.1. Непредоставление дополнительных оплачиваемых отпусков для обучения | 0,5 |
| 12.2. Давление на учащихся работников, ухудшение условий труда | 0,1 |

| | |
|---|------------|
| 12.3. Другое | 0,5 |
| 14. МАТЕРИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКА | 1,5 |
| 14.1. Необоснованное привлечение к материальной ответственности | 1,1 |
| 14.2. Незаконное взыскание материальной ответственности в размере, превышающем допустимый | 0,1 |
| 14.3. Другое | 0,4 |
| 15. ПРАВА БЕРЕМЕННЫХ ЖЕНЩИН | 5,0 |
| 15.1. Незаконное увольнение беременных женщин | 0,4 |
| 15.2. Отказ в приеме на работу беременной женщины | - |
| 15.3. Непредоставление отпуска по беременности и родам | 1,2 |
| 15.4. Отказ в переводе на другую работу беременной женщины | 0,1 |
| 15.5. Принуждение к увольнению в связи с беременностью | 0,4 |
| 15.6. Другое | 3,0 |
| 16. ПРАВА ЛИЦ С СЕМЕЙНЫМИ ОБЯЗАННОСТЯМИ | 3,9 |
| 16.1. Нарушения при предоставлении отпуска по уходу за ребенком | 0,4 |
| 16.2. Нарушения при направлении в командировки, привлечении к работе в выходные и праздничные дни, сверхурочной работе, предоставлении отпусков | 0,1 |
| 16.3. Нарушения при увольнении | 0,2 |
| 16.4. Другое | 3,3 |
| 17. РАБОТА В УСЛОВИЯХ КРАЙНЕГО СЕВЕРА И ПРИРАВНЕННЫХ РАЙОНАХ | 0,1 |
| 18. РАБОТА ПО СОВМЕСТИТЕЛЬСТВУ | 1,0 |
| 18.1. Незаконное привлечение к работе по совместительству, принуждение к совместительству | 0,2 |
| 18.2. Незаконный отказ в работе по совместительству | 0,1 |
| 18.3. Нарушения при оплате работы по совместительству | 0,2 |
| 18.4. Нарушения продолжительности рабочего времени при работе по совместительству | 0,0 |
| 18.5. Другое | 0,3 |
| 19. ОСОБЕННОСТИ ТРУДА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ РАБОТНИКОВ (ПРОФЕССИЙ) | 0,6 |
| 20. ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ТРУДОВЫХ ПРАВ | 1,8 |
| 21. СЕКСУАЛЬНЫЕ ДОМОГАТЕЛЬСТВА | 0,1 |

Проблемы обращающихся (% от количества человек)

| Проблемы | Калининград | Новосибирск | Санкт-петербург | Владивосток | Всего |
|--|-------------|-------------|-----------------|-------------|-------|
| 1. Трудовой договор | 52,2 | 35,3 | 44,8 | 37,4 | 42,2 |
| 2. Рабочее время и время отдыха | 9,9 | 14,8 | 12,3 | 15,1 | 14,1 |
| 3. Оплата труда | 40,8 | 43,4 | 32,5 | 22,8 | 37,3 |
| 4. Охрана труда | 0,9 | 3,3 | 1,0 | 8,3 | 2,6 |
| 5. Дисциплина труда | 2,3 | 2,4 | 2,0 | 6,2 | 2,9 |
| 6. Социальный пакет | 0,9 | 0,6 | 2,0 | - | 1,2 |
| 7. Дискриминация | - | 0,3 | 0,5 | 0,9 | 0,5 |
| 8. Профсоюзные права | 0,6 | 3,3 | 0,2 | 5,3 | 1,8 |
| 9. Права безработных | 2,4 | 2,7 | 0,7 | 2,1 | 1,8 |
| 11. Служебные командировки | 0,9 | 0,4 | 0,2 | 0,9 | 0,4 |
| 12. Совмещение работы с обучением | 0,9 | 1,9 | 0,9 | 0,5 | 1,1 |
| 14. Материальная ответственность работника | 0,9 | 1,6 | 0,9 | 4,2 | 1,5 |
| 15. Права беременных женщин | 3,2 | 3,7 | 7,3 | 1,8 | 5,0 |
| 16. Права лиц с семейными обязанностями | 0,9 | 0,3 | 8,1 | 0,3 | 3,9 |
| 17. Работа в условиях Крайнего Севера и приравненных районах | - | 0,1 | 0,1 | - | 0,1 |
| 18. Работа по совместительству | 0,9 | 1,4 | 0,7 | 1,2 | 1,0 |
| 19. Особенности труда отдельных категорий работников (профессий) | 0,2 | 0,7 | 0,4 | 1,2 | 0,6 |
| 20. Проблемы защиты трудовых прав | 1,5 | 4,0 | 0,4 | 1,8 | 1,8 |
| 21. Сексуальные домогательства | - | 0,3 | - | - | 0,1 |

Что предпринималось для защиты прав?

| | Калининград | | Новосибирск | | Санкт-Петербург | | Владивосток | | Всего | |
|----------------------------|-------------|------|-------------|------|-----------------|------|-------------|------|--------|------|
| | Кол-во | % | Кол-во | % | Кол-во | % | Кол-во | % | Кол-во | % |
| Обращение к начальству | 191 | 55,7 | 180 | 25,4 | 296 | 26,5 | 157 | 46,4 | 824 | 32,3 |
| Обращение в профсоюз | 22 | 6,4 | 12 | 1,7 | 18 | 1,5 | 38 | 11,2 | 90 | 3,5 |
| Обращение в ГИТ | 64 | 18,7 | 23 | 3,2 | 56 | 4,8 | 20 | 5,9 | 163 | 6,4 |
| Обращение в суд | 26 | 7,6 | 27 | 3,8 | 21 | 1,8 | 1 | 0,3 | 75 | 2,9 |
| Обращение к друзьям | 2 | 0,6 | 24 | 3,4 | 28 | 2,4 | 15 | 4,4 | 69 | 2,7 |
| Самозащита | 2 | 0,6 | 3 | 0,4 | 2 | 0,2 | 11 | 3,3 | 18 | 0,7 |
| Обращение в прокуратуру | 25 | 7,3 | 16 | 2,3 | 23 | 2,0 | 5 | 1,5 | 69 | 2,7 |
| Обращение в милицию | 1 | 0,3 | 2 | 0,3 | 1 | 0,1 | 1 | 0,3 | 5 | 0,2 |
| Обращение в СМИ | 1 | 0,3 | 1 | 0,1 | - | - | 1 | 0,3 | 3 | 0,1 |
| Участие в митингах, акциях | 1 | 0,3 | 2 | 0,3 | - | - | 1 | 0,3 | 4 | 0,2 |
| Другое | 23 | 6,7 | 17 | 2,4 | 84 | 7,2 | - | - | 124 | 4,9 |
| Ничего не предпринималось | 122 | 35,6 | 437 | 61,7 | 665 | 57,1 | 157 | 46,4 | 1381 | 54,1 |

Примечание: так как обращающиеся могли одновременно получить несколько вариантов помощи, то сумма ответов больше, чем 100 %.

РЕКОМЕНДАЦИИ ОБЩЕСТВЕННЫХ СЛУШАНИЙ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА ТЕМУ: «РЕАЛЬНОСТЬ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЗАЩИТЫ ТРУДОВЫХ ПРАВ В РОССИИ»

29 июля 2010 года

г. Москва

Рабочей группой Общественной палаты Российской Федерации по совершенствованию трудового законодательства при участии Центра социально-трудовых прав и НП «Юристы за трудовые права», с участием представителей ряда федеральных органов власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, профессиональных союзов, объединений работодателей, некоммерческих организаций и экспертов, проведены общественные слушания по проблемам эффективности применяемых в России механизмов защиты трудовых прав, реальности восстановления и защиты прав для работников, а также по вопросу о необходимости принятия мер, направленных на изменение этих механизмов, где было отмечено.

Статистика, результаты исследований, анализ обращений, поступающих в организации, осуществляющие помощь в защите трудовых прав работникам, показывают, что в России работники сталкиваются с огромным числом однотипных, постоянно повторяющихся нарушений трудовых прав. Наиболее распространенными являются нарушения, связанные с полной или частичной невыплатой в срок заработной платы, ее произвольным снижением; необоснованными увольнениями, произвольными изменениями условий трудовых договоров, отказами в их оформлении. Необходимо отметить распространение следующих проблем и тенденций:

- расширение грубых форм нарушений трудовых прав, исключающих возможности защиты трудовых прав работников, работа без оформления трудового договора, выплата «черной» заработной платы, отсутствие учета выполняемой работы и ее условий;
- широкое распространяются новых форм организации трудовых отношений, противоречащих действующему трудовому законодательству (аутстаффинг);

- несоответствие фактического содержания трудовых отношений оформляемым работодателями документам;
- широкое распространение случаев исчезновения работодателя как субъекта ответственности перед работниками.

Работники вынуждены мириться с указанными практиками из-за их повсеместного существования, а также безработицы и низкого уровня оплаты труда в большинстве регионов.

О числе нарушений можно лишь косвенно судить по обращениям работников в государственные органы за защитой трудовых прав: их поток велик и в течение последних двух лет существенно растет. Исследования в сфере трудовых отношений, свидетельства профсоюзов показывают, что нарушения трудовых прав носят массовый характер. Однако те, кто обращается в органы по контролю над соблюдением трудовых прав, – это единицы из тысяч работников, сталкивающихся с нарушениями. Работники отказываются от защиты своих прав из-за того, что процедура защиты для них длительная, тяжелая и затратная.

Российское законодательство предусматривает разнообразные механизмы обжалования незаконных действий работодателей, включающие обращение в государственную инспекцию труда (ГИТ), прокуратуру, и разрешения трудовых споров (обращение в комиссию по трудовым спорам, в суд). Законодательством предусмотрена административная и уголовная ответственность за ряд нарушений в этой области. Однако нет механизмов, которые бы побуждали работодателя не допускать нарушений трудовых прав в отношении работников повторно. Принцип неотвратимости ответственности (уголовной и административной) дает сбои, меры ответственности неоправданно мягки. Отсутствуют существенные размеры компенсации морального вреда.

«Цена» трудового конфликта для работника и работодателя несоизмерима. Для большинства работодателей трудовой спор с работником не влечет сколько-нибудь значимых материальных и иных потерь. С работодателей в пользу работников не взыскиваются значимые суммы компенсаций морального вреда; иные формы компенсаций, помимо присуждения реально утраченного заработка, отсутствуют. Напротив, для работников временные, финансовые, организационные и моральные затраты на трудовой спор настолько велики, что они в массе своей отказываются от защиты прав. Они отмечают сложности, связанные с самой возможностью обращения за защитой прав (трудности оформления документов, ведения дела); формальные, без рассмотрения по существу, рекомендации обратиться в суд; волокиту, нарушение сроков и правил рассмотрения; встречающиеся ситуации «круговой поруки». Самым сильным сдерживающим фактором для работника является угроза лишиться работы после обращения за защитой прав. Именно поэтому защищать свои права, как правило, решаются те, кто решил уволиться или уйти на пенсию; желающие сохранить работу обычно вынуждены мириться с нарушениями прав.

Редки случаи урегулирования трудовых конфликтов непосредственно с работодателем. Такой опыт практикуется в незначительном числе организаций, где имеются органы по разрешению трудовых споров. Комиссии по трудовым спорам становятся все более редким явлением. Вместе с тем такая позитивная практика могла бы быть гибким и эффективным механизмом разрешения конфликтных ситуаций, в ряде случаев позволяя сотруднику избежать как потери работы, так и затяжного трудового спора, а также снизить нагрузку на государственную систему контроля и защиты трудовых прав.

Профсоюзы, выступающие на стороне работников, не могут в настоящее время выполнять функции защиты интересов всех российских работников. Их численность неуклонно снижается. Законодательство, гарантирующее профсоюзам права в области представительства и защиты интересов работников, постепенно становится все более жестким. Усиливается преследование работников за создание профсоюзов и отстаивание через них своих прав, давление на активно действующие профсоюзные организации. Практически отсутствуют государственные механизмы, способные защитить эти права работников – на объединение в профсоюзы, осуществление профсоюзной деятельности, ведение коллективных переговоров, забастовку. Вследствие этого работники лишены мотивации вступать в профсоюзы, все меньше верят в них как в механизм защиты прав и все больше рассчитывают на борьбу за свои права в индивидуальном порядке.

В целом можно констатировать, что возможности работников при защите своих трудовых прав, их равноправное участие в трудовых отношениях постепенно сужаются.

Система предоставления государственной помощи работникам, чьи трудовые права нарушены, ограничена. Большинство работников не могут себе позволить обращаться за платными юридическими услугами. В результате этого уровень правовой защищенности работников падает, стандарты трудовых отношений снижаются, а несоблюдение трудовых прав становится обычной практикой. Граждане, которые не верят в правовые механизмы, все реже в дальнейшем обращаются к их использованию, пытаются искать неюридические способы защиты своих прав и интересов.

В то же время со стороны объединений работодателей высказываются предложения о необходимости дальнейшего снижения уровня законодательных гарантий для работников. Эти высказывания влияют на отношение общества: работники все сильнее чувствуют себя расходным материалом для бизнеса. Успехи бизнеса и результаты модернизации оказываются неспособными влиять на их социальное положение и уровень жизни.

Сложившееся положение обусловлено множеством причин, среди которых низкий уровень правовой грамотности работников; недоступность правовой и иной помощи для работника в спорах с работодателем; отсутствие оценки значимости этой проблемы обществом как важной и угрожающей; отсутствие внятных видимых сигналов со стороны государственных органов о недопустимости нарушения трудовых прав; падающая чис-

ленность и растущее бесправие профсоюзов, давление на профсоюзы и их членов со стороны работодателей и в ряде случаев – государственных органов; малочисленность и неразвитость приемных, оказывающих помощь работникам по трудовым делам; загруженность судов и государственных инспекций труда, не позволяющая им уделять должное внимание всем обращениям работников; несовершенство правового регулирования. Законодательство не содержит положений, стимулирующих работодателя соблюдать права работников.

Модернизация страны невозможна без участия в этом процессе наемных работников, которые должны создавать новые продукты и реализовывать инновационные идеи. Для этого им необходимо не только достойное вознаграждение, но и уверенность в своей полноценности как участников экономической жизни модернизирующейся страны. Управлять сложными технологиями, создавать современные товары могут только грамотные и ответственные люди, которые обладают всей полнотой современных прав и способны их защищать. Безработные и бесправные работники не имеют стимулов для работы в сложных и ответственных условиях. Модернизация в равной мере невозможна в отсутствие работающих правовых институтов, отлаженных механизмов регулирования трудовых отношений. Работодатели же, неся весьма низкие затраты в отношении трудовых ресурсов, не имеют материального стимула в использовании наукоемких технологий в своем бизнесе.

Участники общественных слушаний считают, что одной из причин сложившейся ситуации является отсутствие достаточного внимания со стороны государства к этим проблемам, в частности отсутствие федерального государственного органа, ответственного за мониторинг ситуации и выработку политики в этой области. В связи с вышеизложенным участники слушаний считают целесообразным рекомендовать вернуться к опыту предыдущих лет и создать Министерство труда Российской Федерации.

УЧАСТНИКИ СЛУШАНИЙ СЧИТАЮТ ЦЕЛЕСООБРАЗНЫМ ОБРАТИТЬСЯ К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ДУМЕ И СОВЕТУ ФЕДЕРАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ:

1. Внести изменения в законодательство Российской Федерации, направленные на повышение ответственности работодателей за нарушение трудовых прав работников.

- Увеличить размер санкций, предусмотренных в статье 5.27 Кодекса РФ об административных правонарушениях, установив их на уровне санкций за незаконное привлечение к трудовой деятельности в Российской Федерации иностранного гражданина или лица без гражданства (ст. 18.15 КоАП РФ).

- Увеличить срок привлечения к административной ответственности до одного года, приравняв его к срокам привлечения к ответственности за нарушение законодательства Российской Федерации об охране окружающей природной среды, авторском праве и смежных правах, налогах и сборах, защите прав потребителей, оказании услуг для государственных и муниципальных нужд и т.п., внеся соответствующие изменения в ч. 1 ст. 4.5 КоАП.
- Изменить диспозицию нормы ст. 145.1 Уголовного кодекса РФ об ответственности за невыплату заработной платы, пенсий, стипендий, пособий и иных выплат, установив ответственность работодателя за невыплату заработной платы в течение одного месяца и исключив как квалифицирующий признак указание на совершение этого правонарушения руководителем организации, работодателем – физическим лицом «из корыстной или иной личной заинтересованности».
- Установить обязательность передачи материалов судебных дел, по которым признано нарушение трудовых прав, в уполномоченные органы для решения вопроса о возбуждении производства об административном правонарушении.
- Ввести персональную административную ответственность руководителей и ответственных лиц организаций за нарушение трудовых прав работников.

2. Внести изменения в законодательство РФ, регулирующее рассмотрение индивидуальных трудовых споров в судах.

- Изменить установленные в ГПК РФ правила территориальной подсудности по трудовым спорам, предоставив работнику право обращаться в суд также по месту выполнения им работы или по месту своего жительства.
- Расширить возможности обращения в суд за защитой нарушенного трудового права, предусмотрев более мягкие нормы в отношении сроков обращения в суд по трудовым спорам:
 - признать обращение в ГИТ и прокуратуру уважительной причиной пропуска срока на обращение в суд;
 - в целях обеспечения применения ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника» предусмотреть возможность продления срока на обращение в суд по трудовым спорам по соглашению сторон;
 - увеличить срок обращения в суд по трудовым спорам: до шести месяцев (по спорам, связанным с

увольнением) и до одного года по остальным требованиям;

- Принять нормы, влекущие «удорожание» стоимости судебного процесса по трудовому спору, которые являлись бы для работодателей стимулом соблюдать трудовые права работников, для работников – стимулом обращаться в суд за защитой нарушенных трудовых прав.
 - Ввести штрафные компенсации в пользу лица, права которого нарушены. Вариант 1: Установить компенсации в ТК РФ в фиксированных размерах, установленных для различных видов нарушений трудовых прав и выплачиваемых при установлении судом факта нарушения трудовых прав (например, в случае незаконного увольнения взыскивается дополнительная штрафная компенсация в размере не менее 12 средних заработков).
 - Вариант 2: Предусмотреть, что в случае удовлетворения исковых требований работника по трудовому спору суд взыскивает с работодателя в пользу работника штраф в размере 50% от удовлетворенных судом требований работника или прокурора либо иного лица, обратившегося в предусмотренных законом случаях в суд в интересах работника.
 - Существенно увеличить взыскиваемые судами суммы компенсации морального вреда, установив существенные минимальные нижние границы взыскиваемых компенсаций по отдельным видам нарушений.
- Перенести бремя ожидания судебного решения по трудовым спорам о законности изменения условий труда и увольнения с работника на работодателя, для чего внести в ТК РФ норму следующего содержания: «Если работник обратился в суд с иском о признании незаконным изменения ему условий труда, восстановлении прежних условий труда, а также о незаконности увольнения, суд в порядке меры по обеспечению иска в день принятия искового заявления к производству выносит определение о восстановлении работнику условий труда, существовавших до их изменения, либо о предоставлении ему прежней работы на период до вынесения решения по делу. Определение подлежит немедленному исполнению».
- Установить, что при взыскании невыплаченной «черной» заработной платы, которую работники не могут подтвердить документально, невыплаченная зарплата взыскивается исходя из

фиксированной суммы в размере средней заработной платы в регионе по данным органов статистики.

- Установить запрет оказания в любых формах давления на работников в связи с осуществлением ими действий, направленных на индивидуальную или коллективную защиту своих трудовых прав, а также разработать и ввести в действие меры по защите работников от «мести» со стороны работодателя за подачу жалоб.
- Дополнить ТК РФ положением, обязывающим работодателя регистрировать любые письменные обращения и заявления от работников.
- Установить категории споров, по которым прокуроры обязаны обращаться в суд с исками в защиту нарушенных трудовых прав по просьбе пострадавших (в частности, по спорам об увольнении беременных женщин).

3. Внесения в законодательство изменений, обеспечивающих гарантии прав работников в случае передачи предприятия и прекращения деятельности работодателя

- Разработать механизмы, предусматривающие защиту материальных требований работников в случаях прекращения деятельности работодателя, в частности:
 - ввести солидарную ответственность собственников организаций по вытекающим из трудовых отношений обязательствам работодателей;
 - ввести личную имущественную ответственность председателя ликвидационной комиссии за не включение требований работников в перечень требований кредиторов.
- Расширить и детализировать правовое регулирование прав работников в случаях передачи предприятия, включив нормы, более последовательно защищающие права работников. Распространить правила, касающиеся передачи предприятия, на передачу части предприятия. Базировать правовое регулирование в этом вопросе на практике Европейского союза и Директиве 2001/23/EC¹.

¹ Council Directive 2001/23/EC of 12 March 2001 on the approximation of the laws of the Member States relating to the safeguarding of employees' rights in the event of transfers of undertakings, businesses or parts of undertakings or businesses // Official Journal of the European Union. L82. 22.03.2001. P. 16–20 <http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=EN&numdoc=32001L0023&model=guichett>.

- Установить в законодательстве запрет увольнения работников в связи с передачей предприятия. Установить презумпцию, в соответствии с которой бремя доказывания того, что увольнение работника незадолго до перехода предприятия не было связано с передачей, возлагается на работодателя.
- Ввести выплату выходного пособия работнику, принявшему решение уволиться по собственному желанию в связи с переходом предприятия. Работник, доказавший, что был вынужден уволиться под давлением работодателя, должен быть восстановлен на работе с компенсацией морального вреда либо иметь право получить крупную компенсацию в фиксированном размере от работодателя.
- Изменения условий трудового договора, ухудшающие положение работника вскоре после смены собственника имущества организации, даже если они были осуществлены с согласия работника, должны признаваться ничтожными, если согласие работника получено под давлением работодателя.
- Установить солидарную ответственность старого и нового работодателя в случае, когда работник увольняется в связи с передачей предприятия или когда допускается нарушение процедуры передачи предприятия.
- Предусмотреть обязанность и старого, и нового работодателя заблаговременно информировать работников о предстоящей смене собственника, а также проводить переговоры по этому поводу с представителями работников. Работники должны иметь возможность реального обсуждения этих вопросов. Предусмотреть нормы, позволяющие сохранить статус представителей первичной профсоюзной организации или иных представителей до, в течение и после передачи предприятия.

ОБРАТИТЬСЯ К ПРАВИТЕЛЬСТВУ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ С РЕКОМЕНДАЦИЯМИ:

4. Принять меры, направленные на повышение эффективности работы Государственной инспекции труда, включая инициирование вне- сения ряда поправок в законодательство РФ.

- Привести положения законодательства РФ, регулирующего полномочия и статус Государственной инспекции труда, в соответствии с Конвенцией МОТ № 81 об инспекции труда в промышленности и торговле, ратифицированной РФ 02 июля 1998 года.
- Увеличить число инспекторов труда в субъектах РФ, где их численность является недостаточной в соответствии с расчетными нормативами.
- Изменить подходы в деятельности ГИТ: инспекция по труду должна являться не органом по надзору и контролю над соблюдением трудового законодательства (ст. 353 ТК РФ), а органом, обеспечивающим применение положений законодательства в области условий труда и безопасности работников в процессе работы (п. а ч. 1 ст. 3 Конвенции). Т.е. нейтральные функции по контролю следует заменить на функции по защите прав работников.
- Обеспечить ГИТ полномочия и организационные возможности, позволяющие проводить расследования по жалобам работников и устанавливать реальные обстоятельства и факты. Необходимо отказаться от практики проведения преимущественно документарных проверок. Как предусмотрено Конвенцией МОТ № 81, инспекторы должны иметь права беспрепятственного прохода без предварительного уведомления и в любое время на предприятия; право осуществлять любые проверки, контроль и расследования, которые они могут счесть необходимым, чтобы удостовериться, что законодательство эффективно соблюдается; задавать вопросы работодателю и персоналу, знакомиться с любыми документами, требовать вывешивания объявлений и т.п. Необходимо вывести ГИТ из сферы применения ФЗ «О защите прав юридических лиц, индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в той части, в которой положения этого закона ограничивают права инспекции по сравнению с Конвенцией № 81.
- Предоставить инспекторам ГИТ право обращаться в суд с заявлениями в защиту неопределенного круга лиц. Предоставить инспекторам ГИТ при рассмотрении в суде дел, начатых по инициативе других лиц, право участвовать в деле для дачи заключения; право представлять суду документы, полученные инспектором в ходе проведения проверки; право обжаловать решения, вынесенные по трудовым спорам.
- Расширить компетенцию органов ГИТ:
 - предоставить инспекторам ГИТ право во внесудебном порядке признавать гражданско-правовые отно-

шения трудовыми, для чего внести изменения в ст. 11 ТК РФ;

- распространить компетенцию ГИТ по контролю над соблюдением работодателями законодательства на отношения с участием сотрудников МВД, прокуратуры, государственных служащих, научных работников.
- Повышать престиж работы в органах ГИТ, привлекая в нее талантливых, работоспособных, ответственных работников. Предпринять меры, направленные на повышение уровня правовой подготовки инспекторов труда.
- Жестко следить за выполнением предписаний государственных инспекторов труда об устранении нарушений трудовых прав, добиваться реального выполнения предписаний инспекторов, привлекать работодателей к административной ответственности за их неисполнение. Увеличить размеры административных штрафов, предусмотренных ст. 19.5 КоАП РФ за невыполнение предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), об устранении нарушений законодательства.
- Придать предписаниям инспектора ГИТ статус исполнительного документа.
- Усовершенствовать внутренние документы, регламентирующие деятельность ГИТ, с тем чтобы обеспечить неразглашение при проведении проверок инспекторами работодателям сведений о лицах, направляющих жалобы.
- Создавать в ГИТ и / или прокуратуре специальные отделы по рассмотрению трудовых дел беременных женщин и женщин с детьми до трех лет для первоочередного рассмотрения данных дел в сокращенные сроки.

5. Принимать меры к расширению негосударственных механизмов защиты трудовых прав и разрешения трудовых споров

- Предоставить профсоюзам более широкие полномочия по осуществлению контроля за соблюдением трудовых прав работников.
- Способствовать развитию организационных механизмов, законодательства и иных условий для внедрения в трудовые отношения на всех стадиях примирительных процедур, а также для повышения мотивации работодателей прибегать к ним при возникновении трудовых конфликтов.

- Содействовать внедрению примирительных процедур в практику судов, административных и иных органов, уполномоченных контролировать соблюдение трудового законодательства (прокуратура, ГИТ), поощряя работодателей к досудебному урегулированию трудовых конфликтов либо разрешению споров в суде посредством примирения и добровольного исполнения достигнутых договоренностей.

6. Принять меры, направленные на повышение уровня осведомленности работников о существующих механизмах защиты нарушенных трудовых прав и на обеспечение права работника на защиту своих трудовых прав

- Инициировать внесение в законодательство положений, направленных на повышение защищенности работников и осведомленности о возможностях защиты трудовых прав:
 - установить обязательное присутствие представителя профсоюза (иного представителя работников) при заключении трудового договора с новым работником;
 - работодатель при заключении трудового договора обязан ознакомить работника под роспись с его правом подавать жалобу в ГИТ, прокуратуру, суд в случаях нарушения трудовых прав;
 - размещать в доступных местах на месте работы информацию с адресами и телефонами соответствующих государственных инспекций труда.
- Ввести в законодательство положение, обязывающее работодателя доводить до сведения работников и размещать в доступных местах информацию о вынесенных в адрес работодателя предписаниях государственных и профсоюзных инспекторов труда, прокуратуры, судебных постановлений и их содержании, а также об их выполнении работодателями.
- Создавать и развивать систему предоставления работникам бесплатной правовой помощи по трудовым спорам (на базе государственных органов и негосударственных организаций).
- Развивать систему внесудебного урегулирования трудовых конфликтов, которая бы обеспечивала стабильность трудовых отношений и разгружала государственные органы. Создавать соответствующие механизмы, распространять о них информацию, стимулировать стороны трудовых конфликтов к ним обращаться. Способствовать созданию третейских судов по трудовым спорам.

- Распространять информацию о трудовых правах и способах их защиты, для чего необходимо объединить усилия профсоюзов, некоммерческих организаций, государственных органов.
- Ввести преподавание основ трудовых прав в учреждениях высшего и среднего образования.
- Увеличить репутационные риски организаций-работодателей в случае нарушения трудовых прав работников.

К ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ:

- Осуществлять регулярный мониторинг правоприменения трудового законодательства и выполнения рекомендаций Общественных слушаний.

