

3. Студенты Гарварда бастуют, не желая изучать стандартные «Экономика» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://martinis09.livejournal.com/309768.html>

4. Institute for New Economic Thinking [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ineteconomics.org>

5. Сорокин Питирим. Кризис нашего времени. В сб. «Человек, цивилизация, общество» [Текст]. - М.: Наука, 1992 - 368 с.

6. Компанієць В. В. Управління розвитком соціально-економічних систем у духовно-моральному та соціокультурному вимірі. Частина 2. Якість управління соціально-економічними системами: духовно-моральні та культурні пріоритети (на прикладі залізничного транспорту) [Текст] : монографія / В. В. Компанієць. – Харків : УкрДАЗТ, 2012. – 296 с.

Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Якименко Н.В.

УДК 985.6577.19.5

ХАРАКТЕРИСТИКА ВНУТРІШНІХ ФАКТОРІВ, ЩО ВИЗНАЧАЮТЬ РІВЕНЬ СТРЕСОВОСТІ ТА КОНФЛІКТНОСТІ КОЛЕКТИВУ

Сухорукова Т.Г., к.е.н., доцент (УкрДАЗТ)

У статті розглядаються основні визначення сутності конфліктів всередині організації, методи управління ними та фактори, що впливають на рівень розвитку конфліктів та стресів в організації. Оцінюється вплив внутрішніх факторів розвитку організації на рівень конфліктності та стресовості.

Ключові слова: стрес, конфлікт, фактори стресовості та конфліктності, організаційна поведінка людини, організаційна культура, умови та фактори праці.

ХАРАКТЕРИСТИКА ВНУТРЕННИХ ФАКТОРОВ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ УРОВЕНЬ СТРЕССОВОСТИ И КОНФЛИКТНОСТИ КОЛЛЕКТИВА

Сухорукова Т.Г., к.э.н., доцент (УкрГАЗТ)

В статье рассматриваются основные определения сущности внутриорганизационных конфликтов, методы управления ими и факторы, влияющие на уровень развития конфликтов и стрессов в организации. Оценивается влияние внутренних факторов развития организации на уровень конфликтности и стрессовости.

Ключевые слова: стресс, конфликт, факторы стрессовости и конфликтности, организационное поведение человека, организационная культура, условия и факторы труда.

CHARACTERISTICS OF THE INTERNAL FACTORS THAT DETERMINE THE LEVEL OF STRESS AND CONFLICT TEAM

Sukhorukova T.G.

In the article the basic definition of the essence in-house conflict management techniques and factors affecting the level of conflict and stress in the organization. The influence of external factors on the development of the organization level of conflict and stress.

Keywords: stress, conflict, stress and conflict factors, organizational behavior, organizational culture, working conditions and other factors.

Постановка проблеми. В умовах невизначеності соціально-економічного розвитку держави, окремих галузей та підприємств, більшість управлінських рішень адміністрації підприємств веде до стресів та конфліктів у будь-якому трудовому колективі. Перш за все це пов'язане з тим, що адміністрація та трудовий

колектив у виробничому процесі виступають ні як партнери, а як протилежні сторони, що мають різні цілі, завдання, інтереси, мотивації і т. ін. Тому важливо охарактеризувати, які фактори зовнішнього та внутрішнього середовища підвищують або знижують рівень стресовості у колективі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій та виділення невирішених частин загальної проблеми. Конфлікти та стреси знаходяться у центрі увазі науковців вже тривалий час. Вони є об'єктами досліджень таких наукових напрямів як, економіка та організація праці, менеджмент персоналу, соціологія та конфліктологія і др. Так, визначенню поняття конфліктів та стресів багато робіт присвятили Й. Хейзинга, К. Болудинг, П.Г. Здравоміслов, Ю.Г. Запрудский, О. В. Буртова та ін.

Конфлікт - це зіткнення сторін, думок, сил, переростання конфліктної ситуації у відкрите зіткнення; боротьба за цінності й претензії на певний статус, владу, ресурси, в якій цілями є нейтралізація, нанесення шкоди і знищення суперника [1].

Конфлікт в організації - це відкрита форма існування протиріч інтересів, що виникають у процесі взаємодії людей при вирішенні питань виробничого і особистого порядку; це зіткнення протилежно спрямованих дій учасників конфлікту, викликане розбіжністю інтересів, норм поведінки і ціннісних орієнтації. Вони виникають внаслідок неспівпадання формальних організаційних засад і реальної поведінки членів колективу [2].

Конфлікт виникає тільки там, де два чи більше суб'єктів не тільки усвідомлюють розбіжність інтересів, але й активно протидіють один одному. Об'єктивно наявна розбіжність цілей та інтересів, узятя сама по собі, так само, як і усвідомлення такої протилежності окремими індивідами (чи групами), ще не створюють реальних умов для розгортання конфлікту.

Весомий внесок у розробку системи управління конфліктами вніс американський економіст та соціолог К. Боулдінг. Для характеристики конфлікту він використовував інструментарій аналізу.

Конфлікт звичайно розглядається як ознака неефективної діяльності організацій та поганого управління підприємством. Однак сучасна точка зору інша: навіть в організаціях з ефективним управлінням деякі конфлікти не тільки можливі, але й навіть можливі й бажані. Конфлікт діє завжди на основі протилежно спрямованих мотивів і суджень, які можна вважати необхідною умовою виникнення конфлікту [3].

Для конфлікту завжди характерно протиборство суб'єктів соціальної взаємодії, що виявляється через нанесення взаємного збитку (морального, матеріального, фізичного, психологічного і т. п.). Складність вирішення внутріособистісних конфліктів полягає в тому, що іноді відбувається зіткнення трьох складових, необхідних для досягнення поставленої мети: бажання («хочу»), можливості («можу»), необхідності («треба»).

Деякі вчені вважають, що необхідними й достатніми умовами виникнення конфлікту є наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежно спрямованих мотивів і суджень, а також стан протиборства між ними [4,5].

Характер взаємодії сторін в конфлікті зумовлює форму його розрешення та його результат. Результат розглядається часто як підсумковий результат, співвідношення отриманих винагород і втрат. Якщо вважати, що при результаті і певному рівні компромісу передумови для конфлікту зберігаються, то виявляється можливим, декілька схематизувавши, виділити два типи результатів конфлікту: взаємний вигравш і односторонній вигравш. Вважається, що результат з одностороннім вигравшем зв'язаний з дуже великим потенційним ризиком і припускає в більшості випадків відкриту конфронтацію сторін. Тому часто рекомендується уникати прагнення до такого типу вирішення конфлікту, віддаючи безумовну перевагу взаємно вигравшому варіанту. Проте важко вважати такий підхід адекватним для конфліктів, пріоритет в яких однією із сторін є обов'язковим і необхідним по загальноприйнятих критеріях.

Конфліктна ситуація обов'язково передбачає суперечливі позиції сторін із будь-якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів для їх досягнення, розбіжність інтересів, бажань тощо. Наприклад, проведення атестації перед майбутнім скороченням штатів, визначення кандидатури на престижне підвищення кваліфікації [6].

Вивченню характеристик основних видів стресів присвятив свої роботи Д. А. Майерс. Він виділяє наступні види стресів: хронічний стрес, гострий стрес, фізіологічний стрес, психологічний стрес [7].

Метою статті є характеристика та систематизація факторів, що визначають рівень стресовості та конфліктності трудового колективу підприємства.

Виклад основного матеріалу досліджень. Усі фактори, що визначають рівень стресовості та конфліктності трудового колективу можна поділити на внутрішні та зовнішні.

До внутрішніх факторів можна віднести: організаційну поведінку людини; згуртованість колективу; відношення колективу до нововведень; організаційну культуру; умови та фактори праці.

До зовнішніх факторів, що визначають рівень стресовості та конфліктності трудового колективу можна віднести: державну соціальну орієнтацію економіки; працездатність та ефективність соціальної інфраструктури підприємства, району, міста; етику ділових стосунків (робота з клієнтами, партнерами, контролюючими організаціями і т. ін.).

Розглянемо більш детально вказані внутрішні фактори.

Поведінка людини - сукупність усвідомлених, соціально значущих дій, зумовлених займаною позицією, тобто розумінням власних функцій. Ефективна для організації поведінка її співробітників проявляється в тому, що вони надійно і сумлінно виконують свої обов'язки, готові в ім'я інтересів справи в умовах мінливої ситуації виходити за межі своїх безпосередніх обов'язків, докладаючи додаткові зусилля, проявляючи активність, знаходять можливості для співпраці [8, с.22].

Риси характеру особистості, її почуття, воля, інтереси і мотиви – все ці та інші якості грають велику роль у динаміці будь якого конфлікту. Але в найбільшій мірі їх вплив визначається на мікрорівні, міжособистому конфлікті всередині організації.

Організаційну поведінку людини пов'язують з реакцією співробітників на використання різних методів стимулювання, на регламентацію діяльності, нормативні акти, адміністративні вказівки, що забезпечують досягнення цілей організації. У взаємодії з організацією людина виступає не як механізм, що виконує певні дії, а як розумна і свідома істота, що володіє устремліннями, бажаннями, емоціями, настроєм, має уяви, розділяє певні вірування і певні моралі. Поведінка людини в організації визначається її власними (особовими) межами, впливом умов формування індивідуальної діяльності – особливостями групи, в яку вона включена, умовами спільної діяльності, своєрідністю організації і країни, в яких вона працює.

У людини є дві міри свободи в побудові своєї поведінки в організації: з одного боку, вона володіє свободою у виборі форм поведінки - приймати або не приймати форми, що існують в організації, і норми поведінки, а з іншої - може приймати або не приймати цінності організації, розділяти або не розділяти її філософію [9].

Перший тип поведінки (відданий і дисциплінований член організації) характеризується тим, що людина повністю приймає цінності і норми поведінки, прагне поводитися так, щоб своїми діями ніяк не входили в протиріччя з інтересами організації. Вона щиро прагне бути дисциплінованою, виконувати свою роль відповідно до прийнятих в організації норм і форми поведінки.

Другий тип поведінки («приспосованець») характеризується тим, що людина не приймає цінності організації, проте прагне поводитися, слідуючи нормам і формам поведінки, прийнятим в організації. Вона робить все по правилах, але її не можна вважати надійним членом організації, оскільки, вона, хоча і є хорошим і старанним працівником, може у будь-який момент покинути організацію або зробити дії, що перечають її інтересам, але відповідні їй власним.

Третій тип поведінки («оригінал») характеризується тим, що людина приймає цінності організації, але не приймає норми поведінки, що існують в ній. В даному випадку у неї може бути багато труднощів у взаєминах з колегами і керівництвом. У тому випадку, коли організація може відмовитися від сталих норм поведінки по відношенню до таких її членів і забезпечити їм свободу вибору форм поведінки, вони можуть знайти своє місце в організації, успішно пристосуватися до організаційного оточення.

Четвертий тип поведінки («бунтар») характеризується тим, що людина не приймає ні норм поведінки, ні цінностей організації, весь час входить в протиріччя з організаційним оточенням і створює конфліктні ситуації. Необхідність певного типу поведінки для таких людей є вимушеною, зовні нав'язаною, що обумовлене як нерозумінням важливості, необхідності цінностей і норм поведінки в організації, так і відсутністю відповідних навиків і звичок.

Рівень стресовості та конфліктності трудового колективу буде збільшуватися, коли збільшиться кількість людей з четвертим типом поведінки.

Важливою соціальною характеристикою колективу є згуртованість колективу. Згуртованість представляє собою єдність трудового поведінки членів колективу, заснованої на спільності інтересів, цінностей і норм поведінки. Це інтегральна характеристика колективу, складовими елементами, якої виступають спрацьованість членів колективу, їх відповідальність і обов'язок один перед одним, узгодженість дій та взаємодопомога в процесі праці. У процесі згуртування трудового колективу відбувається формування єдності інтересів, норм трудової поведінки, колективних цінностей.

Результат процесу згуртування проявляється в єдності думок членів колективу, у тяжінні працівників один до одного, допомоги та підтримки. У результаті створюється своєрідна атмосфера згуртування. Трудові колективи характеризуються наявністю низки соціально-психологічних груп, що недружно відносяться один до одного. Ці колективи характеризуються великим розкидом в показниках дисципліни та ініціативи [10]. Природно, що рівень стресовості та конфліктності колективу знаходяться у прямої залежності зі згуртованістю колективу.

Не менш важливим фактором стресовості колективу є його відношення до нововведень. Сучасні керівники підприємств, головні фахівці та робітники прагнуть до оновлення виробництва, до розробки та впровадження нововведень у різних підсистемах свого підприємства. В усіх сферах виробничого процесу інновації набувають економічну значність.

З іншого боку, слід відмітити, що людям властиво насторожене негативне ставлення до всіх змін, так як нововведення зазвичай становить потенційну загрозу звичкам, способу мислення, статусу і т.д. Виділяють три види потенційних загроз при здійсненні нововведень:

- економічні (зниження рівня доходу або його зменшення в майбутньому);
- психологічні (відчуття невизначеності при зміні вимог, обов'язків, методів роботи);
- соціально-психологічні (втрата престижу, втрата статусу і т.д.).

Потрібно спеціально розроблена програма подолання опорів змін.

У ряді випадків при впровадженні нововведень необхідно: дати гарантію, що це не буде пов'язано зі зниженням доходів працівників; запропонувати працівникам брати участь у виробленні рішень при змінах; здійснювати нововведення поступово, в експериментальному порядку.

Важливим фактором стресовості колективу є організаційна культура підприємства. У сучасних умовах головними напрямками роботи з підвищення ефективності діяльності організацій є зміна ставлення працівників до праці, забезпечення її сучасної організації, творчої спрямованості. Саме реалізація цих напрямів створює передумови для розвитку організаційної культури.

Організаційна культура — це набір найважливіших припущень, що приймаються членами організації та виражаються в цінностях, які заявляються організацією та визначають людям орієнтири їх поведінки та дій. До організаційної культури відносяться також стиль та процедури управління, концепції технологічного і соціального розвитку. Організаційна культура визначає межі, в яких можливе виважене прийняття рішень на будь-якому ієрархічному рівні, можливості використання ресурсів організації в цілому, відповідальність, напрямки розвитку, регламентує управлінську діяльність, сприяє ідентифікації членів з організацією.

На рівень стресовості колективу оказують вплив умови та фактори праці. Як стресогенні фактори можуть виступати професійні шкідливості, особливо високий темп роботи або її монотонність, завищені вимоги до людини, відсутність можливості відновитися, відпочити до продовження своєї роботи (спостерігається у пожежників), а також такі фактори, як незадоволеність своєю роботою, займаною посадою, а також невідповідність індивідуальних особливостей людини і виконуваної нею

професійної діяльності. До підвищення стресовості та конфліктності може привести робота у приміщенні, що погано освітлене, у шумному цеху, у запиленому та засміченому залі. Висока екологічна небезпека виробництва та продукції також сприяють загостренню конфліктів.

До подій, що викликають переживання стресу, слід також віднести звільнення з роботи, або зміну її профілю, великі зміни у графіку роботи, зростання відповідальності або її зниження, відсутність роботи більше одного місяця, проблеми з колегами або начальством.

Висновки. Таким чином, розглянувши поняття дають можливість охарактеризувати та дати загальну класифікацію внутрішніх факторів стресовості та конфліктності колективу. Вміле використання факторів стресовості та конфліктності дозволить більш ефективно використовувати персонал підприємства, що позитивно відобразиться на результатах роботи підприємства.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Шупейко И. Г. Конфликтология [Текст] / И. Г. Шупейко, А. Ю. Борбот, Д. А. Пархоменко. - Минск: БГУИР, 2008. – 456 с.
2. Буртовая Е. В. Конфликтология: учебное пособие. 2002. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://sbiblio.com/biblio/archive/unknown_konflichctions/34a.sp
3. Боулдинг К. Общая теория систем – скелет науки [Текст] / К. Боулдинг // Исследования по общей теории систем. – М.: Наука, 1969.
4. Зімбардо Ф., Ляйпе М. Соціальний вплив [Текст]: навч. посіб./Ф.Зімбардо, Ляйпе М. – М., 2000.
5. Глумаков В.М. Организационное поведение [Текст]: учеб. пособ./ В. М. Глумаков. - М.: Финстатинформ, 2002.- 34 с.
6. Маллинз Л.А. Менеджмент и организационное поведение [Текст]: учеб. пособ./ Л.А.Маллинз – М. : Прогресс, 2003. – 295 с.
7. Майерс Д. А. Соціальна психологія [Текст]: навч. посіб./ Д.А.Майерс – Х., 1997.
8. Джордж Дж. М., Джоунс Г. Р. Организационное поведение. Основы управления [Текст]: учеб. пособ./ Дж.М.Джордж, Г.Р.Джоунс – М.: ЮНИТИ, 2003.
9. Добраев В.Л. Організаційна поведінка [Текст]/ В.Л.Добраев. – Х., 2003. – 165 с.
10. Пичужкин И.В. Экономика организаций [Текст]: учеб. пос./ И.В. Пичужкин. – М.: Юрайт – Издат, 2003.- 287 с.

*Рецензент д.е.н., професор УкрДАЗТ Кірдіна О.Г.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Поялкова О.М.*