аналитические материалы [Текст] / Ю. Дрожджа, Н. Знак, А. Степина, В. Хайтина. – 2012. – 112 с.

6 Котлер Ф., Лі Н. Корпоративна соціальна відповідальність. Як зробити якомога більше добра для вашої компанії та суспільства [Текст] / Ф. Котлер, Н. Лі.; пер. з англ. С. Яринич. – К.: Стандарт, 2005. – 302 с.

7 Петухов К.А. Политика корпоративной социальной ответственности крупнейших российских компаний [Текст]: автореф. дисс... канд. экон. наук: 23.00.02 / Пермский национальный государственный исследовательский университет – Пермь, 2012. – 25 с.

8 Практики КСВ в Україні 2012 [Текст] / Під ред. М.А. Саприкіної; Центр «Розвиток КСВ». – К., 2012. – 126 с.

9 Савицкая Л. Корпоративная социальная ответственность: кому быть лидерами в XXI веке? [Текст] /Л. Савицкая // Управление компанией. 2007. № 7. С. 31–38.

10 Сопин В.С. Причины повышения корпоративной социальной ответственности как института современной экономики [Текст] / В.С. Сопин, Ю.А. Смагаринский // Проблемы современной экономики, №1(41), 2012. – С.74-77.

Рецензент *д.е.н., професор УкрДАЗТ Компанієць В.В.*
Експерт редакційної колегії *к.е.н., доцент УкрДАЗТ Єлагін Ю.В.*

УДК 985.6577.195

ХАРАКТЕРИСТИКА ЗОВНІШНІХ ФАКТОРІВ, ЩО ВИЗНАЧАЮТЬ РІВЕНЬ СТРЕСОВОСТІ ТА КОНФЛІКТНОСТІ КОЛЕКТИВУ

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

У статті наведена характеристика зовнішніх факторів, що визначають рівень стресовості та конфліктності трудового колективу. До вказаних факторів можна віднести: стан соціально-економічного розвитку держави; державну соціальну орієнтацію економіки; працездатність та ефективність соціальної інфраструктури підприємств, району, міста; етику ділових стосунків. На сучасному етапі розвитку економіки України найбільш важливими факторами у регулюванні рівня стресовості та конфліктності колективу є стан соціально-економічного розвитку держави та етика ділових стосунків

Ключові слова: конфлікт, соціально-економічний розвиток держави, державна соціальна орієнтація економіки, соціальна інфраструктура, етика ділових відносин.

ХАРАКТЕРИСТИКА ВНЕШНИХ ФАКТОРОВ , ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ УРОВЕНЬ СТРЕССОВОСТИ И КОНФЛИКТНОСТИ КОЛЛЕКТИВА

Сухорукова Т. Г. , к.э.н. , доцент ,
Гасанлы Худу , студент (УкрГАЖТ)

В статье приведена характеристика внешних факторов , определяющих уровень стрессовости и конфликтности трудового коллектива . К указанным факторам можно отнести : состояние социально - экономического развития государства; государственную социальную ориентацию экономики; работоспособность и эффективность социальной инфраструктуры предприятий, района, города этику деловых отношений. На современном этапе развития экономики Украины наиболее важными факторами в регулировании уровня стрессовости и конфликтности коллектива является состояние социально - экономического развития государства и этика деловых отношений.

Ключевые слова : конфликт , социально - экономическое развитие государства, государственная социальная ориентация экономики, социальная инфраструктура, этика деловых отношений.

DESCRIPTION EXTERNAL FACTORS THAT DETERMINE THE LEVEL OF CONFLICT STRESOVOSTI AND BODY

Sukhorukov T., Ph.D., Associate Professor,
Hasanly X., skinny student (USA of RT)

The article presents the characteristics of the external factors that determine the level of conflict and stresovosti workforce. To these factors include: the state of socio -economic development, state social orientation of the economy, efficiency and effectiveness of social infrastructure enterprises, district, city, the ethics of the business relationship. At the

© Сухорукова Т.Г.,
Гасанли Х.

present stage of development of Ukraine's economy the most important factors in the regulation of stresovosti and conflict is a state of collective socio -economic development and ethics of the business relationship.

Keywords: conflict, socio- economic development of the country, state social orientation of the economy, social infrastructure, ethics of business relationships.

Постановка проблеми. Вітчизняна та зарубіжна практика господарювання визначили роль та значення персоналу у поступовому та динамічному розвитку економіки. Уміле та обгрунтоване управління персоналом є умовою економічного успіху підприємства на ринку.

Саме тому важливо вивчати усі елементи менеджменту персоналу, які забезпечують стабільність та розвиток, міжгрупову сумісність, благосприятливий психологічний клімат у колективі та високу продуктивність праці.

Важливим елементом у цьому процесі є рівень стресовості та конфліктності трудового колективу. Головною властивістю організації майбутнього, як показують дослідження, стане постійне пристосування до динамічного зовнішнього середовища. Тому важливо досліджувати фактори, які визначають рівень стресовості та конфліктності трудового колективу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій та виділення невирішених частин загальної проблеми. У попередньому науковому дослідженні [1] були наведені факти про те, що більшість науковців приділяють увагу визначенню, класифікації та методам регулювання конфліктів та стресів.

Конфлікт - це стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протиборством за наявності протилежних мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) або думок (думок, поглядів, оцінок і т. п.) [2]. Конфліктом в організації вважається відкрита форма існування суперечливих інтересів, що виникають у процесі взаємодії людей під час вирішення питань виробничого й особистого характеру. У результаті суперечностей, викликаних розбіжністю інтересів, норм поведінки, цінностей членів трудового колективу виникають конфлікти в організаціях.

Для з'ясування суті конфлікту важливо виділити його основні ознаки, сформулювати умови його виникнення. Конфлікт завжди виникає на основі протилежно направлених мотивів і думок, які можна вважати необхідною умовою для виникнення конфлікту. Вивчення сутності виробничого конфлікту є актуальною задачею, яку фахівці вирішують на практиці, а науковці – досліджують у відповідних роботах.

Але досить мало вивченою стороною виробничої конфліктології є дослідження факторів, що визначають рівень конфліктності колективу.

У попередній статті були виділені зовнішні та внутрішні фактори, що визначають рівень конфліктності колективу. У статті були досліджені внутрішні фактори. ***Метою цієї статті*** є характеристика та систематизація зовнішніх факторів, що визначають рівень стресовості та конфліктності трудового колективу.

Виклад основного матеріалу. До зовнішніх факторів, що визначають рівень стресовості та конфліктності трудового колективу можна віднести: стан соціально-економічного розвитку держави; державну соціальну орієнтацію економіки; працездатність та ефективність соціальної інфраструктури підприємств, району, міста; етику ділових стосунків (робота з клієнтам, партнерами, контролюючими організаціями і т. ін.).

Природно, що загальний соціально-економічний розвиток держави зумовлює вірогідність виникнення конфліктів в колективі, характер і глибину їх прояву (таблиця 1).

За оцінками учених і політиків здійснювані в Україні реформи доки не приносять відчутних і прийнятних для більшості українців результатів. У країні зберігається спад виробництва, послаблення припливу інвестицій в економіку і соціальну сферу, зниження доходів в значній частині населення, погіршення фінансування установ охорони здоров'я, освіти, науки и культури.

Таблиця 1

Форми прояву виробничих конфліктів в залежності від стану економіки країни [розробка автора]

Стан економіки	Форми прояву конфліктів
Підйом	Конфлікти внутрі в колективі за додаткову роботу, яка оплачується за більшими ставками. Непорозуміння у трудовому колективі: помста, шантаж, розповсюдження відголосків
Стабілізація	Конфлікти за додаткові соціальні пільги (розмови, суперечки у роботі)
Спад	Зниження уваги до роботи, зниження (відсутність) прояву ініціативи, ухилення від роботи
Криза	Розповсюдження серед робітників негативних настроїв щодо керівництва. Саботування, мітинги. Інтриги.
Стагнація	Страйки, масове звільнення працівників

Нестача значимих для нормальної життєдіяльності людей матеріальних і духовних благ веде до збільшення конфліктних ситуацій. Очевидно, що бідна, невлаштована людина, яка не реалізувала свій потенціал, більш конфліктна з людиною, в якої перераховані проблеми успішно вирішені.

Чинником, що знижує загальний рівень конфліктності в трудовому колективі, є державна соціальна орієнтація економіки, яка формує соціальну політику держави. Соціальна політика держави - політика в області соціального розвитку і соціального забезпечення; система заходів, що проводяться державою, спрямованих на поліпшення якості та рівня життя певних соціальних груп, а також сфера вивчення питань, що стосуються такої політики. Соціальна політика держави включає історичні, економічні, політичні, соціоправови і соціологічні аспекти, а також експертизу причинно-наслідкових зв'язків у галузі соціальних питань.

Спираючись на широку громадську підтримку, соціальна політика призначена акумулювати, фокусувати, відображати обстановку в країні і ситуацію в суспільстві, потреби і цілі соціального розвитку.

Здійснення державою активної соціальної політики передбачає надання населенню безлічі соціальних послуг: розвиток державних систем освіти, охорони здоров'я, культури і мистецтва; допомогу сім'ї у вихованні дітей; розвиток соціального житлового будівництва та надання дотацій на оренду житла; заходи з працевлаштування, охорони праці та регулювання відносин між найманими робітниками і роботодавцями; здійснення державного страхування; створення органів контролю за якістю товарів і послуг, станом навколишнього середовища.

В основі практичного здійснення цих заходів лежать відповідні соціальні програми держави (табл. 2) [3].

Таблиця 2

Роки введення загальнодержавних соціальних програм

Програма	Німеччина	Великобританія	Швеція	Франція	Італія	США	Канада
Страхування від нещасних випадків на виробництві	1884	1906	1901	1946	1898	1930	1930
Допомога по хворобі	1883	1911	1910	1930	1943	–	1971
Пенсійне забезпечення	1889	1908	1913	1910	1919	1935	1927
Страхування від безробіття	1927	1911	1934	1967	1919	1935	1940
Родинна допомога	1954	1945	1947	1932	1936	–	1944
Медичне страхування (безкоштовна медична допомога)	1880	1948	1962	1945	1945	–	1972

Проте важливо мати не лише обгрунтовану стратегію соціального розвитку, але і відповідну соціальну інфраструктуру. Соціальна інфраструктура - це сукупність галузей і підприємств, що функціонально забезпечують нормальну життєдіяльність населення. Сюди відносяться: житло, його будівництво, об'єкти соціально-культурного призначення, вся сфера житлово-комунального господарства, підприємства і організації систем охорони здоров'я, освіти, дошкільного виховання; підприємства і організації, пов'язані з відпочинком і дозвіллям; роздрібна торгівля, громадське харчування, сфера послуг, спортивно-оздоровчі установи; пасажирський транспорт і зв'язок з обслуговування населення; система установ, що надають послуги правового і фінансово-кредитного характеру і ін. [4].

З точки зору конфліктології важливо, щоб соціальна інфраструктура була дієздатною і ефективною. Соціальна інфраструктура передбачає також наявність механізму дозволу конфліктних ситуацій за допомогою залучення третіх осіб - трудових інспекцій, фінансових органів, прокуратурі. Непідкупність, об'єктивність, своєчасність роботи цих органів підвищують рівень захищеності працівників будь-якого підприємства і тим самим знижують рівень конфліктності в колективі.

Якщо говорити про виробничу соціальну інфраструктуру, то вона сьогодні знаходиться на низькому рівні. Не усі навіть великі компанії мають власну торгову мережу, пункти побутового обслуговування своїх працівників і т. д.

Важливим зовнішнім фактором стресовості та конфліктності є етика ділових стосунків. Етика ділових відносин - система універсальних і специфічних моральних вимог і норм поводження, реалізованих у професійній діяльності.

Етика ділових відносин включає: етичну оцінку внутрішньої й зовнішньої політики організації; моральні принципи членів організації; моральний клімат в організації; норми ділового етикету [5].

На Заході організації звичайно доводять етичні нормативи до своїх робітників у вигляді друкованих матеріалів. Деякі фірми створюють робочі групи або постійні комітети по етики. Інші наймають фахівців з етики бізнесу, які називаються адвокатами з етики. Їх роль зводиться до виробітки суджень з етичних питань, у тому числі і з етики поведінки у невизначених або у конфліктних ситуаціях.

До чинників зовнішнього середовища, які впливають на глибину і гостроту виробничих конфліктів, можна віднести екологічну ситуацію. Ця сторона конфліктології мало вивчена. Але природно передбачити, що помітні відхилення від екологічних нормативів в місці існування людей, особливо в містах, сприяють погіршенню психологічного стану людини. Останній факт приводить до неадекватної оцінки людиною конфліктної ситуації.

Розглядаючи причини конфліктів, треба мати на увазі, що їх необхідно розглядати взаємозалежно, а подібна диференціація є досить умовною. Власне кажучи, мова йде про одиничні, особливі і загальні причини, що, як і подібні категорії, знаходяться в діалектичному взаємозв'язку.

Сучасні погляди полягають у тому, що навіть при наявності ефективного управління в організаціях деякі конфлікти не тільки можливі, а й навіть бажані. Звичайно, конфлікт не завжди має позитивний характер. В деяких випадках він може заважати задоволенню потреб індивідууму і досягненню цілей організації. Наприклад, якщо в колективі є людина, схильна до суперечок, інші члени колективу можуть поділяти погляди цієї людини, щоб не вступати в суперечку і уникнути конфлікту, хоч точка зору любителя посперечатися може бути; і неправильною. Проте в багатьох випадках конфлікт допомагає виявити різноманітність поглядів, дає додаткову інформацію, допомагає виявити альтернативні вирішення проблеми.

Найбільш розповсюдженими причинами конфліктів є: обмеженість ресурсів; взаємозалежність завдань; розбіжності в цілях; відмінності в уявленнях та цілях; дефіцит інформації і незадовільні комунікації.

Найпоширенішими організаційними причинами стресу в організаціях є: перевантаженість або недозавантаженість роботою; конфлікт ролей, зумовлений суперечливими вимогами до працівника або порушенням принципу єдиноначальності (одержання підлеглим суперечливих розпоряджень); невизначеність ролей, тобто ситуація, коли працівник не розуміє, чого від нього хочуть [6].

Висновки. Таким чином, будь-яке підприємство або організація при розробці заходів, що знижують рівень конфліктності в колективі, повинно враховувати зовнішні фактори, вміло використовувати їх зміну. Кожне підприємство, якщо воно бажає зменшити кількість конфліктів своєї життєдіяльності, буде прагнути до того, щоб затвердити у себе вищі стандарти етики ділового спілкування, що є фактором нормального функціонування колективу.

Необхідно пам'ятати, що трудова діяльність людей неможлива без зіткнення ідей, життєвих позицій, цілей, як окремих людей, так і малих та великих колективів. Постійно виникають розбіжності і протиріччя різних сторін, що нерідко переростають у конфлікти. Необхідно відповідне управління цим процесом, що дозволяє надати конфліктам конструктивний характер.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Сухорукова Т.Г. Характеристика внутрішніх факторів, що визначають рівень стресовості та конфліктності колективу [Текст] / Т. Г. Сухорукова // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2013 - № 42 - с. 440.

2. Ворожейкин И. Е. Конфликтология [Текст]: учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 310 с.

3. Кочеткова А.И. Психологические основы современного управления персоналом [Текст] / А. И. Кочеткова– М.: ЗЕРЦАЛО, 1999. – 376 с.

4. Цюрюпа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів [Текст]: навч. посібник / М. В. Цюрюпа. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 304 с.

5. Веснин В. Р. Практический менеджмент персонала [Текст]: пособие по кадровой работе / В. Р. Веснин. – М.: Юристъ, 1998. – 496 с.

6. Анцупов А. Я. Конфликтология [Текст]: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 507 с.

Рецензент *д.е.н., професор УкрДАЗТ Кірдіна О.Г.*
Експерт редакційної колегії *к.е.н., доцент УкрДАЗТ Токмакова І.В.*

УДК 331.101.3:656.2.001.73

МОТИВАЦІЯ ТРУДОВОЇ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ ПІДПРИЄМСТВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ

Токмакова І.В., к.е.н., доцент (УкрДАЗТ)

В статті визначено, що важливим чинником забезпечення ефективності залізничного транспорту в сучасних умовах є адекватне ситуації управління персоналом, однією із ключових складових якого є мотивація трудової поведінки. Зроблено висновок, що процеси реформування створюють додаткові загрози, які визвано деструктивною трудовою поведінкою. Врахування даного аспекту, а також необхідності підвищення матеріального добробуту працівників галузі й

© Токмакова І.В.