

УДК 338.24

*к.э.н., доц. Склепович М. В.
(ЛГУ им. В. Даля, г. Луганск, ЛНР, mvs1008@mail.ru),
к.т.н., доц. Склепович К. З.
(ДонГТИ, г. Алчевск, ЛНР)*

КОМПЛЕКС МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССОМ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

В статье обоснована актуальность проблемы исследования методов управления стрессом сотрудников организаций сферы таможенных услуг, представлен комплекс методов управления стрессом сотрудников организаций сферы таможенных услуг, применяемых согласно ситуации, на разных этапах стрессовой реакции и их характеристика

Ключевые слова: стресс сотрудников, организация сферы таможенных услуг, комплекс методов управления стрессом.

Проблема и её связь с научными и практическими задачами. Организации сферы таможенных услуг Луганской Народной Республики всех форм собственности, как и организации других сфер деятельности, сталкиваются сегодня с большим кругом внешних проблем и угроз, такими как сложнейшие военные, политические, правовые, экономические условия, проблемы преодоления короновирусной пандемии, логистические и другие ограничения. При этом напряженность работы персонала организаций сферы таможенных услуг, которая довольно высока по своей природе, усиливается, равно, как и во всех других организациях ЛНР, в связи с происходящими событиями на Донбассе. Всё это заставляет сотрудников организаций работать в условиях сильного стресса, вследствие чего их состояние здоровья ухудшается, а производительность труда снижается. Поэтому актуальным вопросом становится снижение стресса и усиление стрессоустойчивости сотрудников, для чего необходимо применять наиболее эффективные методы управления стрессом. Это не представляется возможным без применения сформированного комплекса методов управления стрессом, специально сгруппированных таким образом, чтобы их удобно было подбирать согласно ситуации в организации.

Анализ последних исследований и публикаций. Исследованиями вопросов управления стрессом занимались многие отечественные и зарубежные учёные [1–10]. Наиболее значительные исследования, на наш взгляд, в этом направлении проводили А. В. Алексеев, Л. П. Гримак, Л. В. Куликов, М. С. Ясницкий, М. Мескон, М. Альберт, Л. Робинсон, М. Смит, Ж. Смит, Р. Сегал, К. Ж. Бурасса, Н. Ракшенас, А. Туре-Луко, П. Аспинал, Л. Валосек, А. Счолей. К. Кушлев и другие. Однако вопросам формирования комплекса методов управления стрессом сотрудников организаций сферы таможенных услуг уделено внимания недостаточно. В то время, как повышение производительности труда сотрудников таможенных органов, в том числе за счёт повышения их стрессоустойчивости и применения методов управления стрессом, остаётся актуальным вопросом и требует научного рассмотрения.

Цель статьи. Основной целью работы является изложение результатов исследований комплекса методов управления стрессом сотрудников организаций сферы таможенных услуг Луганской Народной Республики на основе выявления наиболее эффективных методов управления стрессом и их группировки таким образом, чтобы их удобно было подбирать в практике работы организаций.

Для осуществления заданной цели были поставлены следующие задачи:

– исследовать методы управления стрессом сотрудников организаций и проанализировать их на предмет эффективности применения в организациях сферы таможенных услуг;

– сгруппировать методы управления стрессом таким образом, чтобы руководителям и сотрудникам организаций было удобно их подбирать согласно ситуации;

– представить комплекс основных методов управления стрессом сотрудников организаций сферы таможенных услуг, который позволяет подбирать наиболее подходящие методы согласно ситуации.

Изложение основного материала.

Итак, в работе любой организации каждый сотрудник ежедневно испытывает стресс. Особенно это касается организаций сферы таможенных услуг, которая требует повышенной ответственности, внимания и толерантности при работе с людьми. Однако одни сотрудники с лёгкостью справляются со стрессом, а для других это становится проблемой. Как показали исследования, причиной проблем является игнорирование применения методов управления стрессом.

Анализ множества разнообразных методов снижения стресса сотрудников организаций различных отраслей и сфер деятельности позволил выбрать наиболее эффективные из них, которые рекомендуется применять в работе таможенных организаций. Все они могут применяться в той или иной ситуации, однако для удобства выбора наиболее подходящих методов управления стрессом мы их объединили в три основные группы согласно уровню влияния различных субъектов на стресс сотрудников.

Модель комплекса наиболее эффективных методов управления стрессом сотрудников организаций, применяемых на разных этапах стрессовой реакции, представлена на рисунке 1.

Систематизация методов управления стрессом сотрудников организаций сферы

таможенных услуг, представленная на рисунке 1, позволяет выбрать наиболее подходящие из них согласно ситуации.

Весь комплекс методов управления стрессом сотрудников организаций, представленный в модели, состоит из трёх основных групп методов влияния на стресс, которые дают возможность снизить уровень стресса сотрудника или предотвратить его на разных этапах стрессовой реакции сотрудника. К первой группе относятся методы микроуровня по отношению к организации, которые представляют собой внутриличностные способы влияния сотрудника на стресс на всех этапах стрессовой реакции. Ко второй группе методов относятся методы влияния мезоуровня, включающие методы управления стрессом (УС) сотрудников, которые применяются исключительно «внутри организации» и обеспечиваются «силами организации», например, представителями топ-менеджмента, сотрудниками отдела кадров. К третьей группе относятся методы макроуровня, включающие внешнеорганизационные методы влияния на стресс сотрудников, с применением услуг «сторонних» организаций.

В целом, уровни управления стрессом сотрудников организации в зависимости от субъектов управления стрессом можно разделить на четыре уровня:

I уровень — управление стрессом на уровне личности каждого сотрудника, включая самоменеджмент;

II уровень — управление стрессом сотрудников на уровне организации, включая проведение силами организации антистрессовых мероприятий;

III уровень — управление стрессом сотрудников на внеорганизационном уровне, включая проведение антистрессовых мероприятий с привлечением специализированных организаций;

IV уровень — управление стрессом сотрудников на уровне государства, включая разработку специальных государственных программ.

МЕНЕДЖМЕНТ



Рисунок 1 Модель комплекса методов управления стрессом сотрудников организаций, применяемых на разных этапах стрессовой реакции

Для управления стрессом на уровне государства осуществляется внешнее воздействие на процесс управления стрессом сотрудников организации, которое в схеме на рисунке 1 включено во внешние факторы управления стрессом по отношению к организации. Влияние управления стрессом на уровне государства проявляется в виде разработки специальных государственных программ по снижению стресса, методических рекомендаций относительно создания нормальных условий труда и отдыха сотрудников, проведения тимбилдинговых и других мероприятий, снижающих напряжение и уровень стресса, государственной поддержки работы санаториев, домов отдыха, государственного финансирования отдыха и лечения сотрудников организаций, бесплатной и качественной медицины в государственных учреждениях. Следует отметить, что проведение тимбилдинговых мероприятий и проведение специальных государственных программ в области управления стрессом сотрудников организаций практически не применяется. В то же время активно применяются всевозможные способы оздоровления сотрудников в санаториях, лечебных учреждениях. Поэтому работа в этом направлении в Республике проводится, однако требует дополнения.

Как показано на рисунке 1, все методы управления стрессом, которые целесообразно применять в организациях сферы таможенных услуг Луганской Народной Республики, разделены на три группы: методы микроуровня (внутриличностные); методы мезоуровня (внутриорганизационные); методы макроуровня (внешнеорганизационные). Охарактеризуем их более подробно.

К внутриличностным методам управления стрессом сотрудников организаций сферы таможенных услуг можно отнести:

- аналитические методы (прохождение тестов и изучение рекомендаций);
- методы, ориентированные на задачи и действия (например, избегание стресса,

уменьшение стресса, адаптация к нему, принятие стрессовой ситуации);

- методы, связанные с движением, физической активностью, прогулками;

- методы, связанные с общением и положительным окружением (общение с друзьями, приятными людьми);

- методы, направленные на развлечение и отдых (боулинг, кафе);

- методы, связанные с тайм-менеджментом (исключение опозданий, планирование дня, выделение времени на отдых);

- методы, связанные со здоровым образом жизни (здоровым сном, питанием, бодростью тела и духа);

- ситуационные методы-техники снятия стресса, которые подбираются индивидуально (методы «ароматерапия», «любимая музыка», «любимая фотография», «закрыть лицо ладонями» и т.п., которые позволяют задействовать органы чувств и расслабиться в сложный момент стресса;

- методы визуализации (например, представить оптимистичную картину проблемной ситуации);

- методы отвлечения внимания (подумать о чём-то другом, о хорошем);

- методы устранения отвлечения внимания (отключить звук на «гаджете», отключить уведомления «Viber», «WhatsApp» и другой электронной почты, попросить коллег разговаривать «потихше»).

К внутриорганизационным методам управления стрессом сотрудников организаций сферы таможенных услуг можно отнести:

- методы улучшения психологического климата в коллективах (снижение числа конфликтов, наглядные примеры эффективного управления стрессом);

- методы создания благоприятных условий работы (обеспечение организационной техникой, нормальной температуры, влажности воздуха, возможности проветривания рабочих помещений и т. п.);

- методы эффективного материального и нематериального стимулирования труда

(хорошая система оплаты труда; нематериальное стимулирование в виде признания успехов в труде, вручение грамот сотрудникам во время собраний, проведение культурно-развлекательных мероприятий (посещение театров, концертов), организация праздничных концертов для сотрудников организации, проведение спортивных олимпиад внутри организации, конференций, семинаров, где сотрудники могут поделиться опытом) и т. п.;

- проведение собраний с персоналом относительно управления стрессом;

- проведение индивидуальных бесед с сотрудниками;

- ежегодное планирование и проведение руководством организаций мероприятий, связанных с повышением стрессоустойчивости персонала и снижением стресса сотрудников, оценка стрессоустойчивости, чтобы «всегда держать руку на пульсе» и заботиться о здоровье сотрудников.

К внешнеорганизационным методам управления стрессом сотрудников организаций сферы таможенных услуг можно отнести методы, которые реализуются с помощью специализированных частных организаций на коммерческой основе. К ним можно отнести:

- консультации психологов и специалистов организационной психологии;

- услуги тимбилдинговых организаций;

- услуги спортивных и оздоровительных организаций;

- услуги домов и баз отдыха, туристических и экскурсионных фирм;

- услуги тренинговых организаций.

Самым новым из всех внешнеорганизационных методов управления стрессом сотрудников организаций сферы таможенных услуг является тимбилдинг, что в переводе с английского означает командообразование. Он представляет собой комплекс действий и задач, направленных на повышение эффективности работы команды во имя достижения общекомандных целей. Он направлен на формирование здоровых межличностных взаимоотноше-

ний в коллективе и укрепление корпоративного духа.

К тимбилдинговым методам относят:

- спортивные соревнования. Во всех спортивных мероприятиях присутствуют элементы азарта и соперничества. Они быстро позволяют выявить лидеров в командах;

- «выживание» и прохождение препятствий (пейнтбол, квесты под открытым небом, прохождение полосы препятствий, верёвочные курсы). Такой тимбилдинг усиливает внутренние коммуникации сотрудников в коллективе, повышает стрессоустойчивость персонала;

- интеллектуальные мероприятия, главная цель которых — раскрытие эрудированности, повышение скорости мышления и развитие командной работы, а также снижение стресса в коллективах. Например, игры «Что? Где? Когда?», «Импровизация», «Эживоки» и т. п. Плюсом интеллектуальных игр является то, что их можно организовать на базе офиса или же event-агентства;

- творческие мероприятия, во время которых персонал отдыхает, получает возможности для раскрытия креативных способностей (мастер-классы по живописи, кулинарии, визажу, дизайну ёлочных игрушек и т. п.);

- нестандартные методы тимбилдинга применяют в случае, если организация хочет сэкономить. К ним относят групповое прохождение квестов или «компьютерных игр» с использованием смартфонов, участие в социальных проектах, волонтерскую работу, семейные дни для выезда сотрудников и их семей на природу или в парк, на танцевальный вечер и т. п.

Эти методы повышают социальную ответственность, снижают стресс, дарят положительные эмоции добра. Кроме тимбилдинга, весьма непривычным для отечественных организаций методом снижения стресса сотрудников являются тренинги. Тренинг представляет собой выполнение группой сотрудников предприятия ряда упражнений по специальной программе

тренинга, в результате которой планируется достижение фактического эффекта. Основные тренинговые методы снижения стресса:

– групповая дискуссия, которая по форме организации подразделяется на структурированную и неструктурированную, по содержанию — на тематическую, биографическую, интеракционную;

– игровые методы, к которым относятся ситуационно-ролевые, творческие, дидактические, организационно-деятельностные, деловые, имитационные игры;

– методы, направленные на развитие социальной перцепции, то есть образного восприятия человеком себя, других людей и явлений окружающего мира. Они включают вербальные техники, невербальные техники, такие как идентификация (отождествление с другим), эмпатия (сопереживание), аттракция (формирование позитивного отношения к человеку);

– методы релаксации, медитативные, телесные техники.

Применение комплекса наиболее эффективных методов управления стрессом сотрудников организаций сферы таможенных услуг согласно ситуации на всех этапах возникновения стрессовых реакций (рис. 1) позволит значительно повысить эффективность и качество труда сотрудников таможенных организаций Луганской Народной Республики.

Таким образом, на основе исследования модели стрессовой реакции сотрудников организаций, изучения особенностей работы персонала в сфере предоставления таможенных услуг, определения наиболее эффективных методов управления стрессом сотрудников организаций различных отраслей и сфер деятельности была разработана модель комплекса методов управления стрессом сотрудников организаций сферы таможенных услуг, применение которых даст возможность снизить уровень стресса сотрудников и обеспечить их качественную и эффективную работу.

Библиографический список

1. Абабков, В. А. *Совладание со стрессом: теория и психодиагностика* [Текст] / В. А. Абабков. — М. : Речь, 2010. — 192 с.
2. Барамзин, С. В. *Управление качеством таможенной деятельности* [Текст] : монография / С. В. Барамзин. — М., 2001.
3. Василенко, Е. А. *Социальный стресс и его влияние на социально-психологическую адаптацию личности* [Текст] : монография / Е. А. Василенко ; Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет. — Челябинск : ЮжноУральский научный центр РАО, 2019. — 272 с.
4. Гордеева, Я. *Управление стрессом* [Электронный ресурс] / Я. Гордеева. — Режим доступа: <https://www.b17.ru/blog/294634/> (01.07.2021).
5. Дианова, В. Ю. *Управление развитием таможенных органов на основе сбалансированной системы показателей* [Текст] : монография / В. Ю. Дианова, О. А. Павленко. — М., 2009. — 127 с.
6. Клименко, А. В. *Сфера государственного управления и её основные характеристики* [Текст] / А. В. Клименко, А. В. Ларионов, О. С. Минченко. — М. : Препринт, 2021. — 216 с.
7. Полгин, М. *10 научных методов борьбы со стрессом* [Электронный ресурс] / М. Полгин. — Режим доступа: <https://4brain.ru/blog/stress-management-10-hints/> (08.07.2019).
8. Русел, Дж. *Стресс-анализ* [Текст] / Дж. Руссел, Л. Кон. — М. : Книга, 2013. — 128 с.
9. Резник, С. Д. *Управление изменениями в современных компаниях* [Текст] : монография / С. Д. Резник, Ю. П. Анискин, Э. В. Кондратьев. — М. : Инфра-М, 2017. — 64 с.
10. Спектор, Б. *Последовательный путь к управлению преобразованиями* [Текст] / Б. Спектор // Менеджмент: век XX — век XXI. — М. : Экономистъ, 2004. — С. 321–334.
11. Спивак, В. А. *Организационное поведение и управление персоналом* [Текст] : учеб. пособ. для вузов / В. А. Спивак. — СПб. : Питер, 2000. — 416 с.

12. Федонин, О. С. Потенциал предприятия: формирование и оценка [Текст] : учебно-методическое пособие для самостоятельного изучения дисциплины / О. С. Федонин, И. М. Ретина, О. И. Олексюк. — К. : КНЕУ, 2005. — 261 с.

13. Шермет, М. А. Управление изменениями [Текст] / М. А. Шермет. — М. : Дело АНХ, 2015. — 128 с.

14. Щербатых, Ю. В. Психология стресса и методы коррекции [Текст] / Ю. В. Щербатых. — СПб. : Питер, 2012. — 256 с.

© Склепович М. В.

© Склепович К. З.

*Рекомендована к печати доц. каф. менеджмента ЛГУ им. В. Даля Кобзевой Е. В.,
к.э.н., доц. каф. ИТ ДонГТИ Дьячковой В. В.*

Статья поступила в редакцию 28.03.2022.

PhD in Economics, Assistant Professor Sklepovich M. V. (LSU named after V. Dahl, Alchevsk, LPR, mys1008@mail.ru), PhD in Engineering, Assistant Professor Sklepovich K. Z. (DonSTI, Alchevsk, LPR)
**A SET OF STRESS MANAGEMENT METHODS FOR EMPLOYEES OF ORGANIZATIONS
IN THE FIELD OF CUSTOMS SERVICES OF THE LUGANSK PEOPLE'S REPUBLIC**

The article substantiates the relevance of the problem of studying stress management methods for employees of organizations in the field of customs services, presents a set of stress management methods for employees of organizations in the field of customs services used according to the situation at different stages of stress reaction and their characteristics.

Key words: *stress of employees, organization of the sphere of customs services, a set of stress management methods.*