

УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬЮ ПЕРСОНАЛА КАК УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА

Е.В. Слепцова, канд. экон. наук, доцент
А.А. Чиженок, магистрант
Кубанский государственный университет
(Россия, г. Краснодар)

DOI: 10.24411/2500-1000-2018-10380

***Аннотация.** Актуальность изучения профессиональных стрессов и подходов к их управлению обусловлена тем, что стресс оказывает влияние на эффективность организации и состояние ее персонала. В статье рассмотрены основные причины стресса и возникновения синдрома «эмоционального выгорания» в организациях сферы услуг, предложены направления повышения стрессоустойчивости работников. Выявлена зависимость эффективности труда от стрессоустойчивости персонала организаций сферы услуг.*

***Ключевые слова:** эффективность труда, стрессоустойчивость, управление персоналом, эмоциональное выгорание.*

Ключевым свойством услуги является связь сотрудника, оказывающего услугу, с клиентом. При реализации услуги важное значение имеют личные качества и коммуникативные способности сотрудников фирмы во время взаимодействия с клиентами. Эффективность работы компании напрямую зависит от данных способностей в совокупности с профессионализмом, ответственностью и компетентностью персонала. Таким образом, успех деятельности фирмы будет напрямую зависеть от сформированности необходимых компетенций персонала и эффективности его работы [1]. Таким образом очевидно, что оценка качества услуги зависит от мнения потребителя, его удовлетворенности и субъективного восприятия полученной услуги. Обслуживание клиента носит, как правило, индивидуальный характер и связано с длительным контактом сотрудников, оказывающих услугу, с клиентом. Процесс предоставления услуги предполагает участие самого клиента в этом процессе, поэтому устанавливаются высокие личные и профессиональные требования к персоналу, оказывающему услуги [2]. Важнейшее значение в данном случае

также играет эмоциональное и психическое состояние работников, которое сказывается как на объемах выполненной работы, так и на взаимодействии с клиентами.

Стоит отметить, что именно эмоциональная нагрузка, связанная с постоянными человеческими контактами, является причиной «эмоционального выгорания» персонала. В современном понимании такое явление происходит под влиянием постоянных стрессов работников. В связи с этим наступает эмоциональное истощение работников, что сказывается на качестве контакта с людьми и оказываемых услуг.

Для анализа главных причин стресса работников был проведен опрос сотрудников банковской сферы, результаты которого показали, что основным источником стресса являются: большие объемы работы, формирующиеся из большого наплыва клиентов; низкий уровень взаимодействия персонала; недопонимание между клиентами и сотрудниками; возможность штрафных санкций; малое количество времени на восстановление сил; угроза увольнения. Результаты опроса отражены в таблице.

Таблица 1. Причины стресса работников банковской организации (по результатам опроса)

Источник стресса	% ответов
Большие объемы работы	100.00%
Низкий уровень взаимодействия персонала	74.1%
Недопонимание между клиентами с сотрудниками	82.2%
Возможность штрафных санкций	82.2%
Нехватка времени на восстановление сил	90.6%
Возможность потерять работу	57.1%

Согласно результатам опроса, основным источником стресса сотрудников является перегруженность на работе. Для устранения этой проблемы предлагается комплексное решение следующих задач:

- проведение тренингов по повышению эффективности труда;
- изменение форм и методов организации труда, что позволит обеспечить прежний объем работы при меньших трудовых затратах;
- эффективное (рациональное) управление временем;
- кадровые изменения, включающие набор либо дополнительных сотрудников, либо сотрудников с более высокой квалификацией.

Для решения проблемы эмоционального выгорания предлагается проведение психологических тренингов для сотрудников с приглашением профессионального психолога, который поможет освоить способы саморегуляции, вызывающие позитивный настрой и увеличивающие стрессоустойчивость [3].

Другим способом повышения стрессоустойчивости персонала является формирование правильного отношения сотрудников к выполняемой работе путем разработки соответствующих норм организационной культуры. К таким нормам относятся:

- задачи работника и организации;
- ответственность;
- дисциплина;
- ограничение от лишней информации;
- организация отдыха.

Актуальной проблемой на сегодняшний день является внедрение вышеперечисленных ценностей в организацию труда

работников и рассмотрение их как критерии оценки сотрудников [4].

В контексте данного исследования интересной представляется теория эмоционального интеллекта. Дэниел Гоулман – исследователь профессиональных компетенций работников – выделил пять составных компонентов эмоционального интеллекта [5]:

- мотивация;
- восприимчивость;
- самосознание;
- саморегуляция;
- способность к взаимоотношениям.

Целенаправленное воздействие на эти компоненты, их развитие помогает поддерживать стрессоустойчивость персонала на достаточном уровне.

Выявив очевидную связь между стрессоустойчивостью персонала и эффективностью его труда следует определить критерии оценки эффективности труда. Предлагаем использовать систему коэффициентов повышающих и понижающих значений.

В число повышающих значений следует включить:

- повышение объемов оказываемых услуг за счет увеличения производительности труда;
- увеличение объемов оказываемых услуг за счет совершенствования личностных качеств персонала;
- включение новых средств и способов управления персоналом фирмы.

К понижающим значениям необходимо отнести:

- некачественное и недобросовестное выполнение обязанностей, связанных с предоставлениями услуг;

– нарушение установленных сроков предоставления услуг;

– пренебрежительное и неответственное отношение к своим трудовым обязанностям;

– отсутствие или низкий уровень деловых коммуникаций с клиентами компании;

– негативное отношение сотрудников к определенным клиентам;

– конфликтное поведение.

В настоящее время оценка качества труда сотрудников рассматривается как элемент механизма управления поведением работников. Внедрение подобных систем можно отметить во многих отечественных компаниях в частности в банковской сфере, например, в виде установления зависимости величины премий от тру-

дового вклада каждого сотрудника. Кроме того, применяются механизмы расчета коэффициентов эффективности при помощи повышающих и понижающих значений. Управление эффективностью труда помогает сохранять стресс на допустимых уровнях восприятия, а в случае необходимости способствует получению помощи от окружающих.

Таким образом, для управления стрессоустойчивостью персонала необходим комплексный подход к учету стрессообуславливающих факторов, внедрению и усвоению норм организации труда, оценке эффективности труда, проведению мероприятий по предотвращению и снижению стрессовых ситуаций.

Библиографический список

1. Черникова С.А., Исаков Ю.А. Трудовые ресурсы как фактор производства // Российское предпринимательство. – 2014. – №5(251). – С. 55-62.

2. Слепцова Е.В., Семенихина К.Г. Персонал как одна из составляющих гостиничного продукта // Экономика и бизнес: теория и практика: научный журнал. – №7. – 2017. – С. 64-68

3. Загидуллина Г.М., Романова А.И., Миронова М.Д. Управленческие инновации в системе массового обслуживания (на примере жилищно-коммунального комплекса) // Вестник Казанского технологического университета. – 2009. – №5. – С. 128-133.

4. Марченко Е.Ю., Лымарева О.А. Сущностно-содержательные аспекты мотивационной системы предприятия сферы услуг // Экономика устойчивого развития: научный журнал. – 2018. – № 1 (33). – С. 163-167

5. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе. – М.: Издательство «Манн, Иванов и Фарбер», 2013. – 512 с.

MANAGING STRESS-RESISTANCE OF STAFF AS A CONDITION OF EFFECTIVENESS OF LABOR

E.V. Sleptsova, *candidate of economic sciences, associate professor*

A.A. Chizhenok, *graduate student*

Kuban state university

(Russia, Krasnodar)

Abstract. *The Relevance of the study of professional stresses and approaches to their management is due to the fact that stress affects the efficiency of the organization and the state of its staff. The article deals with the main causes of stress and the emergence of the syndrome of "emotional burnout" in the organizations of the service sector, the directions of increasing the stress resistance of workers. The dependence of labor efficiency on the stress resistance of the personnel of service organizations is revealed.*

Keywords: *labor efficiency, stress resistance, personnel management, emotional burnout.*