

Последний компонент лидерского навыка касается настойчивости, которую трудно пошатнуть. Настойчивость зависит от базовой самооценки или навыков внутриличностного общения.

Заключение

Учитывая высокий спрос на программы подготовки руководителей, мы предложили те компетенции, которые должны войти в основу любой программы эффективного обучения менеджеров.

Таким образом, с нашей точки зрения основное направление образования руководителей должно заключаться в приведении собственных представлений о своей компетентности как лидера в соответствие с уже имеющимися у него компетенциями и требованиями к управлению современной организацией.

Важным дополнением будет предложение о необходимости диагностики тех качеств менеджера, на развитие которых будет направлено обучение, так как далее в процессе обучения выстраивается комплексная оценка процесса формирования нужной компетенции. Кроме того, данная диагностика позволяет обучающимся организациям разработать программу по улучшению навыков человека там, где они являются недостаточными.

Литература

1. Биктимирова Н.А. Формирование эмоциональной вовлеченности через удовлетворение социальных потребностей // Бизнес. Образование. Право. 2021. № 2. С. 353–357.
2. Семечкин Н.И. Социальная психология: учебник для вузов. 2-е изд., испр. и доп. М.: Изд-во «Юрайт», 2023. 423 с.
3. Hogan R. Warrenfeltz R. Educating the modern manager // Academy of Management Learning & Education. 2003. Vol. 2, No. 1. P. 74–84.

[DOI: 10.34773/EU.2023.5.20](https://doi.org/10.34773/EU.2023.5.20)

Управление стрессом персонала в современных условиях SHIVA-мира*

Personnel Stress Management in the Modern Conditions of the SHIVA-world

Е. КУЗНЕЦОВА, З. САБИРОВА

Кузнецова Елена Владимировна, канд. соц. наук, доцент, доцент кафедры цифровых технологий в экономике и управлении Уфимского университета науки и технологий. E-mail: 5kuznetsova@mail.ru

Сабирова Земфира Эмильевна, канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой экономики и управления Башкирской академии государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан. E-mail: zemfira-2601@mail.ru

В статье рассматриваются понятия стресса, стрессоров и стресс-менеджмента с позиции управления персоналом. Предлагается концепция управления стрессом персонала в условиях SHIVA-мира. Стресс-менеджмент в компаниях реализуется как на организационном уровне, так и на личностном уровне отдельного сотрудника. Даются рекомендации по профилактике, минимизации и преодолению стрессовых ситуаций сотрудников.

Ключевые слова: SHIVA-мир, управление персоналом, стресс, стресс-менеджмент, стрессовые факторы, профессиональное выгорание.

* Ссылка на статью: Кузнецова Е.В., Сабирова З.Э. Управление стрессом персонала в современных условиях SHIVA-мира // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2023. № 5. С. 111–115.

The article discusses the concepts of stress, stressors and stress management from the perspective of HR-management. The concept of personnel stress management in the conditions of SHIVA-world is proposed. Stress management in companies is implemented both at the organizational level and at the personal level of an individual employee. Recommendations are given for the prevention, minimization and overcoming of stressful situations for employees.

Key words: SHIVA-world, HR-management, stress, stress management, stress factors, professional burnout.

Основные положения

1. Концепция управления стрессом персонала в эпоху SHIVA-мира.
2. Стрессоры и стресс-менеджмент на личностном и организационном уровнях.

Введение

Современные изменчивые реалии общества и экономики характеризуются формулой: «Мир уже не будет прежним». Ключевым ядром любой компании, ее главным стратегическим ресурсом является персонал. Технологии, модели и инструменты управления персоналом, безусловно, меняются и зависят от внешних социально-экономических условий функционирования организации, специфики отрасли, организационной структуры управления, стиля менеджмента руководства. В настоящее время особенно актуализируется проблема текучести кадров, связанная с профессиональным выгоранием сотрудников и подверженностью их многочисленным стрессовым факторам.

Цель данного исследования: сформулировать концепцию управления стрессом персонала в SHIVA-мире. Задачи исследования: раскрыть значимость модели SHIVA в управлении персоналом, определить стрессовые факторы на личностном уровне и на уровне организационных отношений компании.

Методы

На смену классической концепции SPOD (акроним от англ. устойчивый, предсказуемый, простой, определенный), в 1985 г. приходит полностью противоположная VUCA-модель мира (изменчивый, неопределенный, сложный, неоднозначный), предложенная W.G. Bennis, B. Nanus [6]. Систематические глобальные кризисы [4] актуализируют новую эпоху BANI-мира. J. Cascio аргументирует, что мир становится хрупким, тревожным, нелинейным, непостижимым [7]. Новые вызовы, связанные с пандемией COVID-19 и сложнейшей неопределенной геополитической ситуацией, способствуют появлению еще двух новейших моделей мира: TACI (турбулентный, случайный, хаотичный, враждебный; предложена С. Дерябиным); и разработанная М. Розиным SHIVA (разделенный, ужасный, невообразимый, беспощадный, возрождающийся; подразумевается, что происходит разрушение общечеловеческих ценностей, мир находится в кризисе, а после глубокого кризиса лучик надежды стремится к возрождению) [3].

Термин «стресс» в переводе с английского обозначает «давление, напряжение». Организм человека подвержен неприятным воздействиям (стрессорам) и находится в состоянии повышенной эмоциональной и физической напряженности. Стресс-менеджмент как наука появился недавно [8]. Психологическую и физиологическую природу стресса глубоко изучает канадский исследователь Н. Selye [9]. Он обстоятельно обосновывает стадии развития стресса: тревога, резистентность, истощение. Можно согласиться с его размышлениями, что стрессогенным является не сам фактор, а отношение к нему конкретного человека. Исследователь предлагает модель ответной физиологической реакции на стресс. Известно, что человек может отреагировать на стресс, используя реакции «вола», «льва» или «кролика».

По мнению авторов, в основе методологии управления стрессом сотрудников в компаниях должна лежать модель SHIVA, базирующаяся на труднопрогнозируемых событиях – «черных лебедях» [5] и родственная имени индуистского божества Шивы, а также социально-психологические технологии, приемы и методы HR-менеджмента.

Результаты и обсуждение

Согласно аналитическому обзору ВЦИОМ, в 2022 г. 57 % россиян сталкивались со стрессовыми ситуациями, а главным фактором стресса считается работа – так полагают 22 % респондентов [1]. Интересным фактом можно назвать то, что с возрастом показатель стрессоустойчивости снижается, в то время как 79 % опрошенных среди молодежи испытывают стресс. Сложное финансовое положение (низкая заработная плата, ипотека, кредиты), урбанизированность, «информационный шум» (влияние социальных сетей и гаджетов) также увеличивают количество стрессовых ситуаций.

С точки зрения управления, под стресс-менеджментом на уровне организации авторами понимается разработка и реализация кадровой службой антистрессовой программы по мониторингу, профилактике и предотвращению стрессогенных факторов, минимизации и смягчению стрессов сотрудников на рабочих местах, преодолению последствий стрессовых ситуаций.

На личностном уровне работника в качестве стрессовых факторов целесообразно выделить: перегрузки на работе, несовпадения ожиданий от соотношения заработной платы и затраченного труда; низкий уровень мотивации и признания; конфликты с коллегами, подчиненными и руководством; стиль руководства; нечетко сформулированный функционал (обязанности); проблемы с коммуникацией в коллективе; рутинная работа.

Признаками стресса у работников являются хроническая усталость, головные боли и боли в сердце, потеря аппетита, частые простудные заболевания, проблемы со сном, отсутствие концентрации, психологическое чувство беспокойства, разочарования, раздражительности, тревожности, негативные эмоции и запутанные мысли.

В зависимости от специфики отрасли на организационном уровне можно выделить разные стрессовые факторы. Например, в нефтегазовой отрасли это высокие физические нагрузки, воздействие вибрации и производственного шума, присутствие химических и радиоактивных веществ, пыли, высокие температуры производственного процесса и, наоборот, холодные климатические условия проживания работников, напряженность труда и аварийные ситуации. В здравоохранении стрессовыми факторами являются: высокая ответственность за здоровье и жизнь пациентов, дефицит времени, необходимость быстрого принятия решений, частая работа в сложных полевых условиях, значительный бумажный и электронный документооборот. В отрасли пассажирских перевозок на всех видах транспорта: ответственность за жизнь пассажиров, наличие нештатных ситуаций в небе и на дорогах, зависимость от погодных условий, влияние сидячего образа жизни на здоровье пилотов/водителей, зависимость от технического состояния транспорта.

На организационном уровне стресс у персонала приводит к снижению работоспособности и производительности труда, качества выполняемых работ и произведенной продукции, ухудшению морального климата в коллективе, росту числа больничных листов и увольнений, повышению риска аварийности и травматичности, издержкам на найм, адаптацию и обучение новичков, управленческим ошибкам, репутационным издержкам работодателя.

Стресс-менеджмент в модели SHIVA ориентирует компанию на формирование благоприятных работоспособных организационных отношений в коллективе (см. табл.).

К рекомендациям по стресс-менеджменту на личностном уровне сотрудника можно отнести: проведение бесед на предмет личных проблем; оказание финансовой помощи (материальная помощь, беспроцентный кредит за счет организации); вовлечение сотрудника в программы отдыха и развития (спортивные мероприятия, фитнес-центры, танцевальные клубы); просвещение, консалтинг, повышение квалификации в области стрессоустойчивости; производственная гимнастика; изменение графика работы сотрудника, эффективный тайм-менеджмент; ротация или перераспределение обязанностей; изменение рациона питания (поиск продуктов-якорей, поднимающих настроение); самопомощь (мышечная релаксация, медитация, дыхательные методики, аутогенная тренировка).

Стресс-менеджмент персонала в модели SHIVA

SHIVA	Управление стрессом на уровне сотрудника	Управление стрессом на уровне службы персонала организации
S – Split – Разделенный	Активизация soft skills, развитие лидерских качеств, участие в проектах	Создание виртуальных, гибких, проектных структур, удаленное управление работниками
H – Horrible – Ужасный	Взаимодействие со штатным психологом для управления страхами, предотвращения профессионального выгорания, формирования стрессоустойчивости	Проведение диагностики и психофизиологической оценки персонала, формирование системы стресс-менеджмента в компании
I – Inconceivable – Невообразимый	Акцент на командной работе, нестандартных приемах в выполнении должностного функционала, поиск «якорей», стимулирующих к рабочей деятельности в «невообразимых» условиях	Внедрение командообразования и геймификации в HR-технологии (планирование персонала, подбор, отбор, найм, адаптацию, аттестацию, мотивацию, управление карьерой)
V – Vicious – Беспощадный	Овладение несколькими hard skills и многопрофильность сотрудника	Диверсификация деятельности компании. Аутсорсинг, аутстаффинг, лизинг персонала. Формирование системы кадрового резерва.
A – Arising – Возрождающийся	Обучение сотрудника в «возрождающихся» условиях. Повышение квалификации по курсам «Стресс-менеджмент», «Самоменеджмент», «Тайм-менеджмент», «Искусство-терапия»	Развитие персонала (ротации, коучинг, Job Shadowing, наставничество, Scaffolding, делегирование, Buddying, Counselling, Secondment, менторинг, супервизии)

В период отпуска для профилактики стресса работнику рекомендуется проводить следующие мероприятия с семьей: терапия искусством (музыкотерапия, вокалотерапия, кинотренинги (просмотр мотивирующих фильмов), библиотерапия, арт-терапия); релаксация на природе; проведение отпуска на море; эффективный шоппинг; санаторно-курортное лечение и СПА-процедуры; посещение парков развлечений, аквапарков, кото-кафе и др.

В качестве рекомендаций по управлению стрессом на организационном уровне HR-менеджмента следует отметить следующие: формирование эффективной стратегии управления персоналом; управление HR-брендингом; совершенствование корпоративной культуры; разработка сбалансированной системы мотивации труда сотрудников, в основе которой лежат KPI; привлечение, адаптация и удержание молодых талантов новой формации; развитие персонала L&D-менеджерами; проведение диагностической психологической оценки персонала на предмет психофизиологического состояния сотрудников на рабочих местах; введение в штат корпоративного психолога; обеспечение безопасных и комфортных условий труда; внедрение социальных программ для сотрудников (для предпенсионеров и пенсионеров, для молодоженов, для семей с детьми); управление командообразованием посредством тимбилдингов и геймификации (настольные, ролевые, интеллектуальные игры, квизы, квесты); проведение в компании тренингов по управлению страхами сотрудников; проведение социологических исследований (опросов, глубинных интервью, наблюдений) на предмет наличия стрессов у работников; внедрение системы управления стрессовыми ситуациями персонала и «формирование социального иммунитета в организационных отношениях» [2].

Заключение

Таким образом, формирование концепции стресс-менеджмента персонала в SHIVA-мире является сложнейшим многогранным социальным явлением. Кадровая служба должна разработать антистрессовую программу, включенную в кадровую политику компании. В каждой отрасли имеется своя специфика работы с сотрудниками при профилактике стрессоров, минимизации и устранении кризисных последствий стрессовых случаев, как на личностном, так и на организационном уровне, что способствует здоровому моральному климату, отлаженности бизнес-процессов и достижению высоких результатов.

Литература

1. Аналитический обзор ВЦИОМ «Стресс – и как с ним бороться?». 2022 год [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/stress-i-kak-s-nim-borotsja?ysclid=llw4b6fxvt210436103>
2. Бикметов Е.Ю., Галиханов Р.Р., Голиков С.В., Кузнецова Е.В. Формирование социального иммунитета в организационных отношениях // KANT: Social science & Humanities. 2023. № 3 (15). С. 72–77.
3. Жизнь после BANI. Восход новых миров. В какую реальность нас забросил 2022 год [Электронный ресурс]. URL: <https://blog.bitobe.ru/article/zhizn-posle-bani-voshod-novyh-mirov/>
4. Сабирова З.Э. Социальная поддержка населения России в условиях кризисов // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2022. № 5. С. 132–135.
5. Талей Н.Н. Черный лебедь. Под знаком непредсказуемости. М.: КоЛибри, 2022. 736 с.
6. Bennis W.G., Nanus B. Leaders: The Strategies for Taking Charge. New York: Harper&Row, 1985. 256 p.
7. Cascio J. Facing the Age of Chaos [Electronic resource]. URL: <https://alfredopassos.wordpress.com/2021/07/29/facing-the-age-of-chaos-by-jamais-cascio/>
8. Hackett R.A., Steptoe A. Type 2 diabetes mellitus and psychological stress – a modifiable risk factor // Nature Reviews Endocrinology. 2017. Vol. 13. P. 547–560.
9. Selye H. A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents [Electronic resource]. URL: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.192.6419&rep=rep1&type=pdf>

DOI: [10.34773/EU.2023.5.21](https://doi.org/10.34773/EU.2023.5.21)

Межфункциональная логистическая координация деятельности торговых предприятий*

Cross-functional Logistics Coordination of Trade Enterprises

А. ПЕТРОВА

Петрова Анастасия Валерьевна, канд. экон. наук, доцент кафедры «Мировая экономика и логистика» Уральского государственного университета путей сообщения (г. Екатеринбург).
E-mail: APetrova@usurt.ru

В статье рассматривается организация межфункциональной логистической координации, возникающей на средних торговых предприятиях в современных экономических условиях, требующих высокой скорости обработки заказа и его доставки потребителю. Имея ограниченные ресурсы, такие предприятия не всегда могут применять передовые продукты в области программного обеспечения. Автором предложена модель создания интеллектуальной координирующей системы, которая позволит повысить эффективность межфункциональной координации подразделений внутри предприятия, и повысить его конкурентоспособность.

Ключевые слова: логистическая координация, операционная деятельность, средние торговые предприятия, функции торгового предприятия, интеллектуальная координирующая система.

The article deals with the organization of cross-functional logistics coordination that arise at medium-sized commercial enterprises in modern economic conditions that require high speed of order processing and delivery to the consumer. With limited resources, such enterprises cannot always apply advanced software products.

* Ссылка на статью: Петрова А.В. Межфункциональная логистическая координация деятельности торговых предприятий // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2023. № 5. С. 115–119.