

С. Й. Гончар, В. В. Кузяк
Національний університет “Львівська політехніка”

ЗАСТОСУВАННЯ МЕТОДІВ СТРЕС-МЕНЕДЖМЕНТУ ПІД ЧАС ВЕДЕННЯ КРЕДИТНО-ІНВЕСТИЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ НА ПІДПРИЄМСТВІ

© Гончар С. Й., Кузяк В. В., 2018

Розглянуто наукові підходи до визначення сутності поняття “стрес” та типології стресів. Вивчено призначення та роль стресів на підприємствах різних видів господарської діяльності. Виявлено вплив стресів на прийняття управлінських рішень щодо виробничої діяльності підприємства та створення сприятливого корпоративного клімату для його ефективного господарювання. Оцінено вплив стрес-факторів на ефективність діяльності персоналу підприємства, виділено негативні та позитивні наслідки стресових ситуацій.

Виокремлено певні принципи та побажання, яких необхідно дотримуватись для дієвого управління в умовах стресу. Охарактеризовано можливості запропонованих заходів боротьби з джерелами виникнення стресів на підприємствах. Запропоновано певні напрями для подальшого здійснення досліджень, котрі пов’язані із веденням кредитно-інвестиційної політики в умовах стресу.

Ключові слова: стрес, кредитно-інвестиційна політика, стрес-менеджмент, управління, підприємство.

S. Honchar, V. Kuziak
Lviv Polytechnic National University

APPLICATION OF STRESS-MANAGEMENT METHODS DURING REALIZATION OF CREDIT-INVESTMENT POLICY AT THE ENTERPRISE

© Honchar S., Kuziak V., 2018

In this article authors consider the scientific approaches to the definition of concept of “stress” and the typology of stress. The purpose and role of stress at the enterprise of different types of economic activity were studied. The influence of stresses in making of managerial decisions on the production activity of the enterprise and on creation of a favorable corporate climate for its effective management is investigated. The influence of stress factors on the effectiveness of the personnel of the enterprise is evaluated, negative and positive consequences of stressful situations are identified. The principles and actions that must be followed for effective management under stress conditions are presented. The possibilities of the proposed measures to combat the emergence of sources of stress at the enterprises are described. The author also proposed the directions for further research related to the conduct of credit and investment policy under stress conditions.

In the modern world, the stress is an integral part of life, because the frenzied rhythm of life, continuous diverse changes, constant scientific implementation in everyday life or work lead to stress. The physical and psychological state of the person and his health are closely

related. The higher is the stress level, the worse it affects the person. As a result, the productivity of labor decreases, which entails negative consequences for the enterprise.

Let's consider more in detail the application of methods of stress management, and we will start with the creation of a favorable climate in the enterprise. This process is complex, spacious and long, requiring considerable time expenditures, as a complete team is not formed in one day or one week. The management, in turn, also needs a time for the evaluation of workers both in skills and personal qualities. It should be noted that the perfect formation of the corporate climate has several types, in particular: for enterprises with low staff turnover and for enterprises with a high turnover of personnel.

The ideas of HR specialists in order to encourage employees to perform their work qualitatively and quickly is an important element of the stress management system. Competent and skilled HR specialists study the characteristics of employees, enable them to express themselves and apply their abilities and skills for performing certain important tasks. Such use of the system of stress management provides a positive attitude to the tasks, increases their interest in the work, and prompts them for certain ideas about the development of the enterprise.

This approach to management is extremely important for conducting credit and investment activity at the enterprise. Credit and investment activities are very important for the quality assurance of production and economic activity of the enterprise and they require teamwork of the personnel. The impact of stress on the personnel conducting credit and investment activity can lead to very negative consequences, in particular: the choice of unsuccessful investment projects, the incorrect execution of the issuance or receipt of credit, the late payment or receipt of interest, etc., and as a result, total lack of funds or even bankruptcy.

Consequently, we can conclude that the stress management system is a wide range of different methods aimed at eliminating the sources of stress and reducing its negative impact. The methods differ in complexity, formality and possible costs, but each enterprise can choose the most effective, most suitable or most effective method according to management's opinion.

Key words: stress, credit and investment policy, stress management, management, enterprise.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими та практичними завданнями. У сучасному світі поняття "стрес" є невід'ємною складовою, оскільки шалений ритм діяльності, безперервні різноманітні зміни, постійні наукові впровадження у повсякденне життя, побут чи роботу призводять до стресу. А оскільки фізичний і психологічний стан людини та її здоров'я тісно пов'язані між собою, то чим вищий рівень стресу, то гірше це відображається на особистості. Саме через це зменшується продуктивність праці, що призводить до негативних наслідків для підприємства загалом. Стрес – це реакція організму на внутрішні та зовнішні подразники. Це природня реакція організму, проте вона негативно впливає на працездатність та функціонування людини. Стреси виникають непередбачувано, несуть загрозу для підприємства та його персоналу, а також можуть призводити до дуже негативних наслідків. Це особливо відчутно, коли підприємство (переважно банківські установи) активно займається просуванням кредитно-інвестиційної політики. Адже саме кредитно-інвестиційна політика є основою під час організування кредитної та інвестиційної діяльності згідно з загальною ринковою стратегією. Вона повинна детально та конкретно визначити цілі і завдання інвестування та кредитування, принципи їх реалізації та можливості для отримання прибутків підприємствами. Саме тому необхідно працювати над запобіганням виникнення стресових ситуацій та їх негативних наслідків під час проведення цієї політики. А для керівництва підприємства важливим є контроль корпоративного клімату в команді, наймання кваліфікованих HR-спеціалістів, заохочення персоналу та підтримання внутрішньо корпоративних тренінгів, створення сприятливого неформального спілкування задля успішного просування кредитно-інвестиційної політики підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання висвітленої проблеми і на яких ґрунтується автор. На сьогодні опубліковано та розроблено величезну кількість наукової літератури та різноманітних тренінгів, котрі присвячені боротьбі зі стресами та методам, які спрямовані на їх подолання. Одним із методів вирішення проблеми виникнення стресів є застосування стрес-менеджменту, або дослівно “управління стресами”. Це допомагає керівництву та персоналу підприємства ефективно боротися зі стресами та оперативно знаходити способи подолання негативних наслідків стресу. Питаннями, які стосуються подолання стресів та їх наслідків займалися такі вчені як В. А. Бодров, А. С. Кузнецова, Н. Ю. Подольчак, С. І. Сергаєв, М. Ф. Гончар, Е. М. Борисова, О. Є. Кузьмін, Е. А. Климов, О. Г. Мельник та ін. Основними науковими доробками зазначених авторів у цій сфері є виокремлення негативних факторів, котрі зумовлюють виникнення стресу та супроводжують його перебіг, зокрема: несприятливий корпоративний клімат, конфлікти з колегами та керівництвом, великі навантаження та обсяги роботи, яка не приносить задоволення і не сприяє розвитку особистості. Все це спричиняє стресові ситуації і тим самим погіршує працездатність, моральне та фізичне здоров'я персоналу.

Формування цілей статті (постановка завдання). Ціллю статті є виокремлення й характеристика особливостей застосування методів стрес-менеджменту на вітчизняних підприємствах різного виду діяльності та власності.

Виклад основного матеріалу досліджень з повним обґрунтуванням отриманих результатів. Розглянемо докладніше застосування методів стрес-менеджменту і почнемо із створення сприятливого клімату на підприємстві. Цей процес є складним, містким та тривалим, потребує значних часових витрат, оскільки повноцінна команда формується не за один день чи тиждень. Керівництву, своєю чергою, теж потрібен час для оцінювання працівників як за професійними навичками та здібностями, так і за особистими якостями. Варто зазначити, що досконале формування корпоративного клімату має декілька видів, зокрема: для підприємств з низькою плинністю кадрів (працівники працюють тривалий час) та для підприємств з високою плинністю кадрів (коли постійна зміна персоналу доцільна і невідворотна). Як правило, в компаніях, де є висока плинність кадрів (ресторани швидкого харчування, різноманітні бутіки, тощо), не використовують HR-спеціалістів, що, своєю чергою, ускладнює формування корпоративної культури та клімату, а також зумовлює певні стресові ситуації для персоналу і керівництва [4]. Для підприємств із низькою плинністю кадрів, великим обсягом персоналу та наявністю HR-спеціалістів формування корпоративного клімату відбувається впевненішими темпами, а стресові ситуації у них трапляються рідше. До таких фірм належать великі IT-компанії, банки, фінансові установи, консалтингові та страхіві компанії тощо.

Насамперед, для формування сприятливого корпоративного клімату в системі стрес-менеджменту, необхідно налагодити зворотний зв'язок з працівниками підприємства. Це можливо зробити за рахунок корпоративної преси або ж через внутрішній сайт. Створення такої внутрішньої системи розповсюдження інформації та створення зворотного зв'язку з персоналом приведе до того, що кожен працівник буде зацікавленим і вмотивованим, матиме впевненість у потребності підприємству, а це позитивно вплине на його працездатність [3].

Іншим важливим елементом системи стрес-менеджменту є ідеї HR-спеціалістів щодо заохочення працівників якісного та швидкого виконання своєї роботи. Грамотні та кваліфіковані HR-спеціалісти вивчають особливості працівників, надають їм можливість проявити себе та застосувати свої здібності та навички під час виконання певних важливих завдань. Таке використання системи стрес-менеджменту забезпечує позитивні налаштування до виконання завдань, підвищує їх зацікавленість у роботі, наštовхує їх на певні ідеї щодо розвитку підприємства. Своєю чергою, ці речі формують позитивний клімат на підприємстві, об'єднують працівників для роботи над новими завданнями, знижують вірогідність стресових ситуацій, через мотивування і задоволення певних потреб. Такий підхід до управління є надзвичайно важливим під

час ведення на підприємстві кредитно-інвестиційної діяльності, адже і кредитна і інвестиційна діяльності є дуже важливими для якісного забезпечення цілісної виробничо-господарської діяльності підприємства та потребують командної роботи персоналу. Вплив стресу на персонал, котрий здійснює цю діяльність, може призвести до дуже негативних наслідків, зокрема: вибору невдалих інвестиційних проектів, некоректного оформлення видачі або отримання кредиту, невчасно сплачених або отриманих відсотків тощо, і, як наслідок, тотальний брак коштів чи навіть банкрутство [4]. Саме тому для HR-спеціалістів важливим є поняття “команди” працівників, які працюють на підприємстві, а також визначення для кожного працівника певної індивідуальної функції чи завдання. Зібрана “команда” працівників на підприємстві – запорука його успішної діяльності, а також можливість зменшення кількості конфліктів між працівниками та негативного ставлення один до одного. Саме через конфлікти та негатив виникає “левова частка” певних подразників для працівників і саме вони є джерелом утворення стресу. Для усунення таких проблем HR-спеціалісти пропонують різноманітні методи щодо об’єднання працівників для проектних робіт чи командних форм організації праці. Це один з найефективніших способів групування команди на підприємстві, а також можливість об’єднати свій колектив в єдине ціле для усунення джерел виникнення стресу.

Такі елементи стрес-менеджменту на підприємстві є ефективними та дієвими за умови відповідальності за них кваліфікованих HR-спеціалістів. Саме завдяки вищезгаданим елементам, рівень стресу на підприємстві значно знижується, а це позитивно впливає на продуктивність праці та моральний стан працівників.

Тепер розглянемо підприємства з високим рівнем плинності кадрів. До групи таких підприємств належать такі фірми та організації, значну частину персоналу яких становлять працівники-стажисти або практиканти: кав’ярні, фаст-фуди, бутіки в торгових центрах тощо. Для цих підприємств питання HR-спеціалістів є дуже важливим та актуальним. По-перше, для формування сталого та сприятливого корпоративного клімату HR-спеціалістам необхідно враховувати, що значна кількість персоналу прийшла на тимчасову роботу, а це вже є стресом як для постійних, так і тимчасових працівників підприємства. Для усунення такого джерела стресу на підприємствах використовують різні методи стимулювання та мотивування, зокрема: гнучкий графік; пристойна, як для непостійної роботи, оплата праці; різноманітні короткострокові стажування. Це знижує рівень стресу для постійних працівників і певною мірою формує сприятливі умови для тимчасових працівників (студентів, стажистів, практикантів), де вони можуть поєднувати навчання та роботу. Важливим позитивним моментом для таких підприємств можна вважати те, що колектив складається переважно з молоді, що покращує моральний стан та настрій працівників і забезпечує зниження рівня стресу. Але, як правило, такі підприємства пов’язані із великими скупченнями людей (заклади громадського харчування, торгові центри, тощо), а це завжди спілкування з різними верствами населення, джерела підвищеної небезпеки і, відповідно, можливе виникнення стресових ситуацій. Тим паче, що не всі люди за своєю природою люблять багато спілкуватися, а не всі клієнти мають достатню міру виховання та стриманості. Тому для працівників таких підприємств рівень стресу є доволі високим. Отже, основним завданням HR-спеціалістів у такій ситуації має бути переконання працівників підприємства в тому, що їх права захищені, а також проведення різноманітних тренінгів щодо якісного обслуговування клієнтів [2].

Але для дієвого використання стрес-менеджменту на розглянутих різновидах підприємств (з високою та низькою плинністю кадрів) необхідно дотримуватись певних принципів, постулатів та побажань:

1. Працівник – це особистість, котра має сукупність адекватних прав та обов’язків. Важливо дати зрозуміти працівнику, в чому полягають цілі та завдання підприємства, розповісти про досягнення та успіхи підприємства, допомогти зрозуміти важливість проведення того чи іншого виду діяльності.

2. Цілями стрес-менеджменту є вивчення та забезпечення усіх особливостей та потреб працівників для розроблення комфортних умов праці без ризику порушення виробничого процесу.

Тобто, сприятливий корпоративний клімат знижує можливості для утворення стресу і, загалом, позитивно впливає на функціональну готовність працівників.

3. Чітке формулювання обов'язків і повноважень для всіх працівників. У цьому разі кожен працівник несе відповідальність лише за визначений йому обсяг роботи, а також ухвалює певні рішення на основі усіх своїх функціональних повноважень. У цьому випадку не виникає зайвих запитань стосовно недовиконання чи перевиконання роботи, а, отже, і знижується таке джерело стресу як перенавантаження, бо саме воно займає значну частину у загальній структурі стрес-факторів на підприємстві.

4. Консультації та тренінги психологічної стійкості персоналу. Це потрібно, переважно, для великих підприємств. Для менших найкращим варіантом є аутсорсинг. Психолог виконуватиме різні тренінги, надаватиме необхідні консультації у вирішенні морально-психологічних питань. Психолог – це важлива особа у системі стрес-менеджменту, його знання необхідні для подолання стресових ситуацій та їх наслідків. Консультації та тренінги з використанням психологів – один з найефективніших та дієвих методів стрес-менеджменту. Його особливістю є індивідуальний підхід до вирішення стресової проблеми для кожної окремої особистості.

5. Навчання персоналу опору та боротьбі зі стресом і його наслідками. Таке навчання може здійснюватися за допомогою консультантів та експертів у вирішенні стресових ситуацій. Керівництву варто залучати таких осіб для тренінгів, практичним результатом яких стане удосконалення та розвиток системи навичок працівників у боротьбі зі стресом. На додачу такі навчання неформально зближують колектив, тобто знижують ризики конфліктів (джерел стресу). На сьогодні, така практика використовується низкою великих компаній країн Західної Європи, котрі зорієнтовані на підвищення рівня турботи про персонал. Українським підприємствам теж варто задуматися про таку важливу систему подолання стресу.

6. Проведення різноманітних фітнес-програм для працівників, а також організування в офісах кімнат відпочинку. Це сприяє тому, що працівник вважатиме за задоволення приходити на роботу. Гарний настрій працівників і заохочення їх до активного та здорового проведення свого вільного часу чи обідньої перерви сприяє зменшенню виникнення стресу. Турбота керівників про здоров'я своїх працівників є запорукою здорового та успішного підприємства, у якому методи стрес-менеджменту використовуються найбільше з максимальним позитивним результатом.

Крім системи корпоративного стрес-менеджменту, існують численні методи стосовно індивідуальної боротьби зі стресом, зокрема: релаксація, спорт, відпочинок тощо. Але це вже стосується більше побутового рівня, де джерелами стресу не є робоча атмосфера, а інші стрес-фактори.

Висновки і перспективи подальших розвідок за проблемою. Отже, можна зробити висновок, що система стрес-менеджменту – це широка сфера різноманітних методів, котрі спрямовані на усунення джерел виникнення стресу та зменшення його негативного впливу. Методики різняться за складністю, формальністю та можливими витратами, але їх вибір є настільки широким, що кожне підприємство може обрати собі найефективніші, найдоцільніші та найдієвіші, згідно з думкою керівництва. Насамперед керівництво мусить турбуватися про корпоративний клімат на підприємстві; піклуватись про працівників як про індивідуумів, а не лише як про робочу силу; забезпечувати достойну заробітну плату та задоволення їхніх певних потреб (у певних межах). Отже, в сприятливих робочих умовах знижуються джерела виникнення стресових ситуацій. Перераховані та проаналізовані методики ще не цілком увійшли на підприємства України (їх застосування є частковим), проте для підприємств важливим є усвідомлення їх необхідності.

1. Шевченко Д. А. *Маркетинговые исследования рынка образовательных услуг в России* *Маркетинг в России и за рубежом.* – 2012. – № 4 (36). 2. Каменева М. В. *Подходы к формированию понятия “антикризисный финансовый менеджмент” в России и за рубежом.* *Экономические науки,* 3. – 2010. 3. Гончар М. Ф. *Критичні небажані відхилення у системі стрес-менеджменту підприємств. Причорноморські економічні студії.* – 2017. – № 24. 4. *Стрес-менеджмент [Електронний ресурс]. Стрес-менеджмент на підприємстві. – Режим доступу: <http://www.hrmaxim.ru/articles/management/213/>.*