

Интернет-журнал «Наукovedение» ISSN 2223-5167 <http://naukovedenie.ru/>

Том 7, №2 (2015) <http://naukovedenie.ru/index.php?p=vol7-2>

URL статьи: <http://naukovedenie.ru/PDF/90EVN215.pdf>

DOI: 10.15862/90EVN215 (<http://dx.doi.org/10.15862/90EVN215>)

УДК 331.109

Калмыкова Ольга Юрьевна

ФГБОУ ВПО «Самарский государственный технический университет»
Россия, Самара¹

Доцент кафедры «Экономика и управление организацией»

Кандидат педагогических наук

E-mail: oukalmiykova@mail.ru

Трубицын Константин Викторович

ФГБОУ ВПО «Самарский государственный технический университет»
Россия, Самара

Доцент кафедры «Управление и системный анализ

в теплоэнергетических и социотехнических комплексах»

Кандидат экономических наук

E-mail: tef-samgtu@yandex.ru

Батаев Вячеслав Викторович

ФГБОУ ВПО «Самарский государственный технический университет»
Россия, Самара

Аспирант кафедры «Управление и системный анализ

в теплоэнергетических и социотехнических комплексах»

E-mail: bataev.63@mail.ru

Ткачев Василий Константинович

ФГБОУ ВПО «Самарский государственный технический университет»
Россия, Самара

Студент 5 курса

E-mail: tvk93@yandex.ru

Управление конфликтами и стрессами в процессе государственной службы в подразделениях таможенной службы

¹ 443100, г. Самара, ул. Молодогвардейская, 244

Аннотация. В статье авторами анализируются принципы и методы управления конфликтами и стрессами в подразделениях таможенной службы. Сформулированы основные направления профилактики деструктивных организационных конфликтов. Обсуждаются вопросы формирования системы профилактики профессионального стресса сотрудников таможенных органов. В статье авторами рассматривается актуальная проблема формирования конфликтологической компетентности руководителя как стратегический метод управления конфликтами и стрессами в процессе государственной службы в таможенных подразделениях. В статье авторами обсуждаются стратегии и тактики разрешения конфликтов в подразделениях таможенной службы. Обсуждаются методы формирования конфликтологической компетентности персонала организации. Анализируются результаты социологического исследования, проведенного среди студентов четвертого курса, обучающихся по специальности «Таможенное дело» Самарского государственного технического университета. В статье представлены результаты социологического исследования стресс-факторов организационной среды (стресс-мониторинг), проведенного среди сотрудников таможенного поста Самарской области в феврале 2015 года. Авторами статьи приведен пример программы обучающего тренинга, направленного на профилактику организационных, межличностных конфликтов, конфликта интересов и профилактику профессионального стресса и синдрома профессионального выгорания работников подразделений таможенной службы.

Ключевые слова: конфликтологическая компетентность; конфликтологическое консультирование; таможенный менеджмент; экономическая безопасность; таможенное подразделение; стратегии управления конфликтами; профессиональный стресс; уровень конфликтности; уровень тревожности; стратегия поведения в конфликте тренинг; стресс-мониторинг.

Ссылка для цитирования этой статьи:

Калмыкова О.Ю., Трубицын К.В., Батаев В.В., Ткачев В.К. Управление конфликтами и стрессами в процессе государственной службы в подразделениях таможенной службы // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 7, №2 (2015) <http://naukovedenie.ru/PDF/90EVN215.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ. DOI: 10.15862/90EVN215

Очевидно, что в современных условиях уровень конфликтности и профессионального стресса в трудовом коллективе многих организаций является достаточно высоким. Это обусловлено различными экономическими, социальными, демографическими и психологическими причинами, одной из которых является отсутствие должного уровня конфликтологической компетентности руководителей организации. Происходящие в РФ социально-экономические реформы сопровождаются повышением уровня деструктивной конфликтности и социального напряжения в различных социальных институтах, в том числе и среди сотрудников подразделений таможенной службы [1].

Стратегической целью деятельности таможенных органов является повышение уровня экономической безопасности страны, создание благоприятных организационно-экономических условий для привлечения инвестиций в экономику РФ и др. [2]. Повышение уровня деструктивной конфликтности в подразделениях Федеральной таможенной службы может нанести ущерб национальной безопасности страны [1]. Среди основных причин деструктивных конфликтных явлений в таможенных органах можно выделить следующие факторы (табл. 1).

В целях профилактики профессионального стресса работников подразделений таможенной службы, необходимо разрабатывать стратегии управления конфликтами и стрессами, а также обеспечивать эффективную обратную связь между руководством и персоналом таможенной службы. Одной из специфических функций управления в рамках кадровой политики в таможенных органах является функция управления социальной деятельностью: управление кадровой, трудовой деятельностью, социальным обеспечением и психолого-педагогической деятельностью [2]. В рамках реализации данной функции руководству таможенных органов следует внедрять в систему управления персоналом стратегию управления конфликтами и стрессами.

Управление конфликтами и стрессами в подразделениях таможенной службы – это стратегия кадровой политики, предполагающая наличие принципов, методов, позволяющих проводить диагностику и мониторинг источников и причин возникновения конфликтов и стрессов в трудовом коллективе и создавать программы, направленные на разрешение конфликтов [3, 4, 5]. Управление конфликтом относится к деятельности аппарата управления на всех уровнях таможенной службы. В качестве субъекта управления конфликтами и стрессами выступают субъекты управления персоналом: высшее руководящее звено; среднее звено руководителей (Таможенные органы); первичные коллективы; все сотрудники таможенных подразделений. Объектом управления являются все сотрудники, начиная с руководителя и заканчивая рядовыми работниками [6, 7].

Таблица 1

**Причины деструктивных конфликтных явлений в таможенных органах
и методы их профилактики**

Причины деструктивных конфликтов	Факторы, вызывающие возникновение конфликтов	Методы профилактики конфликтов и стрессов в организации
Рост уровня социальной напряженности в трудовых коллективах таможенных органов	<ul style="list-style-type: none">• различия в ценностных установках сотрудников таможенной службы;• проблемы трудовой мотивации;• отсутствие программ профилактики деструктивных конфликтов и профессионального стресса работников таможенных подразделений, включенных в программы кадровой политики таможенной службы.	<ul style="list-style-type: none">• мониторинг источников и причин возникновения организационных, эмоциональных, социально-трудовых конфликтов в коллективе;• разработка рекомендаций по устранению причин и организационных условий, способствующих возникновению деструктивных конфликтов в трудовом коллективе.
Профессиональная некомпетентность в управленческой деятельности руководителей таможенных подразделений	<ul style="list-style-type: none">• принятие неоптимальных управленческих решений;• необъективная оценка результатов деятельности сотрудников;• разногласия по поводу оценки обеспечения всеми видами ресурсов процесса прохождения таможенной службы;• отсутствие четкого разделения задач и ответственности организационных единиц;• дезорганизация функциональных взаимосвязей между структурными элементами организации и сотрудниками;• распространение коррупционных проявлений в сфере таможенной деятельности [8].	<ul style="list-style-type: none">• использование администрирования как формы регулирования конфликтных столкновений;• разработка квалификационных требований к различным категориям сотрудников таможенных органов;• формирование современных кадровых технологий поиска, отбора и подбора, определения профессиональной пригодности претендентов на службу в таможенных органах;• реализация подготовки кадров таможенной службы специалистами по таможенному делу, получившими образование по специальности «Таможенное дело».
Неэффективность коммуникационных каналов в подразделениях таможенной службы	<ul style="list-style-type: none">• противоречивый характер коммуникативных процессов в подразделениях таможенной службы;• деформация информации в процессе деловых коммуникаций;	<ul style="list-style-type: none">• реализация технологий посреднической деятельности при решении конфликтных ситуаций;• формирование и внедрение программ

Причины деструктивных конфликтов	Факторы, вызывающие возникновение конфликтов	Методы профилактики конфликтов и стрессов в организации
	<ul style="list-style-type: none">• наличие противоположных интересов, и потребностей, требующих согласований;• плохая координация горизонтальных взаимосвязей в процессе таможенной службы.	<p>мероприятий по профилактике и разрешению конфликтов;</p> <ul style="list-style-type: none">• своевременное информирование руководством сотрудников о намечающихся организационных и кадровых нововведениях;• предоставление работникам регулярной обратной связи о результатах их труда, консультативной поддержки.
<p>Высокий уровень стрессонаполненности профессиональной деятельности работников таможенных подразделений</p>	<ul style="list-style-type: none">• высокий уровень текучести кадров;• стрессонасыщенность взаимоотношений сотрудников таможенной службы и граждан;• работа сотрудников в режиме повышенной конфликтности;• постоянные перегрузки в течение всего рабочего дня;• деструктивное поведение коллег;• деструктивные стратегии поведения в стрессовых ситуациях и т.д.	<ul style="list-style-type: none">• осуществление психологической помощи работникам таможенных подразделений;• разработка и внедрение программ конфликтменеджмента и стрессменеджмента в кадровую политику организации;• развитие психологической службы таможенных органов;• оказание консультативной помощи работникам учреждения в целях повышения их индивидуальной стрессоустойчивости.
<p>Нарушения принципов этики деловых отношений в трудовом коллективе таможенного подразделения</p>	<ul style="list-style-type: none">• проявление неуважительного отношения к подчиненным;• ущемление прав подчиненных;• утаивание информации;• неэффективный менеджмент и социально-психологические особенности человеческих отношений;• сознательное провоцирование конфликта между подчиненными;• несоответствие сотрудника таможенной службы занимаемой должности по профессиональным,	<ul style="list-style-type: none">• воспитание коллективистской морали и нравственности, осознанного отношения к выполнению своих служебных обязанностей;• создание атмосферы доверия и защищенности оппонентов;• осуществление деятельности по формированию конфликтологической компетентности сотрудников в рамках системы повышения квалификации;• разработка этического (конфликтологического) кодекса

Причины деструктивных конфликтов	Факторы, вызывающие возникновение конфликтов	Методы профилактики конфликтов и стрессов в организации
	нравственно-этическим, психологическим и физическим качествам; <ul style="list-style-type: none">• коррупционные проявления в поведении сотрудников;• неупорядоченность в иерархии интересов и подчинения;• не соблюдение трудовой дисциплины.	поведения сотрудников таможенной службы; <ul style="list-style-type: none">• разработка карт этики, конкретизирующих этический кодекс организации для каждого ее сотрудника;• разработка банка профессиональных стрессоров, конкретизирующих программы профилактики профессионального стресса для каждого сотрудника.

Руководителю таможенного подразделения необходимо учитывать жесткость формальной организации в государственных структурах и выбирать методы регулирования конфликтов с учетом специфики госслужбы в определенных структурных подразделениях [1]. Реализация организационно-управленческой функции в профессиональной деятельности руководителя таможенных органов всегда связана с решением различных организационных, управленческих и социально-трудовых проблем, которые могут принимать форму деструктивных конфликтов и вызывать ухудшение морально-психологического климата в коллективе. Многим руководителям таможенных органов самого различного уровня не хватает специальных конфликтологических знаний и компетенций [1]. Актуальной является проблема формирования конфликтологической компетентности и стресскомпетентности руководителей и сотрудников таможенной службы [9, 10].

Авторами статьи был проведен опрос (2012-2014 г.), в котором приняли участие сотрудники таможенной службы и студенты теплоэнергетического факультета Самарского государственного технического университета, обучающиеся по специальности «Таможенное дело». Было опрошено 170 студентов 1,2,3,4-го курсов дневной формы обучения и 18 сотрудников таможенной службы (возраст респондентов: 25-30 лет). Всем группам респондентам был заданы вопросы: «Какими компетенциями в сфере управления конфликтами и стрессами в подразделениях таможенной службы обязательно должен обладать руководитель (сотрудник)?»:

- в области диагностики источников и причин возникновения конфликтов в подразделениях таможенных органов;
- в области диагностики стресс-факторов, вызывающих повышение уровня профессионального стресса сотрудников в процессе профессиональной деятельности;
- в области профилактики профессионального стресса и синдрома профессионального выгорания сотрудников таможенного поста;
- в области формирования технологии управления конфликтами и профессиональными стрессами в подразделениях таможенной службы;
- в области медиативной деятельности, направленной на урегулирование конфликтного взаимодействия оппонентов;

- в области формирования организационно-методических мероприятий (программ), направленных на профилактику социально-трудовых конфликтов в коллективе;
- в области проведения комплекса обучающих (корпоративных) тренингов, направленных на формирование конфликтологической и стресскомпетентности руководителей и сотрудников таможенной службы;
- в области проведения переговоров в сложных (кризисных, стрессовых) ситуациях;
- в области возможных копинг-стратегий сотрудников таможенной службы в стрессовых ситуациях;
- в области формирования конфликтологического кодекса (на основе кадровой политики организации), карт стресса для различных категорий сотрудников таможенного поста;
- в области создания нормативно-документационного обеспечения технологии управления конфликтами и стрессами в подразделениях таможенной службы.

В числе наиболее необходимых компетенций 95% сотрудников и 86% студентов назвали: знание методов урегулирования организационных и межличностных конфликтов; стресскомпетентность; медиативные компетенции руководителя таможенного поста. Из анализа результатов анкетирования видно, что компетенции в области технологии управления конфликтами и стрессами в организации имеют большое значение для профессиональной деятельности сотрудников таможенной службы. Наивысшие показатели с точки зрения значимости имеют компетенции в области профилактики профессионального стресса и синдрома профессионального выгорания, а также в области управления организационными конфликтами и профессиональными стрессами. В качестве ключевых компетенций (в рамках конфликтологической компетентности) сотрудниками таможенной службы и студентами назывались владение технологиями посреднической деятельности при решении конфликтов, умения правильно избирать стратегию разрешения конфликта и копинг-стратегию в стрессовой ситуации. Результаты данного опроса представлены в таблице 2. В качестве значимых навыков студентами старших курсов и сотрудниками таможенного поста, также, назывались:

- владение приемами коррекции своего эмоционального поведения в конфликтном взаимодействии;
- владение методами здоровьесберегающих технологий, направленных на снижение уровня профессионального стресса и синдрома профессионального выгорания сотрудников.

Таблица 2

Оценка значимости конфликтологической компетентности для профессиональной деятельности специалиста таможенной службы

Виды компетенций	Студенты 1-2-х курсов СамГТУ (специальность «Таможенное дело»)		Студенты 3-4-х курсов СамГТУ (специальность «Таможенное дело»)		Сотрудники Самарского таможенного поста	
	Средний балл	Поставил и выше 3 баллов, %	Средний балл	Поставил и выше 3 баллов, %	Средний балл	Поставил и выше 3 баллов, %
Компетенции в области диагностики источников и причин возникновения конфликтов	4,1	76,2	4,0	74,5	4,3	81,3
Компетенции в области диагностики стресс-факторов профессиональной деятельности	4,2	76,4	4,2	74,4	4,1	85,2
Компетенции в области профилактики профессионального стресса и синдрома профессионального выгорания	4,5	85,4	4,9	81,1	4,6	86,3
Компетенции в области технологии управления конфликтами и профессиональным и стрессами	4,5	94,3	4,5	91,5	4,6	87,1

Интересны ответы студентов старших курсов и сотрудников таможенного поста на вопрос: «В какой из областей своей профессиональной деятельности вы бы хотели усовершенствовать свою компетентность?». Практически все студенты (87%) и сотрудники таможенного поста (93%) хотели бы повысить уровень своей конфликтологической компетентности.

Конфликтологическая компетентность сотрудников таможенной службы имеет определенные уровни:

- высшее руководство формирует общую политику в области управления конфликтами и стрессами в таможенной службе (формирование программ и мероприятий, направленных на профилактику потенциальных конфликтов и

создание системы сотрудничества в рамках всей Федеральной таможенной службы);

- на уровне первичного руководства реализуются программы формирования благоприятного социально-психологического климата, соблюдения профессионального и этического кодексов, правил внутреннего трудового распорядка [1].

Прежде чем сформировать технологию управления конфликтами и стрессами и комплексную программу мероприятий, следует определить источники и причины неудовлетворенности работников своим трудом; провести анализ уровня конфликтности и профессионального стресса в коллективе. Информация, полученная в результате диагностических исследований уровня стрессогенности и конфликтности, является базой для формирования программ по профилактике стрессов и конфликтов в подразделениях таможенной службы. Целью одного из этапов исследования авторов является диагностика уровня тревожности, уровня конфликтности, копинг-стратегии сотрудников таможенных подразделений и будущих специалистов таможенной службы РФ. В исследовании приняли участие студенты (четвертый курс, специальность «Таможенное дело», ТЭФ Самарский государственный технический университет), прошедшие производственную практику на таможенном посту г. Самары. Была использована методика Ч. Спилбергера, Ю.Л. Ханина [11, 12], позволяющая определить уровень тревожности в данный момент времени (реактивная тревожность) и уровень тревожности как устойчивой характеристики (личностная тревожность). В опросе принимали участие 78 студентов (студенты 6, 7, 8 групп специальности «Таможенное дело») из них юноши составляют 54,4%, девушки – 45,6%. Рассмотрим результаты исследования на примере групп №6,7,8 (рисунки 1-2).

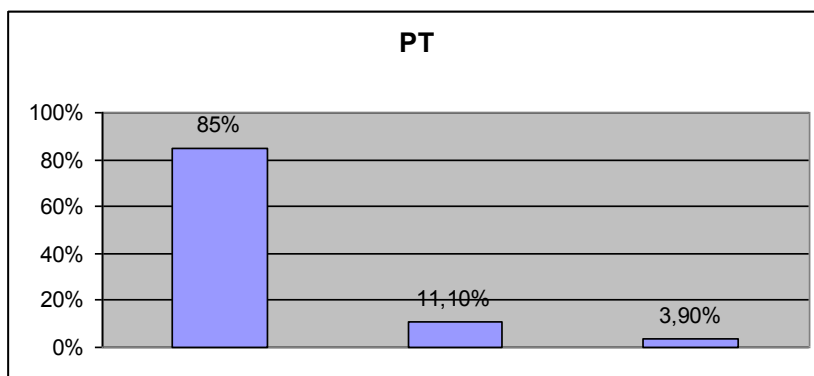


Рисунок 1. Уровень реактивной тревожности студентов групп №6, 7, 8

Анализ результатов исследования уровня реактивной тревожности на всем потоке (75 студентов) показал, что у студентов преобладает низкий уровень реактивной тревожности: 85 % респондентов - низкий уровень тревожности; 11,1 % респондентов - умеренный уровень тревожности; 3,9 % респондентов показали высокий уровень тревожности. Анализ результатов исследования уровня личностной тревожности на всем потоке показал, что у студентов преобладает высокий уровень личностной тревожности: 13,3 % респондентов - низкий уровень тревожности; 14,4 % респондентов - умеренный уровень тревожности; 42,3 % респондентов - высокий уровень тревожности. В управлении конфликтами и стрессами в подразделениях таможенной службы важную роль играет прогнозирование потенциальных стратегий работников в кризисных (конфликтных) ситуациях. Целью данного исследования являются анализ особенностей стратегий поведения студентов (специальность «Таможенное дело») в стрессовых ситуациях.

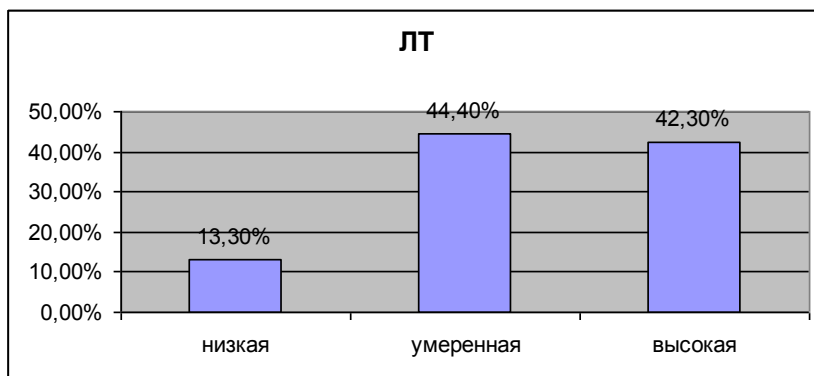


Рисунок 2. Уровень личностной тревожности студентов групп №6, 7, 8

Рассмотрим результаты тестирования на выявление копинг-стратегии на примере студентов групп №7 (4 курс, специальность «Таможенное дело»). Наиболее часто респонденты в конфликтной ситуации прибегают к когнитивным копинг-стратегиям (56%), а реже всего – к эмоциональным (19%), избегание – 25% (рисунок 3). Все респонденты демонстрировали как адаптивные, так и дезадаптивные копинг-стратегии, с преобладанием первых стратегий над вторыми.

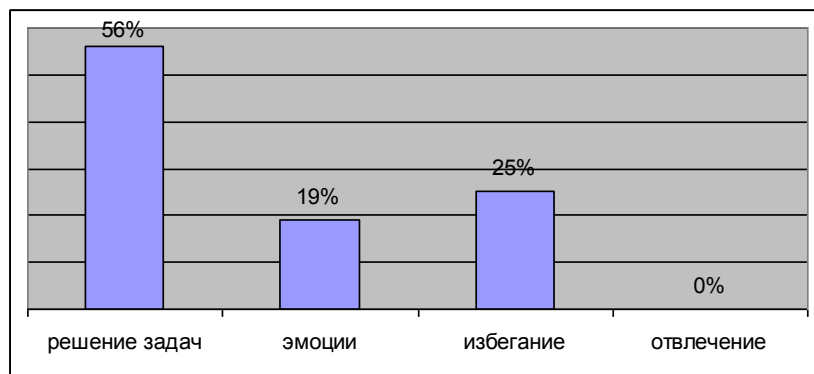


Рисунок 3. Результаты тестирования (Тест «Копинг-стратегии») группы №7

Выявленные особенности выбора стратегий совладания с конфликтными и стрессовыми ситуациями способны помочь как при работе с уже возникшими организационными конфликтами, так и в предотвращении их в будущем в подразделениях таможенной службы. В ходе тестирования всего потока студентов (75 студентов 4 курса ТЭФ, специальность «Таможенное дело») выявлены следующие копинг-стратегии: 76% - ориентация на задачу; 12% - эмоционально-ориентированная стратегия; 12% - избегание; 0% - отвлечение (рисунок 4).

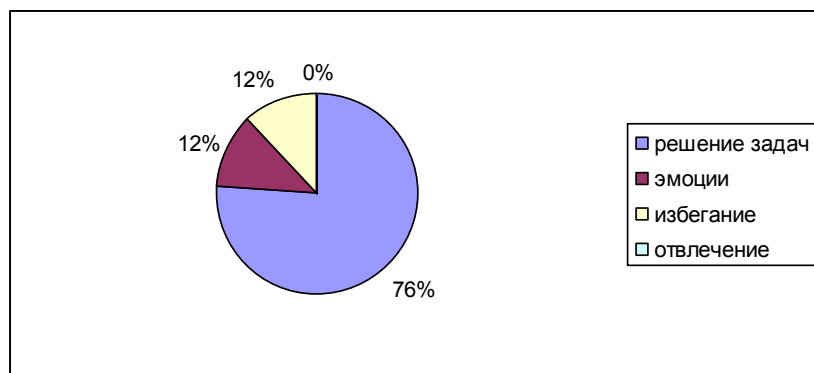


Рисунок 4. Результаты тестирования (Тест «Копинг-стратегии») группы №6, 7, 8

Наличие и интенсивность проявления стресс-факторов можно выявить с помощью проведения стресс-мониторинга. С целью изучения стресс-факторов организационной среды в 2015 году среди сотрудников таможенного поста Самары был проведен стресс-мониторинг, разработанный К.Э. Оксинайдом [13]. Стресс-мониторинг состоял из двух частей: оценка удовлетворенности персонала условиями труда; Оценка эмоционального состояния персонала. Первая анкета состояла из характеристик условий труда в организации: напряженность труда; равномерность загрузки в течение рабочего дня; своевременность получения материалов и информации, необходимых для качественного выполнения работы; график работы; общая трудовая нагрузка.

Как показали результаты мониторинга, величина стрессовой нагрузки на сотрудников не превышает критический уровень и не провоцирует дезорганизацию трудовых процессов, но, тем не менее, заслуживает внимания. Вторая анкета состояла из 22 утверждений, отражающих мысли и переживания человека по поводу его профессиональной деятельности, и имела три оценочных шкалы: «эмоциональное истощение», «деперсонализация», «редукция личных достижений» (рисунки 5-9). По итогам анкетирования были получены следующие результаты: степень эмоционального истощения: средняя степень; деперсонализация: средняя; редукция личных достижений: высокая степень; общий балл: средняя степень.

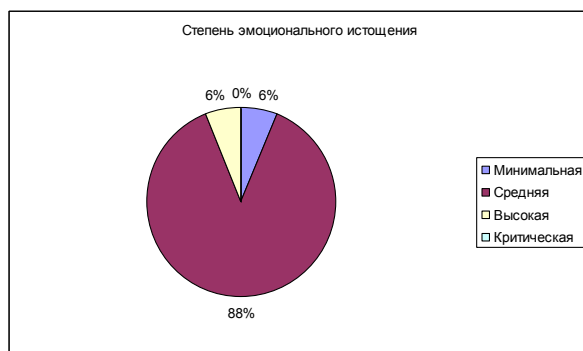


Рисунок 5. Результаты стресс-мониторинга - выраженность эмоционального истощения сотрудников

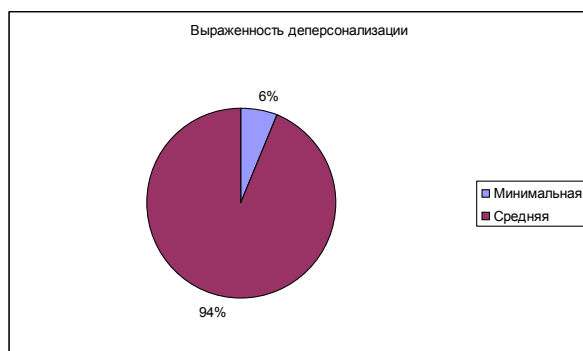


Рисунок 6. Результаты стресс-мониторинга – выраженность деперсонализации сотрудников

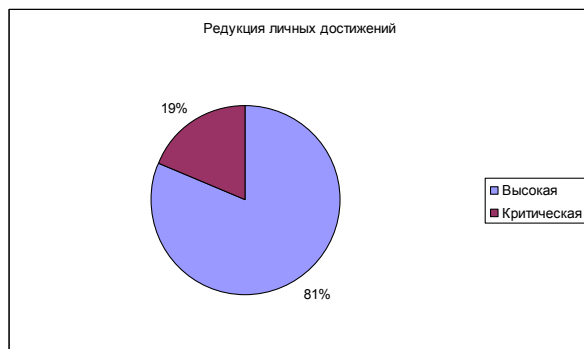


Рисунок 7. Результаты стресс-мониторинга - выраженность редукции личных достижений сотрудников

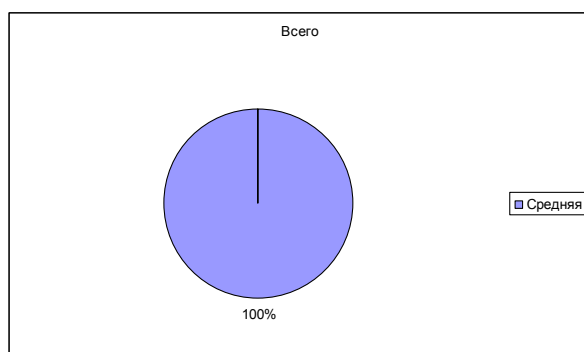


Рисунок 8. Результаты стресс-мониторинга – общий балл

Полученные результаты можно объяснить тем, что в процессе выполнения своих должностных обязанностей сотрудники таможенных подразделений непрерывно находятся в активном взаимодействии в рамках своей профессиональной деятельности.

Формирование конфликтологической компетентности руководителей и сотрудников подразделений таможенной службы необходимо осуществлять в рамках системы повышения квалификации персонала. Одной из организационных форм обучения персонала могут быть обучающие и корпоративные тренинги. Авторами статьи совместно с преподавателями кафедры «Экономика и управление организацией» Самарского государственного технического университета, на основе анализа теоретических и практических аспектов реализации таможенной деятельности формируется программа обучающего тренинга «Технологии профилактики профессионального стресса сотрудников таможенных подразделений». В ходе проведенных бесед с руководителями и сотрудниками таможенной службы было выявлено, что проблема профилактики профессионального стресса работников таможенных подразделений является очень актуальной. Фрагмент программы тренинга по теме «Технология профилактики профессионального стресса работников организации» представлен в таблице 2.

Таблица 2

Программа тренинга «Технология профилактики профессионального стресса работников организации»

Название тренинга	«Технология профилактики профессионального стресса работников организации»
Целевая аудитория	Руководитель, специалисты службы управления персоналом, сотрудники (различных категорий) таможенного подразделения.
Диагностический этап тренинга (предтренинговая подготовка)	<ul style="list-style-type: none">• анализ потребностей в тренинге: какие категории персонала и каким методам, приемам необходимо обучить; структура и содержание программы тренинга;• анализ потребностей организации (кадровая политика, стратегия развития организации, уровень квалификации кадрового потенциала, организационная культура, морально-психологический климат, уровень конфликтности и профессионального стресса сотрудников таможенных органов существующая система управления конфликтами и стрессами).
Концептуальный этап тренинга Цель	<ul style="list-style-type: none">• формирование профессиональных компетенций, необходимых для реализации организационно-управленческой, информационно-методической, коммуникативной, проектной, исполнительской деятельности.
Задачи	<ul style="list-style-type: none">• формирование у сотрудников системных представлений о профессиональном стрессе, его причинах, проявлениях и последствиях; формирование умений реализовывать программы обучения приемам стресс-менеджмента;• предоставление руководителю и сотрудникам учебно-методических материалов и документационного обеспечения для практического освоения средств и приемов стресс-менеджмента.
Содержание	<p style="text-align: center;">Первый день тренинга</p> <p>Тема 1. Формула профессионального стресса сотрудников организации. Стресс. Виды стресса. Эустресс и дистресс. Понятие и факторы профессионального стресса. Профессиональный, психологический, организационный стресс. Реакции сотрудника в ситуации профессионального стресса. Симптомы и психодиагностика стресса. Основные психологические составляющие профессионального выгорания сотрудников таможенной службы. Организационные и личностные факторы выгорания. Методики на определение актуального уровня стресса, выраженности тревожности, синдрома эмоционального и профессионального выгорания. Стресс руководителя и стресс персонала. Стресс различных категорий сотрудников таможенной службы. Практикум №1. «Диагностика актуального уровня и симптомов стресса».</p> <p>Тема 2. Источники последствия профессионального стресса. Особенности профессиональной деятельности. Организационные</p>

Название тренинга	«Технология профилактики профессионального стресса работников организации»
	роли. Организационные факторы. Понятия «психическое здоровье», «профессиональное здоровье», «экстремальные условия». Стресс-факторы абсолютного характера. Стресс-факторы опосредующего характера. Субъективные, поведенческие, познавательные, физиологические, организационные последствия профессионального стресса. Методики, позволяющие выявлять негативные последствия дистресса. Разбор сложных стрессовых ситуаций с точки зрения их оптимизации. Карты стресса для различных категорий сотрудников таможенной службы. Практикум № 2. Опросник «Профессиональное выгорание». Практикум № 3. Методика «Эмоциональное выгорание».
Аналитический этап тренинга	Обсуждение результатов тренинга и отношения работников к нему. (Анкетирование и интервьюирование участников тренинга).
Результат	По результатам прохождения данного тренинга слушатели должны: <ul style="list-style-type: none">• знать причины и источники возникновения профессионального стресса;• владеть приемами психопрофилактики профессионального стресса, проводить диагностику уровня профессионального стресса;• формулировать практические рекомендации для антистрессового управления персоналом;• уметь анализировать организационные условия и профессиональные факторы, способствующие развитию профессионального стресса.
Методы, средства и организационные формы программы обучения	Для обеспечения максимальной эффективности обучение проводится в виде проблемных лекций, мини-лекций, веб-семинаров, организационно-деятельностных игр, дискуссий, дебатов, обсуждения и картографирования конкретных конфликтных ситуаций, деловых игр, практических занятий.
Формы контроля	Во время проведения тренинга участники выполняют различные практические задания. В процессе работы предусмотрены ответы на вопросы участников, обсуждение конкретных стрессовых ситуаций, возникших у самих участников тренинга.

Участие всех категорий персонала в обучающих корпоративных тренингах, обеспечивает формирование конфликтологической компетентности сотрудников и руководителей подразделений таможенной службы, что позволяет осуществлять регулирование конструктивных конфликтов и профилактику деструктивных конфликтных столкновений, формировать эффективный управленческий резерв, способствовать эффективному функционированию и развитию процесса таможенной службы таможенной службы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бычков А.В. Психология конфликтов в подразделениях таможенной службы и способы их разрешения: монография. - М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2014.
2. Макрусев В.В., Дианова В.Ю. Таможенный менеджмент: учебное пособие. – М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2009.
3. Калмыкова О.Ю., Соловова Н.В. Эффективное управление конфликтами в социально-трудовых отношениях // Вест. Самарского государственного университета, Серия «Экономика и управление», №1 (102). - Самара: ФГБОУ ВПО «СамГУ», 2013.
4. Калмыкова О.Ю., Гагаринская Г.П. Внедрение организационного конфликтменеджмента в систему стратегического управления // Интернет-журнал «Наукоедение». 2014. №5(24). С. 102.
5. Калмыкова О.Ю., Симонов С.В., Гагаринский А.В. Профилактика и управление конфликтами в организации в период реструктуризации // Кадровик. Кадровый менеджмент. - 2010. - №10.
6. Кибанов А.Я., Митрофанова Е.А., Эсаулова И.А. Экономика управления персоналом: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2013.
7. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2010.
8. Мюллер Е.В, Калмыкова О.Ю. Формирование антикоррупционной среды в государственных и муниципальных учреждениях // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Сер. Экономика. - №2(34). - Тольятти: ФГБОУ ВПО «ПВГУС», 2014.
9. Калмыкова О.Ю., Гагаринская Г.П. Формирование конфликтологической компетентности в процессе профессиональной подготовки менеджеров // Вест. Поволжского государственного университета сервиса, Серия «Экономика», №3(23) - Тольятти: ФГБОУ ВПО «ПВГУС», 2012.
10. Калмыкова О.Ю. Повышение квалификации управленческого и исполнительского персонала с целью развития конфликтологической компетентности // Вестник Самарского государственного технического университета. Сер. Экономические науки. - №(3)13. - 2014.
11. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб: Питер, 2009.
12. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – 2-е изд. – СПб: Питер, 2009.
13. Оксина К.Э. Стресс-мониторинг для чего и как проводим методика оценки уровня стрессогенности организационной среды "Кадровик. Кадровый менеджмент". – №5. – М., 2009. – С. 51.
14. Митрофанова Е.А., Трубицын К.В. Профессиональный образовательный потенциал: по пути накопления // Кадровик. Кадровый менеджмент. - 2012. - №4.

Рецензент: Митрофанова Елена Александровна, доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономика труда и управление социально-трудовыми отношениями» Государственного университета управления.

Kalmykova Ol'ga Yur'evna
Samara State Technical University
Russia, Samara
E-mail: oukalmiykova@mail.ru

Trubitsyn Konstantin Viktorovich
Samara State Technical University
Russia, Samara
E-mail: tef-samgtu@yandex.ru

Bataev Vyacheslav Viktorovich
Samara State Technical University
Russia, Samara
E-mail: bataev.63@mail.ru

Tkachev Vasiliy Konstantinovich
Samara State Technical University
Russia, Samara
E-mail: tvk93@yandex.ru

Managment of conflicts and stresses at the customs offices

Abstract. The authors analyze the principles and methods of conflicts and stresses management in the offices of the Customs Service. The basic strategies for preventing destructive organizational conflicts are defined. Some issues of the formation of a system of prevention of occupational stress customs officials are discussed. The authors consider the urgent problem of the conflict competency formation of a leader as a strategic method for the conflict and stress managing in the customs offices. In the article the authors discuss the strategy and tactics of conflict resolution, methods of conflict competency formation of staff of the organization. The results of a sociological survey conducted among fourth-year students enrolled in the specialty "Customs" at Samara State Technical University are shown. The article presents the results of a sociological study of stress factors in the organizational environment (stress monitoring) conducted among employees of the customs post of Samara region in February 2015. The authors of the article shows an example of the training program aimed at preventing organizational, interpersonal conflicts, conflicts of interests and prevention of occupational stress and professional burnout syndrome of the employees at the Customs Service.

Keywords: conflict competency; conflictological counselling; customs management; economic security; customs office; conflict management strategies; professional stress; the level of conflict; anxiety level; behavior strategy in conflict coaching; stress monitoring.

REFERENCES

1. Bychkov A.V. Psikhologiya konfliktov v podrazdeleniyakh tamozhennoy sluzhby i sposoby ikh razresheniya: monografiya. - M.: Izd-vo Rossiyskoy tamozhennoy akademii, 2014.
2. Makrusev V.V., Dianova V.Yu. Tamozhenny menedzhment: uchebnoe posobie. – M.: Izd-vo Rossiyskoy tamozhennoy akademii, 2009.
3. Kalmykova O.Yu., Solovova N.V. Effektivnoe upravlenie konfliktami v sotsial'no-trudovykh otnosheniyakh // Vest. Samarskogo gosudarstvennogo universiteta, Seriya «Ekonomika i upravlenie», №1 (102). - Samara: FGBOU VPO «SamGU», 2013.
4. Kalmykova O.Yu., Gagarinskaya G.P. Vnedrenie organizatsionnogo konfliktmenedzhmenta v sistemu strategicheskogo upravleniya // Internet-zhurnal «Naukovedenie». 2014. №5(24). S. 102.
5. Kalmykova O.Yu., Simonov S.V., Gagarinskiy A.V. Profilaktika i upravlenie konfliktami v organizatsii v period restrukturizatsii // Kadrovik. Kadrovyy menedzhment. - 2010. - №10.
6. Kibanov A.Ya., Mitrofanova E.A., Esaulova I.A. Ekonomika upravleniya personalom: Uchebnik / Pod red. A.Ya. Kibanova. – M.: INFRA-M, 2013.
7. Kibanov A.Ya., Vorozheykin I.E., Zakharov D.K., Konovalova V.G. Konfliktologiya: Uchebnik / Pod red. A.Ya. Kibanova. - 2-e izd., pererab. i dop. - M.: INFRA-M, 2010.
8. Myuller E.V, Kalmykova O.Yu. Formirovanie antikorrupsionnoy sredy v gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uchrezhdeniyakh // Vestnik Povolzhskogo gosudarstvennogo universiteta servisa. Ser. Ekonomika. - №2(34). - Tol'yatti: FGBOU VPO «PVGUS», 2014.
9. Kalmykova O.Yu., Gagarinskaya G.P. Formirovanie konfliktologicheskoy kompetentnosti v protsesse professional'noy podgotovki menedzherov // Vest. Povolzhskogo gosudarstvennogo universiteta servisa, Seriya «Ekonomika», №3(23) - Tol'yatti: FGBOU VPO «PVGUS», 2012.
10. Kalmykova O.Yu. Povyshenie kvalifikatsii upravlencheskogo i ispolnitel'skogo personala s tsel'yu razvitiya konfliktologicheskoy kompetentnosti // Vestnik Samarskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta. Ser. Ekonomicheskie nauki. - №(3)13. - 2014.
11. Vodop'yanova N.E. Psikhodiagnostika stressa. – SPb: Piter, 2009.
12. Vodop'yanova N.E. Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika. – 2-e izd. – SPb: Piter, 2009.
13. Oksinoyd K.E. Stress-monitoring dlya chego i kak provodim metodika otsenki urovnya stressogennosti organizatsionnoy sredy "Kadrovik. Kadrovyy menedzhment". – №5. – M., 2009. – S. 51.
14. Mitrofanova E.A., Trubitsyn K.V. Professional'nyy obrazovatel'nyy potentsial: po puti nakopleniya // Kadrovik. Kadrovyy menedzhment. - 2012. - №4.