

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе

38.03.03, Управление персоналом, очная, заочная

Автор:
к.э.н., доцент кафедры Менеджмента
Т.Д.Санникова

2019

Содержание

| | |
|--|----|
| 1. Общие положения | 3 |
| 2. Задания к практическим занятиям | 5 |
| 2.1 Темы опросов на практических занятиях | 5 |
| 2.2 Примеры тестов и ситуационных задач по темам практических занятий | 6 |
| 3. Самостоятельная работа | 15 |
| 3.1 Цели и задачи самостоятельной работы студентов | 15 |
| 3.2 Формы самостоятельной работы | 15 |
| 3.3 Вопросы на самоподготовку | 16 |
| 4. Тестовые задания | 17 |
| 5. Список литературы для самостоятельного изучения | 20 |

1 Общие положения

Стресс-менеджмент, являясь дисциплиной практического характера, связан с изменяющимися под влиянием агрессивной рабочей среды типами поведения в организации. Не имея определенного багажа знаний о методах минимизации последствий стрессов, решения конфликтов и профилактики конфликтных ситуаций в организации, предупреждения психологического «выгорания», менеджеры могут действовать только на основе интуиции, что далеко не всегда является эффективным. Деятельность современного эффективного менеджера предполагает значительное расширение сферы управления и самоуправления. Существенно растет и ответственность за своевременность и качество решений относительно человеческих отношений в организации. Все большее значение приобретает решение вопросов, связанных с управлением персоналом, занимающим ключевое положение в ресурсах организации. Высокие требования предъявляются к профессионализму управленческого персонала.

Целью практической и самостоятельной работы студентов по дисциплине является формирование комплекса знаний о методах управления стрессом и профилактики стрессогенных ситуаций в организации, а также умений и навыков анализа конфликтов и выбора управленческих действий по их разрешению, которые позволят им в будущем применять теоретические положения в управленческой деятельности по отношению к персоналу организации, выбирать и применять методы управления, соответствующие параметрам стрессогенных ситуаций.

Задачи:

- дать теоретические знания о стресс-менеджменте и управлении конфликтами;
- сформировать навыки анализа стресс-факторов рабочего пространства для решения управленческих задач;
- сформировать навыки диагностики синдромов профессионального стресса, использования ее результатов для принятия управленческих решений;
- сформировать навыки выбора и реализации стратегий преодоления стресса;
- сформировать умение выбора и использования методов разрешения конфликтных ситуаций.

Требования к результатам практической и самостоятельной работы студентов по дисциплине:

Студент должен знать:

- направления стресс-менеджмента;
- стрессовую симптоматику и методы ее диагностики;
- типы, причины и методы анализа конфликтов в организации;
- основные понятия и типы стрессовых ситуаций;

- тенденции развития и основные детерминанты профессиональных деструкций;
- модели и механизмы преодоления стресса;
- стратегии и методы управления конфликтами в организации.

Студент должен **уметь**:

- применять методики и опросники для выявления и характеристики депрессивных состояний;
- применять методы анализа конфликтов в деятельности руководителя;
- описывать стресс-синдромы профессиональной деятельности;
- выбирать и использовать копинг-стратегии для преодоления стресса;
- выбирать и использовать стратегии подхода к конфликту.

Студент должен **владеть**:

- навыками использования моделей и механизмов преодоления стресса в профессиональной деятельности;
- навыками повышения психологической компетентности как ресурса стрессоустойчивости;
- навыками выбора и использования методов управления организационными конфликтами;
- навыками применения коммуникативных технологий разрешения конфликтов.

2 Задания к практическим занятиям

Практические занятия по дисциплине проходят в виде опросов, тестирования и решения ситуационных задач по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

2.1 Темы опросов на практических занятиях:

1. Организационное направление стресс-менеджмента.
2. Медицинское направление стресс-менеджмента.
3. Психологическое направление стресс-менеджмента.
4. Понятие стресса. Эмоциональный стресс.
5. Научные подходы к изучению стресса на работе.
6. Стрессовая симптоматика.
7. Методики и опросники.
8. Качественная характеристика депрессивных состояний.
9. Конфликт как объект управления.
10. Типы конфликтов организации.
11. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя.
12. Причины и динамика конфликтов.
13. Понятие профессионального стресса.
14. Понятие организационного стресса.
15. Стресс-факторы рабочего пространства.
16. Методики измерения стрессов на работе.
17. Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя.
18. Пространство организационных проблем (модульный подход).
19. Ситуационный подход к стрессу.
20. Основные понятия и типы стрессовых ситуаций.
21. Классификация стрессовых воздействий.
22. Оценка стрессогенности трудных ситуаций на рабочем месте.
23. Стресс-синдромы профессиональной деятельности.
24. Уровни описания синдромов стресса.
25. Тенденции развития профессиональных деструкций.
26. Основные детерминанты профессиональных деструкций.
27. Специфика развития стресс-синдромов в зависимости от особенностей профессиональной деятельности.
28. Специфика развития стресс-синдромов в зависимости от особенностей возраста.
29. Специфика развития стресс-синдромов в зависимости от особенностей стажа работы.
30. Специфика развития стресс-синдромов в зависимости от особенностей гендерных различий.
31. Синдром выгорания.

32. Модели выгорания.
33. Процессуальная модель выгорания Дж.Гринберга.
34. Концепция развития синдрома выгорания М.Буриша (6 фаз).
35. Тайм-синдром как следствие информационного стресса менеджера.
36. Состояния сниженной работоспособности.
37. Понятие «копинг».
38. Модели и механизмы преодоления стресса.
39. Психологическое предназначение и классификация копинг-стратегий.
40. Эволюция стратегий преодоления стресса.
41. Гендерные и возрастные особенности преодолевающего поведения.
42. Семейные и профессиональные факторы преодолевающего поведения.
43. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
44. Проактивное совладающее поведение.
45. Стрессоустойчивость.
46. Психологическая компетентность как ресурс стрессоустойчивости.
47. Подходы руководителя к конфликту.
48. Нормативная (морально-правовая) стратегия.
49. Реалистическая стратегия.
50. Идеалистическая (интегративная) стратегия.
51. Методы управления конфликтами.
52. Коммуникативные технологии: эффективное общение.
53. Коммуникативные технологии: рациональное поведение.
54. Коммуникативные технологии: критика.
55. Коммуникативные технологии: медиация.
56. Варианты посредничества.
57. Принципы медиации.
58. Этапы и стадии процесса медиации.
59. Технология переговорного процесса.
60. Типы поведения личности в конфликте.
61. Стратегии переговоров.

2.2 Примеры тестов и ситуационных задач по темам практических занятий:

Тема 1. Основы управления стрессом и конфликтами

Задание 1.1. Опросник «Инвентаризация симптомов стресса»

Освоение методики (Т.Иванченко и соавторы) по развитию наблюдательности к стрессовым признакам, осуществлению самооценки частоты их проявления и степени приверженности негативным последствиям стресса.

Прочитайте вопросы и оцените, как часто проявляются перечисленные симптомы

| № п/п | Вопросы | Никогда | Редко | Часто | Всегда |
|-------|---|---------|-------|-------|--------|
| 1 | Легко ли вы раздражаетесь из-за мелочей? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Нервничаете ли вы, если приходится чего-либо ждать? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | Краснеете ли вы, когда испытываете неловкость? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | Можете ли вы в раздражении обидеть кого-нибудь? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | Критика выводит вас из себя? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | Если вас толкнут в общественном транспорте, постараетесь ли вы ответить обидчику тем же или скажете что-нибудь обидное; при управлении автомобилем часто ли жмете на клаксон? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | Вы постоянно чем-то занимаетесь, все ваше время заполнено деятельностью? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | В последнее время вы опаздываете или приходите раньше времени? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 | Часто ли вы перебиваете других, дополняете высказывания? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | Страдаете ли вы отсутствием аппетита? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11 | Часто ли вы испытываете беспричинное беспокойство? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | Кружится ли у вас голова по утрам? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | Испытываете ли вы постоянную усталость? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | Даже после продолжительного сна вы чувствуете себя разбитым? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | У вас возникают проблемы с сердечной деятельностью? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16 | Страдаете ли вы от болей в области спины и шеи? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17 | Часто ли вы барабаните пальцами по столу, а сидя — покачиваете ногой? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18 | Мечтаете ли вы о признании, хотите ли, чтобы вас хвалили за то, что вы делаете? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19 | Считаете ли вы себя лучше других, но, как правило, никто этого не замечает? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20 | Вы не можете сконцентрироваться на необходимом деле? | 1 | 2 | 3 | 4 |

Обработка и интерпретация результатов. Подсчитывается общее количество набранных баллов.

До 30 баллов. Вы живете спокойно и разумно, справляетесь с проблемами, которые преподносит жизнь. Вы не страдаете ни ложной скромностью, ни излишним честолюбием. Однако советуем вам проверить свои ответы вместе с хорошо знающим вас человеком: люди, имеющие такую сумму баллов, часто видят себя в розовом свете.

31–45 баллов. Для вашей жизни характерны активная деятельность и напряжение. Вы подвержены стрессу как в положительном смысле слова (стремитесь добиться чего-либо), так и в отрицательном (хватает проблем и забот). По всей видимости, вы и впредь будете жить так же, постарайтесь только выделить немного времени для себя.

45–60 баллов. Ваша жизнь – непрекращающаяся борьба. Вы честолюбивы и мечтаете о карьере. Вы довольно зависимы от чужих оценок, что постоянно держит вас в состоянии стресса. Подобный образ жизни, может быть, приведет вас к успеху на личном фронте или в профессиональном отношении, но вряд ли это доставит вам радость. Все утечет, как вода сквозь пальцы. Избегайте ненужных споров, подавляйте гнев, вызванный мелочами, не пытайтесь всегда добиться максимума, время от времени отказывайтесь от того или иного плана.

Более 60 баллов. Вы живете, как шофер, который жмет одновременно и на газ, и на тормоз. Поменяйте жизненный уклад. Испытываемый вами стресс угрожает и вашему здоровью, и вашему будущему. Если перемена образа жизни представляется вам невозможной, постарайтесь хотя бы отреагировать на рекомендацию.

Тема 2 Оценка стресс-факторов в профессиональной деятельности

Задание 2.1. Ответьте на вопросы:

1. Что является основными элементами конфликта?
2. Конфликтная ситуация предполагает наличие ...
3. Каковы причины конфликтов?
4. Какие существуют межличностные стили разрешения конфликтов?
5. Каковы причины стресса?

Задание 2.2. Изобразите в виде схемы:

- а) Модель стрессовой ситуации
- б) Модель процесса конфликта

Задание 2.3. Экспресс–диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя

Данная методика (И. Ладанов, В. Уразаева) может быть использована для выявления рабочих стресс-факторов или для аутодиагностики степени риска развития психологического стресса у менеджеров среднего звена. С ее помощью можно быстро определить, в каких видах управленческой деятельности имеется наибольшая напряженность («проблемность») и в каком направлении необходимо развивать менеджерские умения.

Опросник

Инструкция: на каждый вопрос возможен один из пяти предложенных ответов: «никогда» – 1 балл; «редко» – 2 балла; «иногда» – 3 балла; «часто» – 4 балла; «всегда» – 5 баллов. Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и против каждого вопроса поставьте соответствующий ответ. Затем суммируйте результат ответов.

| | | |
|----|---|--|
| 1 | Работающие с вами люди не знают, чего можно от вас ожидать | |
| 2 | Вы убеждены, что делаете совсем не то, что нужно | |
| 3 | Вы чувствуете, что не в состоянии выполнять противоречивые требования вышестоящих руководителей | |
| 4 | Вы ощущаете сильную нагрузку | |
| 5 | Вам не хватает времени, чтобы качественно сделать работу | |
| 6 | Вы чувствуете, что работа оказывает давление на личную жизнь (мешает личной жизни) | |
| 7 | Часто вы не знаете, что вам предстоит делать | |
| 8 | Вы чувствуете, что только власть поможет вам выполнить работу | |
| 9 | Вы чувствуете, что не можете справиться с необходимой информацией | |
| 10 | Вы не знаете, какую оценку дает вам начальник | |
| 11 | Вы не в состоянии предугадать реакцию вышестоящего начальника | |
| 12 | Ваши взгляды и взгляды начальника полностью противоположны | |

Сферы рабочих стрессов:

Конфликтность коммуникаций – вопросы 1–3. *Стрессы рабочих перегрузок* – вопросы 4–6. *Информационный стресс* – вопросы 7–9. *Стрессы «вертикальных» коммуникаций* – вопросы 10–12.

«Ключ»

| № вопроса | Балл | № вопроса | Балл | № вопроса | Балл | № вопроса | Балл |
|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
| 1 | | 4 | | 7 | | 10 | |
| 2 | | 5 | | 8 | | 11 | |
| 3 | | 6 | | 9 | | 12 | |
| | Σ = | | Σ = | | Σ = | | Σ = |

Обработка и интерпретация результатов

1. Суммировать баллы, проставленные за ответы на вопросы с 1–го по 3–й включительно. Результат *выше 12 баллов* свидетельствует о повышенной конфликтности делового общения – высокой стрессогенности организационных коммуникаций. Стресс-менеджмент должен быть направлен на выявление «слабых звеньев» коммуникаций в организации, обучение эффективному деловому общению управленческого персонала, развитию организационной культуры.

2. Суммировать баллы, проставленные за ответы на вопросы с 4–го по 6–й включительно. Результат *выше 12 баллов* свидетельствует о наличии психологических перегрузок у руководителя. Рекомендуется обучение тайм-менеджменту, оптимизации рабочих нагрузок и технологиям психической саморегуляции.

3. Суммировать баллы, проставленные за ответы на вопросы с 7–го по 9–й включительно. Результат *выше 12 баллов* говорит о том, что причиной рабочих стрессов является низкая компетентность, неконструктивная организация работы. Срочно требуется повышение профессиональной квалификации и компетенции. Имеющиеся управленческие проблемы могут быть частично решены с помощью сплоченной команды или рациональных инновационных преобразований.

4. Суммировать баллы, проставленные за ответы на вопросы с 10–го по 12–й включительно. Результат *выше 12 баллов* свидетельствует о психологической напряженности в отношениях с вышестоящим руководством. В целях снижения стрессогенности в корпоративных отношениях необходима углубленная психодиагностика вертикальных коммуникаций, стилей управления и подчинения, поведенческих моделей и специализированные психологические тренинги, направленные на развитие организационной культуры и коммуникаций.

Тема 3 Диагностика синдромов профессионального стресса

Задание 3.1. Упражнение «Выкинь свои проблемы» (Модификация упражнения Ньюстром, Скэннел)

Цель. Предоставление участникам возможности получить обратную связь по поводу своей проблемы, обменяться опытом.

Листы с описанием проблемы не подписываются, в процессе обсуждения нельзя раскрывать авторство. После того как участники описали свои ситуации, тренер предлагает им скомкать свои листы и бросить в пакет или мешок. После этого группа разбивается на подгруппы по 4-5 человек. Каждый участник подходит к ведущему и вынимает записки из мешка. На обсуждение каждой проблемы отводится 5 минут. Если

кто-то из участников подгруппы догадался, чья эта проблема, он не должен делиться своей информацией или догадками с участниками. Если участник вытаскивает свою проблему, он не должен признаваться в своем авторстве. Обсуждение проводится методом мозгового штурма, то есть задача каждой подгруппы – найти как можно больше вариантов решений заявленной в записке проблемы. Для повышения эффективности этой процедуры в каждой подгруппе выбирают секретаря, который записывает возможные варианты решений и следит за временем. После того как время истечет, каждая подгруппа зачитывает свои «проблемы» и варианты их решений. Тренер предлагает остальным участникам группы добавлять какие-либо предложения и варианты решений.

Задание 3.2. Симптоматический опросник самочувствия

Инструкция: предлагаемый опросник выявляет особенности вашего самочувствия в данный период времени. Вам необходимо однозначно ответить на 42 вопроса: либо «да», либо «нет».

| № п/п | Утверждение | Да | Нет |
|-------|---|----|-----|
| 1 | Меня мало интересуют окружающие меня люди и их жизнь | | |
| 2 | Я часто не могу избавиться от некоторых навязчивых мыслей | | |
| 3 | У меня часто меняется настроение | | |
| 4 | Меня укачивает в любом виде транспорта | | |
| 5 | Я плохо сплю и встаю с большим трудом | | |
| 6 | В одиночестве у меня часто появляются тоска или тревожные мысли | | |
| 7 | Я часто принимаю успокаивающие или стимулирующие средства | | |
| 8 | Как правило, меня утомляет общение с другими людьми, я стремлюсь к уединению | | |
| 9 | Я часто испытываю трудности в управлении своими мыслями и желаниями | | |
| 10 | Я не жду ничего хорошего в моей будущей жизни | | |
| 11 | Иногда у меня бывают головокружения или слабость в теле | | |
| 12 | Часто я долго не могу заснуть | | |
| 13 | Иногда я испытываю тревогу или страх на большой высоте | | |
| 14 | Обычно мне трудно отключиться даже от мелких конфликтов и текущих неприятностей на службе (на работе) | | |
| 15 | Мне приходится общаться со многими людьми, которые меня раздражают или выводят меня из состояния равновесия | | |
| 16 | Как правило, мне трудно сконцентрироваться на одном деле или действиях | | |
| 17 | Иногда я принимаю успокаивающие или возбуждающие средства | | |
| 18 | Меня укачивает в некоторых видах транспорта | | |
| 19 | По утрам я часто чувствую себя разбитым | | |
| 20 | Я опасюсь, что окружающие могут прочесть мои мысли | | |
| 21 | Иногда я принимаю снотворное | | |
| 22 | Физические упражнения и спорт меня не привлекают | | |
| 23 | В деловом общении я часто не успеваю сказать все, что хочу | | |
| 24 | У меня часто бывает плохое настроение | | |
| 25 | Иногда меня беспокоят приступы одышки или сердцебиения | | |
| 26 | Я часто просыпаюсь по ночам | | |
| 27 | Иногда я испытываю тревогу или страх в темноте и в закрытых помещениях | | |
| 28 | Лучший способ решения сложного вопроса — «утопить» его в вине | | |
| 29 | После рабочей недели я предпочитаю отдыхать в одиночестве и без физических нагрузок | | |
| 30 | У меня бывают мысли, от которых мне трудно избавиться | | |
| 31 | Мое настроение часто меняется в течение дня без явных причин | | |
| 32 | Иногда у меня бывают приступы дрожи или жара | | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| 33 | У меня бывают страшные сновидения | | |
| 34 | У меня бывают навязчивые страхи | | |
| 35 | После сильных стрессов я предпочитаю «забыться» и «отключиться» от всего | | |
| 36 | Физические упражнения редко дают мне бодрость и энергию | | |
| 37 | Часто я не могу упорядочить мои мысли и сконцентрироваться на главном | | |
| 38 | Мое настроение очень изменчиво и зависит от внешних обстоятельств | | |
| 39 | Иногда у меня возникают неприятные ощущения в разных частях тела | | |
| 40 | Иногда у меня бывают снохождения | | |
| 41 | Я постоянно испытываю тревогу и ожидаю неприятностей | | |
| 42 | Я постоянно принимаю успокаивающие или возбуждающие средства, чтобы нормализовать свое состояние и лучше приспособиться к жизненным обстоятельствам | | |

Обработка и оценка результатов. Ответы «да» – 1 балл, «нет» – 0 баллов. В соответствии с «ключом» подсчитываются суммы баллов по каждой шкале и общее количество набранных баллов – суммарный показатель невротизации.

До 15 баллов. Высокий уровень психологической устойчивости к экстремальным условиям, состояние хорошей адаптированности.

16–26 баллов. Средний уровень психологической устойчивости к экстремальным условиям, состояние удовлетворительной адаптированности.

27–42 балла. Низкая стрессоустойчивость, высокий риск патологических стресс-реакций и невротических расстройств, состояние дезадаптации.

Задание 3.3. Шкала одиночества (Д. Рассел и М. Фергюсон)

Инструкция: пожалуйста, укажите, как часто вы испытываете состояние, описанное в каждом нижеследующем пункте. Для этого обведите кружком балл для каждого пункта. Постарайтесь отвечать как можно более искренне.

| № п/п | Утверждение | Никогда | Редко | Иногда | Часто |
|-------|--|---------|-------|--------|-------|
| 1 | Я нахожусь в ладу с окружающими меня людьми | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Я испытываю недостаток в дружеском общении | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Нет никого, к кому я мог бы обратиться за поддержкой или помощью | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 4 | Я чувствую себя одиноким(ой) | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 5 | Я ощущаю поддержку близких мне людей | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 6 | У меня много общего со многими людьми | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 7 | Я предпочитаю оставаться наедине со своими переживаниями | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 8 | Никто из окружающих не разделяет моих интересов и мыслей | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 9 | Вокруг меня нет людей, кто искренне готов меня поддержать | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 10 | Есть люди, к которым я испытываю глубокие чувства | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 11 | Я чувствую себя покинутым(ой) и одиноким(ой) | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 12 | У меня нет глубоких привязанностей (глубоких чувств) | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 13 | Никто не знает меня по-настоящему, не понимает меня, не разделяет мои интересы | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 14 | Я чувствую себя изолированным(ой) от других | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 15 | Я могу найти друзей (приятелей), как только я этого захочу | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 16 | Я верю, что есть люди, способные понять меня | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 17 | Я несчастен(а) оттого, что мне не хватает общения с понимающими и интересными мне людьми | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 18 | Люди вокруг меня, но не со мной | 0 | 1 | 2 | 3 |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 19 | Есть люди, с которыми я могу «ответить душе» | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 20 | На самом деле мне не с кем поделиться своим сокровенным | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 21 | Я доволен(на) своей семейной жизнью | 0 | 1 | 2 | 3 |

Обработка и интерпретация результатов. Подсчитывается общий индекс одиночества как сумма ответов на все вопросы (прямые + обратные). Максимально возможный показатель одиночества – 63 балла. *Высокая степень* одиночества от 43 до 63; *средний уровень* одиночества от 23 до 43; *низкий уровень одиночества* – от 5 до 23 баллов.

«Ключ»

Обратные вопросы 1, 5, 6, 10, 15, 16, 19, 21. Прямые вопросы: 2–4, 7, 8, 9, 11–13, 14, 17, 18, 20.

Тема 4 Преодолевающее поведение в стрессовых ситуациях и стрессоустойчивость

Задание 4.1. Ситуационная задача

Студентка два месяца интенсивно работала над курсовой работой. Досадная случайность помешала ей сдать работу вовремя. И вот теперь преподаватель отказывается выставить ей оценку, мотивируя это тем, что работа была сдана с опозданием на день. Студентка, услышав об этом, почувствовала, что ее лицо багровеет от гнева, а сердце начинает сильно колотиться.

Опишите 2-3 метода, которые помогут студентке справиться с гневом. Обоснуйте свой ответ.

Задание 4.2. Диагностика состояния стресса

При искренних ответах методика (К. Шрайнер) позволяет определить уровни стрессового состояния и может быть использована при аутодиагностике.

Инструкция: обведите кружком номера тех вопросов, на которые вы отвечаете положительно.

1. Я всегда стремлюсь делать работу до конца, но часто не успеваю и вынужден(а) наверстывать упущенное.
2. Когда я смотрю на себя в зеркало, я замечаю следы усталости и переутомления на своем лице.
3. На работе и дома – сплошные неприятности.
4. Я упорно борюсь со своими вредными привычками, но у меня не получается.
5. Меня беспокоит будущее.
6. Мне часто необходим алкоголь, сигареты или снотворное, чтобы расслабиться после напряженного дня.
7. Вокруг происходят такие перемены, что голова идет кругом.
8. Я люблю свою семью и друзей, но часто вместе с ними я испытываю скуку и пустоту.
9. В жизни я ничего не достиг(ла) и часто испытываю разочарование в самом(ой) себе.

Обработка результатов и их характеристика. Подсчитывается количество положительных ответов. Каждому ответу «да» присваивается 1 балл.

0–4 балла. Вы ведете себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и умеете регулировать свои собственные эмоции.

5–7 баллов. Вы всегда правильно ведете себя в стрессовой ситуации. Иногда вы умеете сохранять самообладание, но бывают такие случаи, когда вы заводитесь из-за пустяка и потом об этом жалеете. Вам необходимо заняться выработкой своих индивидуальных приемов самоконтроля в стрессе.

8–9 баллов. Вы переутомлены и истощены. Вы часто теряете самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеете владеть собой. Следствие – страдаете и вы, и окружающие вас люди. Развитие у себя умений саморегуляции в стрессе – сейчас ваша главная жизненная задача.

Задание 4.3. «Портрет стрессоустойчивого человека»

Этап 1. Каждый участник записывает два личностных качества, которые помогают ему справляться со стрессом.

Этап 2. Группа делится на подгруппы, в которых составляется «Портрет стрессоустойчивого человека». Обязательное условие: в списке личностных качеств, составленном группой, должно быть два качества от каждого ее участника.

Этап 3. После составления списка подгруппы составляют резюме для участия в саммите «Самый успешный и стрессоустойчивый специалист года».

Рекомендации. Участники могут провести обсуждение тех качеств, которые наиболее часто (или наиболее редко) упоминались в резюме, проанализировать их и составить собственную программу, включающую формирование необходимых для стрессоустойчивости личностных качеств.

Тема 5 Стратегии и методы управления конфликтами в организации

Задание 5.1. Ситуационная задача

В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.

В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций.

Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность,

начались конфликты.

Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось.

Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления?

Определите:

1. тип конфликта;
2. состав конфликтующих сторон;
3. поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации;
4. методы и конкретные пути разрешения конфликта.

Задание 5.2. Ситуационная задача

На заседании Совета директоров туристической фирмы выяснилось, что члены Совета получают важные отчеты слишком поздно, не успевают должным образом с ними ознакомиться и подготовиться к работе. Защищаясь, два административных работника утверждали, что почти невозможно писать отчеты в офисе, где их непрерывно отвлекают телефонные звонки или посетители. Трудно работать дома, поскольку компьютер с текстовым редактором нужен в офисе. Председатель Совета директоров должен найти решение проблемы.

1. Укажите причину и тип конфликта.
2. Предложите решение конфликта.

Задание 5.3. Ситуационная задача

Совет директоров решил улучшить информационное обеспечение фирмы и создать библиотеку. Для выполнения решения необходимо отобрать помещение у одного из двух отделов, расположенных на втором этаже и разместить сотрудников в помещении на седьмом этаже с меньшей площадью. Оба отдела не желали расставаться со своим помещением и представили свои доводы Совету директоров, который и решил, у кого отобрать помещение.

1. Укажите, какими методами может быть решена данная проблема.
2. Какие факторы необходимо учитывать при решении конфликтной ситуации?

3 Самостоятельная работа

3.1 Цели и задачи самостоятельной работы студентов

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Задачами самостоятельной работы студентов являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических занятиях, при написании выпускной квалификационной работы, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

3.2 Формы самостоятельной работы:

- индивидуальное занятие (домашние занятия);
- конспектирование лекций;
- получение консультаций для разъяснений по вопросам изучаемой дисциплины;
- подготовка к практическим занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (дискуссия).

Для закрепления и систематизации знаний, при самостоятельной работе обучающегося используется:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- конспектирование литературы;
- работа со словарями и справочниками;

- исследовательская работа;
- использование аудио- и видеозаписи;
- работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;
- работа с конспектами лекции (обработка текста; составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы);
- подготовка докладов к выступлению на конференциях ТУСУР;
- работа с компьютерными программами;
- подготовка к сдаче зачета и экзамена.

3.3 Вопросы на самоподготовку:

1. Организационные источники стресса
2. Социальные роли и ролевой конфликт
3. Стресс от недостатка участия в деятельности организации.
4. Обусловленность стресса личностными свойствами.
5. Персональные стратегии борьбы со стрессом.
6. Факторы, от которых зависит развитие синдрома выгорания.
7. Эмоциональное выгорание менеджеров.
8. Организационные меры управления стрессами.
9. Основные и дополнительные причины возникновения конфронтации.
10. Структурные методы разрешения конфликтов.

4. Тестовые задания

1. При каком подходе к управлению стрессами стресс рассматривается как личная проблема, для решения которой используется широкий спектр терапевтических и профилактических методов?

- 1) при медицинском
- 2) при организационном
- 3) при психологическом

2. Стресс – это...

- 1) состояние, противоположное душевному равновесию
- 2) экстремальное событие в жизни человека
- 3) ситуация конфликта

3. Физиологическая реакция на стресс...

- 1) не зависит от природы стрессора
- 2) зависит от природы стрессора
- 3) зависит от свойств личности
- 4) не зависит от длительности воздействия стрессора

4. К стрессовой симптоматике в эмоциональной сфере относятся:

- 1) обострение тревоги, апатии, депрессии
- 2) восприятие угрозы, опасности
- 3) мобилизация сил или капитуляция
- 4) изменение привычных темпов деятельности

5. Оценка ситуации как неопределенной – это симптом стресса в сфере...

- 1) эмоциональной
- 2) когнитивной
- 3) мотивационной
- 4) поведенческой

6. Специфическое аффективное состояние индивида, характеризующееся отрицательными эмоциями, а также трансформацией мотивационной, когнитивной и поведенческой сфер – это...

- 1) депрессия
- 2) эйфория
- 3) стресс

7. Аффективная подавленность в виде тоскливости, безысходности, обреченности – это депрессивное состояние, называемое...

- 1) гипотимия
- 2) апатия
- 3) дисфория
- 4) растерянность

8. Мрачность, враждебность, вспышки гнева, агрессии характерны для депрессивного состояния, называемого...

- 1) гипотимия
- 2) апатия
- 3) дисфория
- 4) тревога

9. К стресс-факторам рабочего пространства относятся:

- 1) ролевые конфликты
- 2) высокие профессиональные требования
- 3) отсутствие личной ответственности
- 4) привлечение к принятию решений

10. Подход к изучению социальных ситуаций, при котором предметом изучения является наблюдаемое поведение, а не когнитивные процессы, называется...

- 1) экологический
- 2) измерительный
- 3) компонентный
- 4) средовой

11. Ситуация, содержащая некоторые объективные и субъективные характеристики с потенциальным риском стресс-реагирования участников – это...

- 1) стрессогенная ситуация
- 2) стрессовая ситуация
- 3) дистресс

12. Совокупность стрессогенных физических и социальных переменных внешнего мира – это...

- 1) стрессовая среда
- 2) стрессовые события
- 3) стрессовые стимулы
- 4) стрессовое окружение

13. Совокупность относительно устойчивых проявлений стрессового реагирования в типичных профессионально-трудных или стрессогенных ситуациях – это...

- 1) стресс-синдром
- 2) стресс-фактор
- 3) стрессовая среда
- 4) стрессовый стимул

14. Выберите основные тенденции развития профессиональных деструкций:

- 1) нереалистичные цели
- 2) профессиональные конфликты
- 3) высокая профессиональная мобильность
- 4) интеграция профессионального развития

15. Ощущение собственной некомпетентности, негативное восприятие себя как профессионала – это...

- 1) редукция персональных достижений
- 2) эмоциональное истощение
- 3) деперсонализация

16. Какой фазе развития синдрома профессионального выгорания свойственно экзистенциальное отчаяние?

- 1) фазе разочарования
- 2) фазе деструктивного поведения
- 3) фазе эмоциональных реакций
- 4) фазе психосоматических реакций

17. Конфликт – это...

- 1) столкновение противоположных позиций
- 2) борьба мнений
- 3) спор, дискуссия по острой проблеме
- 4) соперничество, направленное на достижение победы в споре

18. То, из-за чего возникает конфликт – это...

- 1) предмет конфликта
- 2) мотивы конфликта
- 3) стороны конфликта
- 4) образ конфликтной ситуации

19. Конфликтогены – это...

- 1) слова, действия, которые могут привести к конфликту
- 2) проявления конфликта
- 3) поведенческие реакции личности в конфликте
- 4) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта

20. Что относится к форме разрешения конфликта?

- 1) порицание, юмор, убеждение
- 2) требования, критика, подчинение
- 3) беседа, разъяснение, регулирование
- 4) уступка, компромисс, сотрудничество

5. Список литературы для самостоятельного изучения

Основная литература

1. Водопьянова Н.Е. Стресс-менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / Н.Е.Водопьянова.- М.: Изд-во Юрайт, 2019.- 283 с. <https://biblio-online.ru/book/stress-menedzhment-438202>
2. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для академического бакалавриата / С.М.Емельянов.- М.: Изд-во Юрайт, 2019.- 219 с. <https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-konfliktami-v-organizacii-438299#page/1>

Дополнительная литература

1. Черкасская Г.В. Управление конфликтами : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В.Черкасская, М.Л.Бадхен.- М.: Изд-во Юрайт, 2019.- 236 с. <https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-konfliktami-438893#page/1>
2. Водопьянова Н.Е. Психология управления персоналом. Психическое выгорание : учебное пособие для академического бакалавриата / Н.Е.Водопьянова, Е.С.Старченкова.- М.: Изд-во Юрайт, 2019.- 299 с. <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-psihicheskoe-vygoranie-438201#page/1>
3. Светлов В.А. Конфликт: модели, решения, менеджмент : Учебное пособие для вузов / В. А. Светлов. - СПб. : Питер, 2005. - 539[5] с. : ил., табл. - Алф. указ.: с. 537-539. - ISBN 5-469-00057-5 : 151.36 р. (20)
4. Гумерова Р.В. Психологические особенности поведения в стрессовой ситуации [Электронный ресурс] : методические указания по семинарам / Р. В. Гумерова; Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (Томск). - Электрон. текстовые дан. - Томск : [б. и.], 2012. - on-line, 15 с. - Б. ц. <http://edu.tusur.ru/training/publications/1560>

Рекомендуемые интернет-ресурсы:

1. HR-Portal / HR-Сообщество и Публикации.- <https://hr-portal.ru/article/stress-menedzhment>
2. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами / MAN INSPIRATION Влияние менеджера в коллективе.- <http://www.maninspiration.ru/ibcs-602-1.html>
3. Управление конфликтами и стрессами – важная часть работы менеджера по персоналу / Оперсонале.- <https://opersonale.ru/upravlenie-personalom/upravlenie-personalom-upravlenie-personalom/upravlenie-konfliktami-i-stressami.html>