

**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 по выполнению контрольной работы

38.03.03, Управление персоналом, форма обучения «заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)

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

2019

## Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Задание на контрольную работу.....	5
3. Список литературы для самостоятельного изучения.....	11

## 1. Общие положения

Стресс-менеджмент 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** контрольной работы студентов по дисциплине является закрепление и проверка знаний о методах управления стрессом и профилактики стрессогенных ситуаций, 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:**

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

## **2. Задание на контрольную работу**

Контрольная работа выполняется на тему: Личные стратегии поведения в стрессовых и конфликтных ситуациях.

Объем работы 10-15 стр. (Times New Roman, 14 пт 1,5 интервал).

Структура работы:

1. Введение
2. Результаты тестирования (задания 1.1, 2.1, 3.1)
3. Примеры стрессогенных и стрессовых ситуаций в профессиональной деятельности студента.
4. Способы преодоления стресса, используемые студентом.
5. Методы повышения стрессоустойчивости, используемые студентом.
6. Примеры конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности студента.
7. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях, применяемые студентом
8. Заключение

Во Введении должна быть обоснована актуальность изучения дисциплины, поставлена цель и определены задачи работы. В Заключении – подведены общие итоги работы

### **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. 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						
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. 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.

#### **Тема 4 Преодолевающее поведение в стрессовых ситуациях и стрессоустойчивость**

##### **Задание 4.1.**

1. Примеры стрессогенных и стрессовых ситуаций в профессиональной деятельности студента.
2. Способы преодоления стресса, используемые студентом.
3. Методы повышения стрессоустойчивости, используемые студентом.

#### **Тема 5 Стратегии и методы управления конфликтами в организации**

##### **Задание 5.1.**

1. Примеры конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности студента.
2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях, применяемые студентом

### 3. 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>

#### 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://operonale.ru/upravlenie-personalom/upravlenie-personalom-upravlenie-personalom/upravlenie-konfliktami-i-stressami.html>