

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Томский государственный университет
систем управления и радиоэлектроники

Т.Д.Санникова

СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе
студентов всех форм обучения, обучающихся по направлению подготовки
«Торговое дело»

Томск
2020

УДК 33.028
ББК 88.9
С185

Рецензент:

Афонасова М.А., профессор кафедры менеджмента ТУСУР, докт. экон. наук,
профессор

Санникова, Татьяна Дмитриевна

С185 Стресс-менеджмент : методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов всех форм обучения, обучающихся по направлению подготовки «Торговое дело» / Т. Д. Санникова. – Томск : Томск. гос. ун-т систем упр. и радиоэлектроники, 2020. – 27 с.

Настоящие учебно-методические указания для студентов составлены с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Учебно-методические указания содержат описание основных направлений и форм практической и самостоятельной работы студентов, практические и тестовые задания, предназначены для студентов направления подготовки «Торговое дело».

Одобрены на заседании каф. менеджмента протокол № 5 от 12.05.2020 г.

УДК 33.028
ББК 88.9

© Санникова Т.Д., 2020
© Томск. гос. ун-т систем упр.
и радиоэлектроники, 2020

Содержание

Введение	4
1. Общие положения.....	5
2. Задания к практическим занятиям.....	7
2.1 Темы опросов на практических занятиях.....	7
2.2 Примеры тестов и ситуационных задач по темам практических занятий	8
3. Самостоятельная работа.....	19
3.1 Цели и задачи самостоятельной работы студентов.....	19
3.2 Формы самостоятельной работы.....	19
3.3 Организация самостоятельной работы.....	20
3.4 Вопросы на самоподготовку	21
3.5 Контрольная работа	21
4. Тестовые задания.....	23
5. Глоссарий	26
6. Список рекомендуемой литературы	27

Введение

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе предназначены для студентов направления 38.03.06, Торговое дело (профиль Маркетинг в торговой деятельности), очной и заочной форм обучения.

Данные методические указания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Стресс-менеджмент» и являются обязательным дополнением к проведению практических занятий и самостоятельной работе студентов.

Целью Методических указаний является систематизация и углубление знаний студентов по дисциплине «Стресс-менеджмент» в процессе проведения практических занятий и при организации самостоятельной работы. Практические занятия и самостоятельная работа – важные виды учебной работы студента по учебной дисциплине, реализующиеся в пределах часов, предусмотренных учебным планом.

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов по дисциплине «Стресс-менеджмент» рассмотрены и утверждены на заседании кафедры менеджмента от « 5 » 05 2020 г. № 5.

Рецензент – профессор, д.э.н. М.А. Афонасова.

1 Общие положения

Стресс-менеджмент, являясь дисциплиной практического характера, связан с изменяющимися под влиянием агрессивной рабочей среды типами поведения в организации. Сфера торговли характеризуется повышенными требованиями к стрессоустойчивости персонала. 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 торговой организации для решения управленческих задач;
- сформировать навыки диагностики синдромов профессионального стресса у персонала торговой организации, использования ее результатов для принятия управленческих решений;
- сформировать навыки выбора и реализации стратегий преодоления стресса и формирования стрессоустойчивости;
- сформировать умение выбора и использования методов разрешения конфликтных ситуаций различного генеза.

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 стрессогенных и 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

Основными целями практических занятий являются закрепление и расширение теоретического материала, формирование навыков применения их в практических моментах, анализ конкретных ситуаций, связанных с вопросами диагностики, профилактики и преодоления стрессовых состояний работников, а также разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в процессе управления персоналом.

Практические занятия по дисциплине проводятся в форме семинаров, на которых студенты участвуют в опросах, тестировании и решении 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 в сфере продаж.
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 в сфере продаж.
23. Стресс-синдромы профессиональной деятельности.
24. Уровни описания синдромов стресса.
25. Тенденции развития профессиональных деструкций.
26. Основные детерминанты профессиональных деструкций в сфере продаж.
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. Особенности профессионального выгорания в сфере продаж.

32. Модели психологического 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.

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 (табл.1.1).

Таблица 1.1 – Инвентаризация симптомов стресса

№ пп	Вопросы	Никогда	Редко	Часто	Всегда
1	Легко ли вы раздражаетесь из-за мелочей?	1	2	3	4
	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-то?	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.

Задание 1.2. Кейс.

Компания по продажам состоит из 10 человек в возрасте от 20 до 50 лет. В компании приняты свой дресс-код и правила делового общения. Одна из новых сотрудниц, девушка 25 лет, на работе часто допускала несоблюдение дресс-кода, а также не использовала способы убеждения, в связи с чем получала отказы от клиентов. Личному общению с клиентами предпочитала общение по телефону. Начальство стало замечать ее промахи, поручило ей работу, которую не успевали делать стажеры, и снизило заработную плату в связи с невыполнением плана.

Отдельное внимание уделялось внешнему виду девушки. Даже на общих собраниях директор компании отмечал, что такая одежда не внушает доверия клиентам. Однако девушка «не слышала» начальства и не принимала критику коллег, будучи уверенной, что правильно общается с клиентами, а все претензии основаны на личных антипатиях. Сменить работу она не стремится, так как боится нового коллектива и начальства.

1. В чем причина конфликтной ситуации? Кто является инициатором конфликта?
2. Является ли эта ситуация стрессогенной для сотрудницы?
3. В чем заключается её личная копинг-стратегия?

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?
6. Какие профессиональные стресс-факторы чаще всего наблюдаются в сфере продаж?

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 в таблице 2.1 предложений и против каждого вопроса поставьте соответствующий ответ. Затем суммируйте результат ответов.

Таблица 2.1 - Аутодиагностика степени риска развития психологического стресса

№ пп	Утверждения	Ответы
1	Работающие с вами люди не знают, чего 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	
	$\Sigma =$		$\Sigma =$		$\Sigma =$		$\Sigma =$

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.

Задание 2.4. Кейс.

Владелица сети магазинов Алла в Петербурге приглашает свою подругу Ольгу переехать в Петербург из Тюмени, где та с семьей прожила 15 лет. Устроив переезд, Алла принимает Ольгу на работу в один из магазинов продавцом и бухгалтером. Выйдя на работу, Ольга начинает муштровать продавцов, придирается, уличать в чем-нибудь. Остальные продавцы были не довольны, так как Ольга считалась таким же продавцом, как и они. Алла металась между двух огней. Через некоторое время она обнаружила, что Ольга не навела никакого порядка в бухгалтерии, кроме того, позволяла себе отчитывать продавцов даже при покупателях. Алла долго мучилась, так как считала себя ответственной за переезд подруги в другой город, но в конце концов решила отправить Ольгу в отпуск с последующим увольнением. Социально-психологический климат в коллективе пришлось восстанавливать несколько месяцев.

1. Какие стресс-факторы для работников сети магазинов спровоцировало необдуманное решение Аллы?

2. В чем причины стрессогенного и конфликтного поведения Ольги?

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 (таблица 3.1) выявляет особенности вашего самочувствия в данный период времени. Необходимо однозначно ответить на 42 вопроса: либо «да», либо «нет».

Таблица 3.1 – Опросник самочувствия

№ пп	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 появляется 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 (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 свои 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 я хожу во сне		
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.

Таблица 3.2 – Опросник Д. Рассела и М. Фергюсона

№ пп	Утверждение	Никогда	Редко	Часто	Всегда
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 «отвести душу»	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. Ситуационные задачи

Ситуация 1. Покупательнице понравилась шаль в художественно оформленной витрине. Продавец предлагает другую шаль.

- Я хочу именно эту, - настаивает покупательница.
- Вообще-то мы с витрины не снимаем, - отвечает продавец...

Ситуация 2. В очереди покупатель просит продавца:

- Дайте мне сто граммов сыра.
- Вам какого сыра? - спрашивает продавец.
- «Голландского».

Продавец берет головку голландского сыра.

- Нет, - говорит покупатель, - лучше «Ярославского». Девушка начинает нарезать «Ярославский» сыр.

- А зачем вы нарежете сыр? Разве я просил, чтобы вы нарежали? Кстати, я передумал, дайте мне лучше сыр в красной обертке, кажется, он называется «Чеддер»?

Девушка отрезает кусок сыра, взвешивает.

- Почему вы недовешиваете целых сто граммов?
- Вы же заказали сто граммов сыра «Чеддер».
- Нет, я заказал двести граммов сыра «Чеддер».

Очередь из других покупателей уже сердятся из-за придирок.

Ситуация 3. Покупательница в магазине одежды посмотрела блузку и нерешительно ее отложила. Продавец забрала блузку и подала другой покупательнице, которая, долго не раздумывая, попросила выписать чек. Тут первая покупательница возмутилась и в грубой форме стала требовать у продавца, чтобы блузку отдали ей. – Но вы же отказались! – возразила продавец. – Кто это вам сказал?! – резко ответила покупательница. – Позовите директора!

Ваше мнение относительно описанных ситуаций и направлений их исправления?

Определите:

- 1) типы конфликтов;
- 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 торговой 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 беспрерывно 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?

Задание 5.4. Упражнение

Вспомните конфликтные ситуации в учреждениях сферы обслуживания, свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?
2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?
3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

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 контрольной работы;
- 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.

Тематические направления для самостоятельного изучения студентами (вопросы на самоподготовку) приведены ниже. Форма представления результатов самостоятельной работы – конспект самоподготовки:

1. Изучить основную и дополнительную литературу по лекционному материалу, ответить на основные вопросы темы.

2. Составить конспект самоподготовки по выбранной тематике для представления на практических занятиях. Подкрепить знания практическими моментами и ссылками на изученные источники.

3.3. Организация самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов осуществляется каждым студентом в индивидуальном порядке. Самостоятельная работа может реализовываться:

– непосредственно в процессе аудиторных занятий на лекциях, практических и семинарских занятиях, при выполнении контрольных работ и др.;

– в контакте с преподавателем вне рамок аудиторных занятий: на консультациях по учебным вопросам, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.п.;

– в библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре и в других местах при выполнении студентом учебных и творческих заданий.

3.3.1. Самостоятельная работа студентов на лекциях

Слушание и запись лекций – это сложный вид аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом. Не следует стремиться записать дословно всю лекцию такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести, по возможности, собственными формулировками. Желательно запись делать на одной странице, а следующую страницу оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большей степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателем. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек.

3.3.2. Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому семинарскому занятию студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения основной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме.

Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все основные понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения дисциплины.

3.3.3 Работа с рекомендованной литературой

В процессе подготовки к семинарским занятиям студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы.

Самостоятельная работа с учебной литературой, научными и справочными изданиями, статьями из периодических изданий, статистическими данными, электронными библиотечными ресурсами, информационными ресурсами сети Интернет является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

3.4 Вопросы на самоподготовку:

1. Организационные источники стресса в сфере продаж.
2. Социальные роли и ролевой конфликт в торговле.
3. Стресс от недостатка участия в деятельности организации.
4. Обусловленность стресса личностными свойствами персонала торговой организации.
5. Персональные стратегии борьбы со стрессом.
6. Факторы развития синдрома выгорания у работников сферы продаж.
7. Эмоциональное выгорание менеджеров.
8. Организационные меры управления стрессами в сфере продаж.
9. Основные и дополнительные причины возникновения конфронтации между участниками торговых сделок.
10. Конфликтогенные ситуации в сфере продаж.
11. Профилактика перерастания конфликтогенных ситуаций в конфликты.
12. Структурные методы разрешения конфликтов.

3.5. Контрольная работа

Контрольные работы – одна из форм самостоятельной работы студентов, которая способствует углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. В качестве главных признаков контрольной работы по дисциплине «Стресс-менеджмент» выделяют высокую степень самостоятельности, умение логически обрабатывать материал, умение самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал, умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение формулировать и высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку каким-либо ситуациям и др.

Контрольная работа по дисциплине выполняется на тему: «Личные стратегии поведения в стрессогенной и стрессовой ситуациях».

Объем работы 10-15 стр. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что студент не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа выполняется на компьютере (гарнитура TimesNewRoman, шрифт 14), через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см. отступ первой строки абзаца – 1,25.

Структура работы:

Титульный лист

1 Введение

2 Примеры стрессогенных и стрессовых ситуаций в профессиональной деятельности студента.

3 Способы преодоления стресса, используемые студентом.

4 Методы повышения стрессоустойчивости, используемые студентом.

5 Заключение

Список использованных источников

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. Глоссарий

Аутодиагностика – самостоятельное диагностирование собственного состояния, самопознание процессов, происходящих в психике и выяснение конкретных причин, их вызывающих.

Дезадаптация – какое-либо нарушение приспособления организма к постоянно меняющимся условиям внешней или внутренней среды; состояние динамического несоответствия между живым организмом и внешней средой, приводящее к нарушению физиологического функционирования, изменению форм поведения, развитию патологических процессов.

Детерминанта (от лат. *determinans* – определяющий) – доминирующее влияние или основной фактор.

Инвентаризация – в самом общем виде: проверка на соответствие наличия чего-либо, установление на определенный момент фактического наличия средств и их источников путем проверки их в реальности.

Конфликт – отсутствие согласия между двумя или более участниками, при этом одна сторона пытается добиться реализации своих взглядов и помешать другой сделать то же самое.

Конфликтная ситуация – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких сторон-участников, каждый из которых имеет свои цели, мотивы, средства или способы решения проблемы, имеющей личную значимость для каждого из ее участников.

Конфликтотенная ситуация – это противоречивые позиции сторон по какому-либо вопросу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний, которые потенциально могут спровоцировать конфликт.

Патология – отклонение от нормального процесса развития либо состояния (различные дисфункции, болезни, процессы, которые нарушают гомеостаз, процессы отклонения от нормы).

Психологическая компетентность – структурированная система знаний о человеке как индивиде, субъекте труда и личности, включенном в индивидуальную или совместную деятельность, осуществляющую профессиональные или иные взаимодействия; состоит из нескольких взаимосвязанных подструктур: социально-перцептивной компетентности; социально-психологической компетентности; ауто-психологической компетентности; психолого-педагогической и коммуникативной компетентности.

Симптом – один из отдельных признаков, частное проявление какого-либо заболевания, патологического состояния или нарушения какого-либо процесса жизнедеятельности.

Стресс – совокупность неспецифических адаптационных (нормальных) реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов-стрессоров (физических или психологических), нарушающее его гомеостаз, а также соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом).

Стрессовая ситуация – совокупность качеств, позволяющих организму спокойно переносить действие стрессоров без вредных всплесков эмоций, влияющих на деятельность и на окружающих, а также способных вызывать психические расстройства.

Стрессогенная ситуация – это ситуация, содержащая некоторые объективные и субъективные характеристики с потенциальным риском стрессового реагирования участников — субъектов данной ситуации.

Стрессоустойчивость – совокупность качеств, позволяющих организму спокойно переносить действие стрессоров без вредных всплесков эмоций, влияющих на деятельность и на окружающих, а также способных вызывать психические расстройства.

6. Список рекомендуемой литературы

1. 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>
2. 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>
3. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами / MAN INSPIRATION Влияние менеджера в коллективе.- <http://www.maninspiration.ru/ibcs-602-1.html>
4. Психодиагностика персонала : учебное пособие для вузов / И.В. Васильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 122 с. – (Высшее образование). <https://urait.ru/viewer/psihodiagnostika-personala-456898#page/1>
5. 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)
6. 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](https://operonale.ru/upravlenie-personalom/upravlenie-personalom-upravlenie-personalom/upravlenie-konfliktami-i-stressami.html)
7. 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>