

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 27.04.2022 13:35:34  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

1

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
О.Г. Локтионова  
« 26 » 10 2021 г.



СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ В ОРГАНИЗАЦИИ  
Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том  
числе для подготовки к практическим занятиям, студентов  
направления подготовки 37.03.02 Конфликтология  
для всех форм обучения

Курск 2021

УДК 316.48

Составитель: Т.Ю. Копылова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Т.В. Иванова*

Стресс-менеджмент в организации: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2021. - 32 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *26.10.21* Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. *1,8* Уч.-изд.л. *16* Заказ *1237* Тираж 100 экз. Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Стресс-менеджмент в организации».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 840 от 29 июля 2020 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат краткое содержание рассматриваемых тем дисциплины и задания для самоконтроля в тестовой форме и форме ситуационных задач по темам курса.

Студентам предлагается список учебной литературы по дисциплине и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям.

## **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические занятия предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

### Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Феномен стресса в жизни и профессиональной деятельности современного человека. Управление стрессом и стресс-менеджмент	Понятие о стрессе. Роль стресса в жизни современного человека и профессионала. История изучения стресса. Основные положения теории стресса Г. Селье. Когнитивные теории стресса. Понятие о физиологическом и психологическом стрессах. Признаки стресса (физиологические, когнитивные, эмоциональные, поведенческие). Отличие стресса от других психофизиологических состояний. Виды стрессов. Понятие об управлении стрессом и стресс-менеджменте.
2.	Причины стресса и факторы, влияющие на его развитие. Психологические основы предупреждения стресса	Понятие о факторах вредного, стрессогенного влияния на жизнедеятельность людей элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, природных и социальных явлений). Объективные причины психологического стресса. Субъективные причины психологического стресса Факторы, влияющие

		на развитие стресса. Основные психологические принципы и методы предупреждения стресса
3.	Стратегии совладающего поведения и методы преодоления стресса	Понятие «совладающее поведение». Копинг и его задачи. Классификации копингового поведения (Фолкман и Лазарус, Хобфолл, Хайм). Проблемно- и субъектно-ориентированные, адаптивные и неадаптивные типы копинг-стратегий. Способы активного противодействия стрессу. Анализ индивидуальной картины стресса. Методы психической саморегуляции.
4.	Воздействие стресса на организм. Здоровьесберегающие технологии в контексте управления стрессом.	Стресс как физиологический феномен. Воздействие стресса на организм. Соматизация, застойное мышечное напряжение, психосоматические заболевания. Факторы, усиливающие воздействие стрессоров на организм (психологические, физиологические и социальные; личностные и ситуативные). Здоровьесберегающие технологии, применяемые для профилактики и нейтрализации стресса. Нормы здорового образа жизни в различных стрессовых ситуациях, возникающих в условиях профессиональной деятельности и общения.
5.	Специфика профессиональных и организационных стрессов. Синдром эмоционального выгорания, его предупреждение и преодоление	Специфика и виды профессиональных и организационных стрессов. Стресс-факторы в организации. Стресс руководителя. Кризисы профессионального развития и стресс. Причины, стадии, виды и типы кризисов. Деструктивные последствия кризиса и стресса. Психологические основы предупреждения и преодоления профессиональных кризисов. Понятие о синдроме эмоционального выгорания. Модели, причины и стадии СЭВ. Основные методы предупреждения и преодоления СЭВ.
6.	Диагностика профессионального и организационного стресса	Объективные и субъективные методы оценки уровня стресса. Методы психодиагностики стрессовых симптомов и состояний. Оценка стресс-факторов в профессиональной деятельности и синдромов профессионального стресса. Методы диагностики преодолевающего

		поведения и ресурсов стрессоустойчивости.
7.	Управление стрессом на рабочем месте. Профилактика стресса в организации	Программы по стресс-менеджменту в организации. Понятие о первичной, вторичной и третичной профилактике стресса. Аудит стресса. Уменьшение стрессоров на рабочем месте, изменение организационной среды и условий труда. Способы создания оптимального социально-психологического климата в организации как фактора снижения стресса.
8.	Тренинговые программы по борьбе со стрессом	Особенности вторичной и третичной профилактики стресса. Тренинговые программы по борьбе со стрессом и консультирование сотрудников. Приемы и методы управления стрессом, которые целесообразно использовать при разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию персонала.
9.	Тайм-менеджмент как инструмент управления стрессом	Психологические основы тайм-менеджмента: планирование, исполнение и мотивация. Способы планирования рабочего и свободного времени для предупреждения стресса, оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности (декомпозиция целей, методы SMART и АБВГД, матрица Эйзенхауэра, список задач).

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)

	<i>дисциплиной)</i>			
1	2	3	4	5
УК-7 / основной	УК 7.1 – выбирает здоровьесбере гающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологичес ких особенностей организма УК 7.2 – планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособ ности УК 7.3 – соблюдает и пропагандиру ет нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессионал ьной деятельности	<b>Знать:</b> отдельные здоровьесбере гающие технологии, применяемые для профилактики и нейтрализации и профессионал ьного и организацион ного стресса; отдельные способы планирования своего рабочего и свободного времени для предупрежден ия профессионал ьного и организацион ного стресса, оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособ ности; отдельные нормы здорового образа жизни,	<b>Знать:</b> основные здоровьесбере гающие технологии, применяемые для профилактики и нейтрализации и профессионал ьного и организацион ного стресса; основные способы планирования своего рабочего и свободного времени для предупрежден ия профессионал ьного и организацион ного стресса, оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособ ности; основные нормы здорового образа жизни,	<b>Знать:</b> различные типологии здоровьесбере гающих технологий, применяемых для профилактики и нейтрализации и профессионал ьного и организацион ного стресса; различные способы и приемы планирования своего рабочего и свободного времени для предупрежден ия профессионал ьного и организацион ного стресса, оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособ ности; разнообразны е нормы



		<p>актуальные в различных стрессовых ситуациях, возникающих в условиях профессиональной деятельности и общения.</p> <p><b>Уметь:</b> в простых ситуациях делового и управленческого взаимодействия выбирать здоровьесберегающие технологии, применяемые для профилактики и нейтрализации профессионального и организационного стресса; выбирать способы планирования своего рабочего и свободного времени для предупреждения профессионал</p>	<p>актуальные в различных стрессовых ситуациях, возникающих в условиях профессиональной деятельности и общения.</p> <p><b>Уметь:</b> в типовых ситуациях делового и управленческого взаимодействия выбирать здоровьесберегающие технологии, применяемые для профилактики и нейтрализации профессионального и организационного стресса; выбирать способы планирования своего рабочего и свободного времени для предупреждения профессионал</p>	<p>здорового образа жизни, актуальные в различных стрессовых ситуациях, возникающих в условиях профессиональной деятельности и общения.</p> <p><b>Уметь:</b> в типовых и сложных ситуациях делового и управленческого взаимодействия выбирать здоровьесберегающие технологии, применяемые для профилактики и нейтрализации профессионального и организационного стресса; выбирать способы планирования своего рабочего и свободного времени для</p>
--	--	---	---	---

		<p>ьного и организационного стресса, оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности; определять нормы здорового образа жизни, актуальные в различных стрессовых ситуациях для понижения их стрессогенности и.</p> <p><b>Владеть:</b> элементарным и навыками анализа ситуаций делового и управленческого взаимодействия с целью оптимального использования здоровьесберегающих технологий управления профессиональным и организационным стрессом;</p>	<p>ьного и организационного стресса, оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности; определять нормы здорового образа жизни, актуальные в различных стрессовых ситуациях для понижения их стрессогенности и.</p> <p><b>Владеть:</b> основными навыками анализа ситуаций делового и управленческого взаимодействия с целью оптимального использования здоровьесберегающих технологий управления профессиональным и организационным стрессом;</p>	<p>предупреждения профессионального и организационного стресса, оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности; определять нормы здорового образа жизни, актуальные в различных стрессовых ситуациях для понижения их стрессогенности и.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками системного анализа ситуаций делового и управленческого взаимодействия с целью оптимального использования здоровьесберегающих технологий управления профессиональным</p>
--	--	--	---	---

		<p>навыками анализа своего рабочего и свободного времени с целью его оптимального использования в ситуации стрессовых нагрузок; навыками анализа различных стрессовых ситуаций на предмет целесообразности использования в них конкретных норм здорового образа жизни</p>	<p>навыками анализа своего рабочего и свободного времени с целью его оптимального использования в ситуации стрессовых нагрузок; навыками анализа различных стрессовых ситуаций на предмет целесообразности использования в них конкретных норм здорового образа жизни</p>	<p>бным и организационным стрессом; навыками анализа своего рабочего и свободного времени с целью его оптимального использования в ситуации стрессовых нагрузок; навыками анализа различных стрессовых ситуаций на предмет целесообразности использования в них конкретных норм здорового образа жизни</p>
<p>УК-8 / основной</p>	<p>УК 8.1 – анализирует факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания (технических средств, технологическ</p>	<p><b>Знать:</b> отдельные факторы вредного, стрессогенного влияния на жизнедеятельность людей в конкретных ситуациях делового и управленческого</p>	<p><b>Знать:</b> основные факторы вредного, стрессогенного влияния на жизнедеятельность людей в конкретных ситуациях делового и управленческого</p>	<p><b>Знать:</b> систему факторов вредного, стрессогенного влияния на жизнедеятельность людей в конкретных ситуациях делового и управленческого</p>

	<p>их процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений)</p>	<p>взаимодейств ия <b>Уметь:</b> выявлять факторы вредного, стрессогенног о влияния на жизнедеятель ность людей в простых ситуациях делового и управленческо го взаимодейств ия. <b>Владеть:</b> элементарным и навыками анализа ситуаций делового и управленческо го взаимодейств ия на предмет выявления факторов вредного, стрессогенног о влияния на жизнедеятель ность людей.</p>	<p>взаимодейств ия <b>Уметь:</b> выявлять факторы вредного, стрессогенног о влияния на жизнедеятель ность людей в типовых ситуациях делового и управленческо го взаимодейств ия. <b>Владеть:</b> основными навыками анализа ситуаций делового и управленческо го взаимодейств ия на предмет выявления факторов вредного, стрессогенног о влияния на жизнедеятель ность людей.</p>	<p>взаимодейств ия <b>Уметь:</b> выявлять разнообразны е факторы вредного, стрессогенног о влияния на жизнедеятель ность людей в типовых и сложных ситуациях делового и управленческо го взаимодейств ия. <b>Владеть:</b> навыками системного анализа ситуаций делового и управленческо го взаимодейств ия на предмет выявления факторов вредного, стрессогенног о влияния на жизнедеятель ность людей.</p>
--	---	--	---	---

ПК-5 / основной	ПК 5.2 - разрабатывает планы, методические материалы и программы по обучению и развитию персонала	<p><b>Знать:</b> отдельные приемы и методы управления профессионал ьным и организацион ным стрессом, которые целесообразно использовать при разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию персонала.</p> <p><b>Уметь:</b> выбирать отдельные приемы и методы управления профессионал ьным и организацион ным стрессом, которые целесообразно использовать при разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию</p>	<p><b>Знать:</b> основные приемы и методы управления профессионал ьным и организацион ным стрессом, которые целесообразно использовать при разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию персонала.</p> <p><b>Уметь:</b> выбирать основные приемы и методы управления профессионал ьным и организацион ным стрессом, которые целесообразно использовать при разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию</p>	<p><b>Знать:</b> разнообразны е приемы и методы управления профессионал ьным и организацион ным стрессом, которые целесообразно использовать при разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию персонала.</p> <p><b>Уметь:</b> выбирать разнообразны е приемы и методы управления профессионал ьным и организацион ным стрессом, которые целесообразно использовать при разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию</p>
--------------------	---	---	---	---

		<p>персонала. <b>Владеть:</b> элементарным и навыками анализа приемов и методов управления профессионал ьным и организацион ным стрессом, которые целесообразно использовать для решения конкретных задач обучения и развития персонала.</p>	<p>персонала. <b>Владеть:</b> основными навыками анализа приемов и методов управления профессионал ьным и организацион ным стрессом, которые целесообразно использовать для решения конкретных задач обучения и развития персонала.</p>	<p>персонала. <b>Владеть:</b> навыками системного анализа приемов и методов управления профессионал ьным и организацион ным стрессом, которые целесообразно использовать для решения конкретных задач обучения и развития персонала.</p>
--	--	--	---	--

### **Задания для самоконтроля по темам курса**

#### **1. Феномен стресса в жизни и профессиональной деятельности современного человека. Управление стрессом и стресс-менеджмент**

1. Первое упоминание термина «стресс» (напряжение) относится к: а) 14 веку; б) 16 веку; в) 19 веку; г) 20 веку.

2. Паранекроз как стресс на клеточном уровне был открыт: а) Д.Н. Насоновым; б) В.Г. Коренчевским; в) М.Я. Александровым; г) А.Д. Сперанским.

3. Нейроэндокринный феномен, названный реакцией «бегства-защиты» впервые описал: а) В.Г. Коренчевский; б) У. Джемс; в) У. Кэннон; г) Р. Лазарус.

4. Всеобщим адаптационным синдромом стресс назвал: а) Ф. Фолкмен; б) У. Кэннон; в) Г. Селье; г) В. Вундт.

5. Стресс показывает реакцию организма на воздействие: а) неспецифическую; б) специфическую; в) локальную; г) дисфункциональную.

6. В триаду Г. Селье не входит: а) уменьшение вилочковой железы и лимфатических желез; б) увеличение и повышение активности коркового слоя надпочечников; в) точечные кровоизлияния желудочно-кишечного тракта и образование в слизистой оболочке желудка и кишечника язвочек; г) учащение сердцебиения.

7. К стадиям стресса, выделенным Г. Селье, не относится стадия: а) тревоги; б) резистентности; в) стадию истощения; г) депрессии.

8. Стресс-менеджмент – это \_\_\_\_\_

9. Соотнесите авторов и их идеи:

- |                 |   |
|-----------------|---|
| а) Г. Селье     | 1. стресс-реакция на клеточном уровне проявляется в однотипной реакции протоплазмы на любые изменения окружающей среды                    |
| б) У. Кэннон    | 2. стресс-реакция протекает по пути гипоталамус → гипофиз → кора надпочечников  |
| в) Д.Н. Насонов | 3. стресс-реакция «бегства-защиты» обеспечивает мобилизацию организма, подготавливающая мышцы к действию в ответ на воспринимаемую угрозу |

10. Ситуационная задача. Психоэмоциональный статус студента 2 курса характеризовался угнетённостью, подавленностью, высокой тревожностью, нарушением сна и аппетита; работоспособность по скорости вначале была высокой, но затем снижалась, а по времени, и особенно, по точности работы была снижена. Уровень адренокортикотропного гормона и глюкокортикоидов выше нормы, а соматотропного, тиреотропного, гонадотропных гормонов, минералокортикоидов, тироксина и половых гормонов – ниже нормы.

Задание: Оцените состояние адаптации данного студента. Определите тип адаптационной реакции, которой соответствуют данные показатели? Укажите биологические (физиологические) и психологические симптомы состояния студента. Назовите здоровьесберегающие методы и технологии, которые могли бы изменить состояние студента в лучшую сторону?

## **2. Причины стресса и факторы, влияющие на его развитие.**

### **Психологические основы предупреждения стресса**

1. К объективным причинам стресса не относится: а) условия жизни и работы; б) люди, с которыми человек взаимодействует; в) политические и экономические факторы; г) невозможность реализации актуальной потребности.

2. Теория П.В. Симонова, позволяющая прогнозировать силу стресса, не рассматривает такой параметр, как: а) потребности; б) поведение; в) эмоции; г) информация.

3. К субъективным причинам психологического стресса не относятся: а) конфликты; б) реализация негативных родительских программ; в) люди, с которыми человек взаимодействует; г) неадекватная реализация условных рефлексов.

4. Стресс, который не описывается «пирамидой потребностей» А. Маслоу: а) резкая смена темпа жизни; б) страх потерять работу; в) неразделенная любовь; г) смена руководства в организации.

5. Определите слова-маркеры, иллюстрирующие установку жесткой альтернативы: а) все или ничего; б) всегда, никогда; в) только, исключительно; г) нельзя, не должен.

6. Иррациональная установка, отражающая перфекционизм личности: а) мама всегда права; б) все мне завидуют; в) я должен быть всегда на высоте; г) все равно у меня ничего не получится.

7. Одним из авторов опросника на определение копинг-стратегий является: а) Р. Лазарус; б) А. Маклин; в) В.В. Бойко; г) Г.-Ю. Айзенк.

8. Когнитивный диссонанс – это \_\_\_\_\_

9. Соотнесите факторы, влияющие на развитие стресса, с соответствующими группами:



- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| а) биологические факторы                | 1. прошлый опыт                 |
| б) социально-психологические факторы    | 2. уровень сензитивности        |
| в) психологические особенности человека | 3. условия жизни и деятельности |

10. Ситуационная задача. Наблюдения конфликтолога за клиентом в процессе консультативной работы показали, что клиент часто обвиняет других в своих проблемах, не принимает ответственность за происходящее в его жизни на себя.

Вопросы: Какую психодиагностическую методику может использовать конфликтолог, чтобы на основании полученных результатов продемонстрировать обратившемуся к нему человеку проявление данных особенностей? Какие приемы может использовать конфликтолог для того, чтобы объяснить данному клиенту причины его проблем? Какие принципы и методы профилактики стрессовых ситуаций будут полезны для этого клиента?

### **3. Стратегии совладающего поведения и методы преодоления стресса**

1. Впервые термин «совладание» использовал: а) Л. Мэрфи; б) А. Маслоу; в) М. Зейндер; г) А. Хамер.

2. К основным задачам копинга НЕ относится: а) реализация целей деятельности; б) поддержание позитивного, положительного образа Я, уверенности в своих силах; в) поддержание эмоционального равновесия; г) установление и сохранение достаточно тесных взаимосвязей с другими людьми.

3. Проблемно-ориентированные и субъектно-ориентированные типы копинг-стратегий выделил: а) С. Хобфолл; б) Э. Хайм; в) Р. Лазарус; г) А. Маслоу.

4. Р. Лазарус и Фолкман с помощью факторного анализа выявили копинг-стратегии: а) конфронтация, поиск социальной поддержки, избегание, дистанцирование, принятие ответственности, позитивная переоценка, самоконтроль, плановое решение проблемы; б) проблемный анализ, установка собственной ценности, сохранение самообладания, протест, оптимизм,

сотрудничество, обращение, альтруизм; в) просоциальные, асоциальные, активные, пассивные, прямые, непрямые (манипулятивные); г) относительность, придача смысла, эмоциональная разрядка, кооперация, компенсация, отвлечение, конструктивная активность.

5. Неадаптивной эмоциональной копинг-стратегией Э. Хайм ситает: а) протест; б) оптимизм; в) эмоциональная разрядка; г) подавление эмоций.

6. К неадаптивным поведенческим стратегиям Э. Хайм относит: а) диссимуляцию; б) религиозность; в) проблемный анализ; г) сохранение самообладания.

7. Анализ индивидуальной картины стресса НЕ предполагает использование шага: а) вхождение в оптимальное психоэмоциональное состояние; б) составление перечня стрессоров; в) оценка и ранжирование стрессоров; г) планирование реальных и конкретных действий по отношению к стрессорам.

8. Копинг – это \_\_\_\_\_

9. Укажите правильную последовательность действий в процессе аутотренинга:

- а) ровное ритмичное сердцебиение;
- б) ощущение тепла в руках и ногах;
- в) ощущение тяжести в руках и ногах;
- г) прохлада в области лба;
- д) тепло в области солнечного сплетения.

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_

10. Ситуационная задача. Два студента, живущих в одной комнате общежития, поссорились. Один из них был «жаворонок», который вставал и ложился рано. Другой - «сова», он любил подольше поспать и возвращался в комнату вечером поздно. К сессии у обоих накопился большой объем материала, который нужно было выучить. Ритмы учебной работы у студентов не совпадали, и соседи поссорились. После ссоры оба находились в возбуждённом состоянии; один из них принялся заниматься физическими упражнениями, другой – пошёл в библиотеку и пытался почитать книгу.

Задание: Сформулируйте правила совместного общежития и тайм-менеджмента, которые способствовали бы профилактике и

преодолению стрессовых ситуаций, возникающих у этих студентов. Оцените стратегии совладающего поведения, выбранные каждым из них после ссоры. Какие стратегии совладания со стрессом вы считаете наиболее эффективными в подобных ситуациях. Обоснуйте свой ответ.

#### **4. Воздействие стресса на организм. Здоровьесберегающие технологии в контексте управления стрессом**

1. Изучением реакций организма на стрессовые события занимается: а) психология стресса; б) физиология стресса; в) анатомия; г) социология стресса.

2. Р. Сапольски НЕ рассматривает такую категорию стресса, как: а) острый физический кризис; б) хронические физические проблемы; в) психологические и социальные проблемы; г) внутриличностные кризисы.

3. Острая реакция на стресс сопровождается: а) понижением уровня глюкозы; б) активизацией процессов пищеварения; в) замедление регенерации тканей; г) повышение полового влечения.

4. Среди посетителей поликлиник доля пациентов трудоспособного возраста, для которых характерна соматизация как последствие стресса, достигает: а) 10%; б) 20%; в) 30%; г) 40%.

5. Руководитель группы, определившей основные психосоматические заболевания, названные чикагской семеркой: а) Р. Сапольски; б) Ф. Александер; в) В. Райх; г) Ф. Перлз.

6. В чикагскую семерку психосоматических заболеваний НЕ входит: а) алекситимия; б) гипертония; в) бронхиальная астма; г) ревматоидный артрит.

7. Согласно теории Ф. Данбар, возникновение психосоматических расстройств объясняется: а) неумением человека конструктивно разрешать конфликтные ситуации; б) взаимодействием трех факторов - психологических, физиологических и социальных; в) личностными особенностями человека; г) обострением физиолого-экологического противоречия, связанного с ускорением научно-технического прогресса и изменением образа жизни людей.

8. Аллостаз – это \_\_\_\_\_

9. Соотнесите между собой физиологические проявления стресса и типичные психосоматические заболевания, которые могут развиваться в результате этих проявлений:

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| а) повышение симпатического тонуса нервной системы     | 1. сахарный диабет          |
|  | 2. язвенная болезнь желудка |
|  | 3. гипертония               |
| б) повышение парасимпатического тонуса нервной системы | 4. бронхиальная астма       |
|  | 5. ревматоидный артрит      |

10. Ситуационная задача. К психологу обратился мужчина, 38 лет, по поводу конфликтных ситуаций на работе. Для него характерна преувеличенная потребность в деятельности, сверхвовлеченность в работу, нехватка времени для отдыха, упорство и сверхактивность в достижении цели, нередко сразу в нескольких областях жизнедеятельности, неумение выполнять однообразную, монотонную работу. Все делает быстро, его отличает выразительная эмоциональная речь, яркая жестикация и мимика. Импульсивен, несдержан, амбициозен. Стремится к доминированию.

Вопросы: О каком поведенческом типе личности идет речь? Развитие каких заболеваний мы можем ожидать у таких личностей в условиях стресса? Какие приемы и методы управления стрессом можно использовать с людьми данного типа в рамках антистрессовых мероприятий и программ по обучению и развитию персонала?

### **5. Особенности предупреждения и преодоления различных видов профессионального и организационного стресса**

1. Укажите причину стресса, которая не относится к группе объективных факторов: а) вредные характеристики производственной среды; б) тяжелые условия работы; в) отношения с руководством; г) чрезвычайные обстоятельства.

2. Причина стресса, не характерная для труда шахтеров: а) условия замкнутого пространства; б) угольная пыль; в) низкая температура; г) ожидание возможной аварии.

3. Фактор стресса, который не относится к форс-мажорным обстоятельствам: а) срыв поставок продукции; б) длительная работа; в) высокий темп деятельности; г) повышенная ответственность; д) значительные физические нагрузки.

4. Укажите причину стресса, которая относится к группе профессиональных субъективных причин: а) низкая самооценка; б) неуверенность в себе; в) страх неудачи; г) нехватка знаний, умений и навыков.

5. Явление деперсонализации, которое сопровождает синдром эмоционального выгорания, – это: а) чувство эмоциональной опустошенности, уменьшение количества положительных эмоций, возникающих в связи со своей работой; б) циничное отношение к труду и объектам своего труда (бесчувственное, равнодушное отношение к пациентам, клиентам, посетителям); в) формирование чувства некомпетентности, фиксация на неудачах в своей профессии.

6. Профессия, которая по результатам исследования английских психологов, считается наиболее стрессогенной: а) библиотекари; б) пилоты; в) шахтеры; г) полицейские; д) журналисты.

7. Укажите фактор учебной сессии, снижающий уровень стресса: а) повышенная статическая нагрузка; б) изменение режима сна и бодрствования; в) эмоциональные переживания; г) уверенность в себе.

8. Н.В. Самоукина выделяет такие виды профессионального стресса, как \_\_\_\_\_

9. Соотнесите между собой источники стресса работников управленческого профиля и их проявления:

а) режим трудовой деятельности	1. неадекватный уровень притязаний
б) трудности построения деловой карьеры	2. плохие условия труда
в) коммуникативные факторы	3. трудности делегирования полномочий
	4. нехватка времени
	5. страх перед увольнением

10. Ситуационная задача. Два года Александра Краскова работала в условиях полной самоотдачи. Будучи трудоголиком,

она охотно выполняла все распоряжения начальства, бралась за самые сложные задачи и не боялась проявить инициативу, закрывая работу на самом сложном участке при минимуме ресурсов. Работая по 12 часов в сутки, сотрудница крупного финансового института заслужила одобрение со стороны самого высокого руководства, получила повышение в должности и зарплате.

Однако некоторое время спустя Александра заметила, что ее успехи уже не приносят ей прежнего удовлетворения, а двух выходных после интенсивной пятидневной работы явно стало недостаточно для того, чтобы восстановить силы. Решив, что ей нужно отдохнуть, девушка ушла в отпуск. После отдыха она с удвоенной силой приступила к выполнению своих обязанностей, но уже через неделю усталость вернулась к ней с прежней силой. Кроме того, Александру стало раздражать то, на что раньше она не обращала внимания: постоянные переработки, недостаток ресурсов для выполнения необходимых задач и шум в офисе. Неоднократные переговоры с руководством проблему не решили. Девушке ясно дали понять, что она, как и прежде, должна выдавать высокие результаты, цена которых руководство не интересовала.

Пытаясь найти пути решения проблемы самостоятельно, Александра стала меньше задерживаться на работе и приобрела профессиональные строительные наушники, чтобы защитить себя от шума. В таком режиме она проработала полгода. За это время у девушки начались проблемы со здоровьем – появились хронические боли в спине, развилась бессонница, приступы головокружения.

Вопросы: Какие признаки стресса вы могли бы диагностировать у сотрудницы? Как можно в целом охарактеризовать состояние Александры? Какие причины стресса можно назвать в этой ситуации? Какова связь между стрессом и личностью в данном случае? Что женщине необходимо сделать, чтобы минимизировать уровень рабочего стресса?

## **6. Диагностика профессионального и организационного стресса**

### **1. Определение показателей артериального давления**

относится к: а) объективным методам оценки уровня стресса; б) субъективным методам оценки уровня стресса; в) визуальным методам оценки уровня стресса; г) интроспективному методу оценки уровня стресса.

2. К основным методам оценки психомоторных реакций, применяемых при изучении психологического стресса НЕ относится: а) определение степени напряжения отдельных мышечных групп с помощью миограммы; б) определение степени избыточного напряжения мышц и плавности движений по показателю тремора; в) определение скорости простой или сложной сенсомоторной реакции; г) определение активности вегетативной нервной системы с помощью вегетативного индекса Кердо.

3. Визуальная диагностика стресса предполагает: а) определение параметров функционирования дыхательной системы (частота и глубина дыхания, газовый состав выдыхаемого воздуха и т. д.); б) определение степени избыточного напряжения мышц и плавности движений по показателю тремора; в) определение стресса с помощью наблюдения, по внешним признакам (физиологическим, психологическим и поведенческим); г) самомониторинг внутреннего состояния при стрессе.

4. Вопрос, которые НЕ входит в стандартные вопросы интроспективного изучения стресса: а) О чем я сейчас думаю (о том, как решить проблему, или о том, как все ужасно складывается)? б) В каком состоянии мои мышцы? Нет ли в них излишнего напряжения? в) Как я дышу (спокойно или напряженно)? г) Кто виноват в сложившейся ситуации?

5. Автором методики «Диагностика эмоционального выгорания личности» является: а) В.В. Бойко; б) А. Мак-Лин; в) К. Вайсман; г) Ч.Д. Спилбергер.

6. К симптомам эмоционального выгорания НЕ относится: а) «загнанность в клетку»; б) деструкция; в) расширение сферы экономики эмоции; г) деперсонализация.

7. Одним из авторов опросника на определение копинг-стратегий является: а) Р. Лазарус; б) А. Мак-Лин; в) В.В. Бойко; г) Г.-Ю. Айзенк.

8. К субъективным методам оценки уровня стресса относятся:

---

9. Соотнесите между собой методы диагностики стресса и их авторов:

- |  |                    |
|--|--------------------|
| а) «Профессиональное<br>(эмоциональное) выгорание» | 1. Мак-Лин         |
| б) «Оценка<br>профессионального стресса»           | 2. Маслач, Джексон |
| в) «Шкала организационного<br>стресса»             | 3. Вайсман         |

10. Ситуационная задача. В последнее время руководитель часто «срывается» на подчиненных и членах семьи в связи с большой загруженностью на работе.

Вопросы: Какие психодиагностические методики может использовать конфликтолог для исследования данной ситуации? Назовите стрессогенные факторы в деятельности руководителя. Какие приемы и методы управления стрессом целесообразно включать в мероприятия и программы по обучению и развитию руководящих кадров.

## **7. Управление стрессом на рабочем месте. Первичная профилактика стресса**

1. Комплексная информационная карта стресса включает в себя: а) план восстановительных мероприятий для работников; б) выявленные профессиональные стрессоры; в) рекомендации по преодолению стресса; г) график проведения антистрессовых мероприятий.

2. К структурным методам, направленным на профилактику стрессов на рабочем месте НЕ относят: а) метод разъяснения требований к работе; б) формирование и использование адекватной системы вознаграждений; в) метод координации и интеграции; г) установление общеорганизационных целей.

3. Определение должностных обязанностей работников и сфер их функциональной ответственности способствует предупреждению:



а) стресса, связанного с перегрузкой; б) стресса, связанного с конфликтными отношениями в коллективе; в) стресса, связанного с ролевой неопределенностью; г) стресса, связанного с невозможностью карьерного роста.

4. К организационным методам управления стрессом на рабочем месте НЕ относят: а) изменение социального окружения, в котором формируется стресс; б) проведение обучающих тренингов; в) реализация оздоровительных культурно-спортивных программ для сотрудников; г) осуществление мероприятий по улучшению социально-психологического климата рабочего коллектива.

5. Абсентеизм – это: а) отсутствие делегирования полномочий; б) текучесть кадров; в) плохие условия труда; г) частые производственные ошибки подчиненных.

6. Первичная профилактика стресса НЕ включает в себя: а) удаление или уменьшение стрессоров; б) обучение сотрудников навыкам саморегуляции; в) улучшение условий труда; г) изменение окружающей организационной среды.

7. Вторичная профилактика стресса предполагает: а) оптимизацию микроклимата; б) расширение возможности для работников участвовать в принятии решений; в) улучшение условий труда; г) обучение сотрудников навыкам релаксации.

8. «Стресс-аудит» - это \_\_\_\_\_

9. Соотнесите между собой государства и традиционно используемые в них методы снижения стресса сотрудников:

- |           |                                |
|-----------|--------------------------------|
| а) Индия  | 1. офисные школы танцев        |
| б) Япония | 2. смехотерапия                |
| в) США    | 3. бои поролоновыми дубинками. |

10. Ситуационная задача. Светлана И. 10 лет работала инженером на крупном производственном предприятии. Она была очень хорошим специалистом. Работа ей нравилась, но когда пришла новая начальница и стала буквально выживать Светлану с работы, то та испытала настоящий стресс. Светлана И. не получала премий, постоянно подвергалась критике. Поначалу коллеги ее поддерживали, но постепенно потеряли интерес к ситуации. Светлана И. искала защиты в профсоюзе, писала жалобы, но ничего не менялось. Она стала искать помощи у генерального

директора, но тот не воспринял всерьез ситуацию Светланы. В итоге она оказалась в больнице с нервным расстройством, а после этого была вынуждена уволиться.

Вопросы: В чем вы видите здесь проблему? Как должен был поступить руководитель в этой ситуации? Как должна была вести себя Светлана? Как бы Вы порекомендовали решать подобные ситуации?

## **8. Тренинговые программы по борьбе со стрессом**

1. Краткосрочное обучение в формате тренинга стрессоустойчивости неэффективно, когда: а) необходимо обучить сотрудников навыкам аутогенной тренировки; б) у сотрудников наблюдаются симптомы СЭВ; в) у сотрудников недостаточно высокий интерес к проблеме преодоления стресса; г) необходимо обучить сотрудников приемам тайм-менеджмента.

2. Фактором, определяющим эффективность профилактической работы по борьбе со стрессом в организации, НЕ является: а) совместное участие в тренинге руководства и персонала организации; б) проведение тренингов по стресс-менеджменту как части постоянно действующей профилактической программы; в) разработка профилактической программы по борьбе со стрессом на основе результатов аудита стресса; г) наличие постоянного мониторинга стресса в организации.

3. Отдельные модули программы по антистрессу включать в сценарии тренингов продаж, переговоров, урегулирования конфликтов, делового общения: а) не целесообразно; б) целесообразно иногда; в) целесообразно, если есть запрос со стороны персонала; г) целесообразно.

4. Выделение таких видов антистрессового тренинга, как методический и психокоррекционный, соответствует классификации тренингов по критерию: а) конкретные задачи; б) состав; в) ведущая цель; г) тип руководства.

5. Антистрессовый тренинг, направленный на приобретение участниками новых знаний, умений, навыков в сфере овладения стрессоустойчивостью – это: а) методический тренинг; б) психотерапевтический тренинг; в) обучающий тренинг; г) тренинг личностного развития.

6. Теорию эмоционального интеллекта, на которую следует опираться при проведении антистрессового тренинга, разработал: а) С. Хобфолл; б) Г. Селье; в) Д. Гоулман; г) Ф. Фолкмен.

7. При обучении персонала различным техникам на антистрессовом тренинге большое внимание уделяется: а) развитию умения договариваться; б) обсуждению биологической обратной связи; в) знакомству с правилами эффективной аргументации; г) развитию уверенности в себе.

8. Основные формы тренинговой работы – это \_\_\_\_\_

9. Соотнесите между собой парадигмы тренинга и их характеристики.

- а) тренинг как своеобразная форма дрессуры
- б) тренинг как тренировка
- в) тренинг как активная форма обучения

- 1. передача психологических знаний, а также развитие некоторых умений и навыков
- 2. манипулятивными приемами при помощи положительного подкрепления формируются нужные паттерны поведения
- 3. формирование и отработка умений и навыков эффективного поведения

10. Ситуационная задача. Назовите и опишите тренинговые упражнения, которые будут способствовать снижению уровня стресса и его профилактике, у людей, сформулировавших свои эмоциональные проблемы следующим образом:

А) «Когда со мною кто-то не соглашается, я начинаю злиться и реагирую импульсивно и раздраженно...»;

В) «Когда начальник начинает кричать на меня, я впадаю в ступор и ничего не могу сказать...»;

Г) «Коллеги постоянно игнорируют мои просьбы не открывать все окна в жаркую погоду, я простываю от сквозняков, и

меня очень огорчает такое отношение к моим просьбам и моему здоровью...».

## 9. Тайм-менеджмент как инструмент управления стрессом

1. Исследования свидетельствуют, что при составлении плана затрачивается 8 мин., тогда как экономится времени: а) 30 мин.; б) 1 час; в) 1 час. 30 мин.; г) 2 часа.

2. Оптимальный отдых составляет примерно: а) 5 минут после 45 минут работы; б) 10 минут после каждого часа работы; в) 15 минут после 1,5 часов работы; г) 20 мин. после 2 часов работы.

3. Метод «Альпы» НЕ включает в себя такую стадию, как: а) составление заданий дня; б) оценка длительности акций; в) разграничение текущих и запланированных дел; г) резервирование времени «про запас».

4. Календарь-памятку, личный дневник, записную книжку, инструмент планирования, справочник, абонементную книжку, картотеку идей и инструмент контроля представляет собой: а) MS Outlook; б) «Кайрос»; в) Дневник времени; г) Матрица Эйзенхауэра.

5. В качестве резервного времени для неожиданных дел рекомендуется оставлять примерно: а) 50 % времени дня; б) 40 % времени дня; в) 30 % времени дня; г) 20 % времени дня.

6. Принцип Парето описывает соотношение результативных действий и временных затрат числами: а) 100/60; б) 80/40; в) 90/60; г) 80/20.

7. Основой контекстного планирования является: а) «кайрос»; б) «хронос»; в) матрица Эйзенхауэра; г) принцип Парето.

8. Согласно методу Эйзенхауэра, задачи разделяются на \_\_\_\_\_

9. Соотнесите между собой методики планирования времени и их авторов:

а) «Автофокус»

1. Д. Аллен

б) «Getting Things Done»

2. Ф. Чирилло

в) «Помодоро»

3. М. Форрестер

10. Ситуационная задача. Придя на работу, сотрудник «впрягается» в сыплющиеся текущие дела, реагирует на все

поступающие раздражители и выполняет только текущие вводные запросы в зависимости от настойчивости их хозяев. При этом «внешние» вводные (извне фирмы) рассматриваются как приоритетные над «внутренними», так как фирма считается клиенто-ориентированной. Если говорить о плановых задачах, то сотруднику не до них, ведь они как-бы не «висят» над его головой, а лежат в столе. Поскольку важные задачи часто остаются не решенными, и работник об этом знает, уровень внутреннего напряжения у него является достаточно высоким и сопровождается неудовлетворенностью собой и результатами своей деятельности.

Задание: Укажите последствия такого поведения сотрудника. Разработайте рекомендации для данного сотрудника по оптимизации его деятельности с учетом правил и принципов, а также имеющихся методов тайм-менеджмента.

## **Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям**

1. Зинченко, Е. В. Психологические аспекты стресса : учебное пособие / Е. В. Зинченко ; Южный федеральный университет, Академия психологии и педагогики. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2017. – 91 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493335> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр.: с. 82-89. – ISBN 978-5-9275-2316-0. – Текст : электронный.

2. Останкина, Е. Основы психической саморегуляции : учебное пособие / Е. Останкина ; науч. ред. В. Г. Маралов ; Череповецкий государственный университет, Факультет биологии и здоровья человека. – Череповец : Череповецкий государственный университет (ЧГУ), 2013. – 126 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=434835> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-85341-478-5. – Текст : электронный.

3. Биктина, Н. Практикум по психологии посттравматического стресса : учебное пособие / Н. Биктина ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2011. – 166 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259206> (дата обращения: 29.08.2021). – Текст : электронный.

4. Бобина, Н. В. Самоменеджмент : учебное пособие : [16+] / Н. В. Бобина, Л. А. Каменская, И. Ю. Столярова ; Сочинский государственный университет. – Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. – 184 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618131> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр.: с. 156-157. – Текст : электронный.

5. Бодров, В. А. Психологический стресс. Развитие и преодоление / В. А. Бодров. – Москва : ПЕР СЭ, 2006. – 528 с. –

Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233346> (дата обращения: 29.08.2021). – ISBN 5-9292-0146-3. – Текст : электронный.

6. Борисова, А. Н. День управления стрессом : [12+] / А. Н. Борисова. – Санкт-Петербург : Антология, 2013. – 160 с. : ил. – (Мой личный стресс-менеджер). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257912> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-94962-238-4. – Текст : электронный.

7. Малкина-Пых, И. Г. Психосоматика : учебник : [16+] / И. Г. Малкина-Пых. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 423 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595463> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр.: с. 401-420. – ISBN 978-5-4499-1464-4. – DOI 10.23681/595463. – Текст : электронный.

8. Разумникова, О. М. Психология здоровья : учебное пособие : [16+] / О. М. Разумникова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 92 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575002> (дата обращения: 29.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3446-8. – Текст : электронный.

9. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / ред. А. Л. Журавлев, Е. А. Сергиенко. – Москва : Институт психологии РАН, 2011. – 512 с. – (Психология социальных явлений). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86285> (дата обращения: 29.08.2021). – ISBN 978-5-9270-0222-1. – Текст : электронный.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>