



Негосударственное образовательное частное учреждение высшего
образования «Высшая школа управления» (ЦКО)
(НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО))

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.12 Психология стресса

Направление подготовки
37.03.01 Психология

Направленность (профиль) подготовки
Практическая психология

Квалификация выпускника
«Бакалавр»

Форма обучения

Очно-заочная

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры
психологии
«28» августа 2024, протокол №1

Заведующий кафедрой
доктор философских наук, доцент Л.В.Шукшина

Москва, 2024

Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ.....	3
2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	6
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.....	7
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	10
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	21
7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	23

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Психология стресса» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденным приказом Минобрнауки России № 839 от 29.07.2020.

В XXI веке потенциальный источник стресса – *информация*. Появился даже термин «информационный стресс», который подразумевает любую разновидность психологического стресса, который возникает на фоне угрожающих и травмирующих психику человека событий. Источником его развития служат любая внешняя или «внутренняя» информация в форме прошлых представлений, травмирующего опыта, неприятных событиях и их последствиях. Эти реакции, как правило, связаны с продуцированием негативных эмоций, развитием чувства тревоги на всем протяжении существования конфликтной ситуации (реальной или воображаемой) вплоть до ее разрешения или субъективного преодоления. Согласно когнитивной теории стресса, субъективная познавательная оценка угрозы неблагоприятного воздействия внешних стимулов и возможность с ними справиться порождает у человека защитную деятельность или защитные импульсы, которые направлены на устранение или уменьшение предполагаемых опасных воздействий. Человек как бы предвосхищает возможные опасные последствия воздействующей на него ситуации и с помощью имеющихся у него ресурсов старается с ними справиться. Характер стрессовой реакции определяется *психологической структурой личности*: ситуация как «вредоносный стимул» или отрицается, или преодолевается, или принимается.

Дисциплина «Психология стресса» знакомит студентов с психологическими особенностями зарождения, возникновения и ощущениями стресса, рождающего у человека «неспецифическую реакцию» организма; объясняет разновидности стресс-факторов в современном информационном пространстве; учит справляться с причинами усиления стрессовых нагрузок, их минимизации и успешного преодоления.

В рамках изучения теории стресса студенты знакомятся с изменениями взаимоотношений между людьми; особенностями эмоциональных реакций; спецификой протекания когнитивных процессов (восприятия, памяти, мышления, речи) в ситуациях, вызывающих стресс. Дисциплина направлена на профилактику стрессов и повышение профессиональной компетентности в развитии навыков эмоциональной саморегуляции и стрессоустойчивости.

Изучение курса предусматривает рассмотрение научно-теоретических основ учения о стрессе, особенностей диагностики и оценки стресс-факторов, методов профилактики стрессовых нагрузок,

технологии саморегуляции в стрессовых ситуациях.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 учебных планов по программам подготовки бакалавров по направлению 37.03.01 Психология.

Дисциплина изучается на 5 курсе в 9 семестре.

Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Психология стресса» является формирование у студентов системных представлений о психологических закономерностях возникновения и протекания стресса, изучение причин и условий его возникновения; понимание особенностей влияния стресса на организм человека; формирование умений применять полученные знания для решения задач профессиональной деятельности в области изучения способов борьбы со стрессом, а также методов профилактики стрессовых нагрузок.

В соответствии с компетенциями в рамках данного курса и рабочей программой дисциплины перед студентами ставятся *следующие задачи:*

Знать:

- основные концепции и теории стресса;
- методологию современных исследований стресса как психического явления;
- базовые понятия причин возникновения и форм проявления стрессовых состояний;
- особенности влияния стресса на поведение, деятельность и психическое здоровье личности;
- психологические методы диагностики и коррекции стресса в профессиональной практической деятельности.

Уметь:

- составлять индивидуальную карту антистрессового противостояния у сотрудников различного типа;
- определять уровень стресса и диагностировать факторы его возникновения;
- разрабатывать коррекционные программы для профилактики и коррекции состояния людей в условиях зарождающегося стресса;
- оказывать психологическую помощь в стрессовых ситуациях;
- регулировать собственное эмоциональное состояние в ситуациях возникающего стресса и
- минимизировать стрессы в межличностном и деловом общении.

Иметь практический опыт:

- диагностики и коррекции психологического состояния;

- использования приемов стресс-регулирования эмоциональных состояний;
- психоэмоциональной поддержки при появлении у людей признаков физического истощения;
- проведения профилактических мероприятий в условиях больших физиологических, информационных и организационных нагрузок;
- саморегуляции для профилактики эмоционального и физического истощения при больших нагрузках.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине			Формы образовательной деятельности
			выпускник должен знать	выпускник должен уметь	выпускник должен иметь практический опыт	
Групповое и индивидуальное консультирование клиентов	ПК-1	ПК-1.3 Участвует в оказании психологической поддержки клиентам для выхода из трудных жизненных ситуаций	инструменты для диагностики состояния стресса; механизмы совладания со стрессовыми нагрузками; технологии для профилактики и коррекции состояния людей, находящихся в условиях стресса	определять уровень стресса и диагностировать факторы его возникновения; разрабатывать коррекционные программы для выхода из трудных жизненных ситуаций	стресс-регулирования эмоциональным состоянием своим и окружающих людей; психоэмоциональной поддержки при появлении признаков физического истощения у окружающих людей	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия <u>Самостоятельная работа</u>

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование тем	Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)									Самостоятельная работа обучающихся	ТКУ / балл Форма ПА
	Лекции	Семинары	Практикум по решению задач	Ситуационный практикум	Мастер-класс	Лабораторный практикум	Тренинг	Дидактическая игра	Из них в форме практической подготовки		
Очно-заочная форма											
Тема 1. Понятие и природа стресса.	6	6								8	Доклад и групповая дискуссия/10
Тема 2. Психологическая адаптация к стрессам.	8	6								8	Доклад и групповая дискуссия/10
Тема 3. Стратегии преодоления стресса	6	6	4							9	Доклад и групповая дискуссия/10 Эссе/10 Отчет по практикуму по решению задач/5
Тема 4. Источники и последствия организационного стресса.	6	6		4						8	Доклад и групповая дискуссия/10 Эссе/10 Отчет по ситуационному практикуму/ 10
Тема 5. Управление стрессами в организации.	6	6	4	2						8	Доклад и групповая дискуссия/10 Тест/5 Отчет по ситуационному практикуму/ 10
Всего:	32	30	8	6						41	100
Контроль, час	27									Экзамен	
Объем дисциплины (в академических часах)	144										
Объем дисциплины (в зачетных единицах)	4										

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Понятие и природа стресса

Стресс и проблемы адаптации личности к жизни в современном обществе. Социально-экономические и медико-демографические аспекты изучения стресса в экономически развитых странах. Стресс и нарушения поведенческой адаптации. Стресс и надежность деятельности. Стресс и здоровье человека. Понятие психического здоровья. Стресс и пограничные состояния. Болезни «стрессовой этиологии» и формы личностной дезадаптации. Критерии оценки негативных последствий стресса на индивидуальном и популяционном уровне. Основные сферы изучения стресса в современных психологических исследованиях. Понятие стресса. Определение стресса в различных теоретических концепциях. Классическая теория стресса Г. Селье и возможности ее использования в психологических исследованиях. Реакция борьбы или бегства. Стресс как универсальная реакция на различные раздражители. Классическая триада признаков стресса. Стадии развития стресса (тревога, сопротивление, истощение). Физиологическая природа стресса. Поведенческие модели изучения стресса. Стресс и поведение человека. Дихотомические модели анализа стресса. Различение понятий стресса и стрессора. Зависимость успешности решения поведенческих задач от степени физиологической активации и напряженности деятельности. Комплексный подход к анализу проявлений стресса. Субсиндромы проявлений стресса: вегетативный, эмоционально-поведенческий, когнитивный, социально-психологический. Симптомокомплексы проявлений и их связь с успешностью поведенческой адаптации. Экологический подход к изучению стресса. Трансактный подход к изучению стресса. Когнитивная модель развития психологического стресса Р. Лазаруса. Регуляторный подход к изучению стресса. Стресс-факторы или стрессоры. Типы стрессоров. Синдромы состояний эмоциональной напряженности: тормозная, импульсивная и генерализованная формы. Роль индивидуальных различий в формировании состояний психической напряженности. Виды стресса. Реакции человека на стресс. Последствия стресса.

Тема 2. Психологическая адаптация к стрессам

Адаптация. Критерии адаптации к стрессу. Механизмы психологической защиты и их место в адаптивном поведении: подавление, вытеснение, замещение, проекция, интроекция, идентификация, отрицание, рационализация, реактивное образование, деперсонализация, ирония. Совладание (копинг-поведение). Копинговые стратегии адаптации. Копинг, ориентированный на ситуацию. Копинг, ориентированный на репрезентацию. Копинг, ориентированный на оценку. Когнитивное преодоление. Эмоциональное преодоление.

Поведенческое преодоление. Социально-психологическое преодоление. Социальная поддержка при стрессе. Основные психологические составляющие синдрома хронического стресса. Синдромы личностных и поведенческих деформаций стрессового типа: профессионально-личностные акцентуации, тип А поведения; синдром выгорания, синдром посттравматического стресса. Развитие пограничных невротических состояний как следствие интенсивного переживания стресса.

Тема 3. Стратегии преодоления стресса

Саморегуляция как основа стрессоустойчивого поведения личности. Теории саморегуляции. Методы саморегуляции. Способы регуляции эмоций (эмоциональное отреагирование, эмоциональная трансформация, эмоциональное подавление). Методы психологической саморегуляции и управление стрессом: базовые техники и вспомогательные средства. Самомониторинг как базисная техника саморегуляции. Релаксации как техника саморегуляции: расслабление через дыхание, расслабление через напряжение, расслабление через образ (визуализация), расслабление через внушение (самовнушение). Техника прогрессивной релаксации. Когнитивные стратегии преодоления стресса. Концепция «поисковой активности» В.С. Ротенберга и В.В. Аршовского. Позитивный подход Н. Пезешкиана. Техники повышения самооценки и уверенности в себе. Методы профилактики и коррекции стресса.

Тема 4. Источники и последствия организационного стресса

Источники профессионального стресса: организационные, рабочие, индивидуальные. Модели профессионального стресса. Факторы организационного стресса. Особенности личности как опосредующие факторы стресса. Порог чувствительности к стрессу. Индивидуальный сценарий стрессового поведения. Поведение А и Б типа. Индивидуальное восприятие контроля над ситуацией (локус контроля); синдром приобретенной беспомощности. Синдром эмоционального (профессионального) выгорания. Группы риска. Симптомы профессионального выгорания. Ключевые признаки профессионального выгорания (истощение, личностная отстраненность, падение самооценки). Стадии профессионального выгорания. Преодоление профессионального выгорания. Последствия организационного стресса.

Тема 5. Управление стрессами в организации.

Методологические подходы к управлению стрессом в организации: трансактный, ресурсный, процессуальный. Управление стрессами на уровне организации. Алгоритм и методы управления стрессом со стороны организации. Психологическая технология управления стрессом (диагностика, аудит, мониторинг, профилактика и

психологическая коррекция). Антистрессовая программа. Коучинг руководства. Антистрессовые тренинги. Управление стрессом как управленческая компетенция. Антистрессовое руководство. Антистрессовое подчинение. Личная программа защиты от стресса. Психотехника личной саморегуляции. Стили жизни: стрессовой и нестрессовой (основные характеристики). Приемы повышения работоспособности. Рационализация рабочего времени.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

В процессе изучения дисциплины используются такие виды учебной работы, как лекции, семинары, ситуационные практикумы, практикумы по решению задач, а также различные виды самостоятельной работы обучающихся по заданию преподавателя.

Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

Важное значение при освоении любой учебной дисциплины имеют лекции, которые в соответствии с учебным расписанием обязан посещать каждый студент вуза. В содержании лекции отражается все новое и ценное, что имеется в данной науке на сегодняшний день, и то, что не нашло своего отражения в учебниках и учебных пособиях. От того как студент подготовиться к лекции, во многом будет зависеть качество ее усвоения.

Лекция – это монологическое изложение основных теоретических положений учебного материала, который предварительно систематизирован и последовательно представлен аудитории преподавателем. Содержание излагаемого материала изложено в виде тезисов в рабочей программе дисциплины, поэтому в случае пропуска студентом лекции он может познакомиться с основными дидактическими единицами данной темы и изучить их самостоятельно.

В процессе лекций студенту необходимо вести записи (конспектировать материал), чтобы сохранить в долговременной памяти учебный материал, дополняющий самостоятельную работу с учебно-методической литературой. Целесообразно записывать обобщения, выводы, а также отображать в тетради схемы и графики, изображенные на слайдах. Важно фиксировать всю терминологию. Для ускорения записи рекомендуется вводить понятные сокращения.

В процессе или в конце лекции студенты могут задавать вопросы преподавателю, чтобы прояснить или уточнить собственное понимание услышанной или прочитанной информации.

Конспектирование в процессе лекции является необходимым условием адекватного восприятия учебного материала.

Конспект – это основа для освоения содержания прослушанной

лекции и теоретический ориентир для дальнейшей самостоятельной работы с материалом. Следует понимать, что для качественного освоения всей полноты содержания учебного курса читаемой дисциплины руководствоваться одними конспектами лекций недостаточно. Качество основных тезисов лекции зависит от развития учебных навыков работы с информацией, наличия опыта структурирования и переструктурирования материала, способностей кратко излагать суть услышанного или прочитанного текста.

В ходе лекции важно обращать внимание на вербальные подсказки преподавателя, которыми он стимулирует запись основных положений, логических завершений, выводов. В заключении, как правило, преподаватель акцентирует внимание на ключевых моментах прочитанного материала и дает учебную установку на его дальнейшую проработку и закрепление.

В процессе внимательного восприятия лекционного материала могут возникать вопросы, ответы на которые можно услышать в процессе лекции. В конце лекции преподаватель обязательно даст возможность задать вопросы по теме лекции.

Теоретические насыщенные лекции не всегда легко воспринимаются студентами. Некоторые темы требуют предварительной подготовки, поэтому иногда преподаватель просит прочитать перед началом лекции соответствующие разделы учебника или обратить внимание на терминологию, которая будет использоваться в лекции.

В начале лекционного цикла преподаватель познакомит с обязательной и дополнительной литературой, предложит вспомогательную справочную литературу для освоения лексического аппарата, расскажет о формах промежуточного и итогового контроля, озвучит требования. Эти установочные моменты студенту очень важно зафиксировать в тетради и выполнять их в строго обозначенные сроки.

Предварительная подготовка к лекции включает:

- повторение учебного материала предшествующей лекции путем просмотра ее записей по конспекту;
- просмотр соответствующей темы в базовом учебнике по изучаемой дисциплине с целью ознакомления с примерным содержанием предстоящей лекции и вопросами по данной теме;
- определение вопросов, на которые следует обратить особое внимание в ходе слушания предстоящей лекции;
- подготовка основных и вспомогательных материалов для работы в ходе прослушивания лекции (общая тетрадь для конспекта, ручка, цветная паста для записей, и т. д.);
- определение целевой установки на предстоящую лекцию и создание на ее основе психологической настроенности.

Подготовка к слушанию лекции способствует более

результативному и систематическому усвоению ее материала. К тому же студенту следует научиться слушать лекцию с максимальной пользой, уметь воспринимать содержание лекции творчески, с предельно ясным пониманием.

При слушании лекции нужно усвоить:

- научную сущность изучаемого материала;
- научную логику связи теории с жизнью и практикой;
- взаимозависимость данной лекции с другими лекциями и смежными науками;
- глубоко осмыслить сформулированные закономерности и понятия науки, приведенные факты, доказательства, аргументацию выдвигаемых положений.

Важными условиями эффективного усвоения изложенного материала в лекции являются: достижение устойчивого внимания, развитие определенного свойственного конкретному студенту вида памяти и умение продуктивно вести записи (конспекты) лекции.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре

Семинары выполняются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины.

Глубина, прочность запоминания и качество знаний определяется не количеством прочтения материала темы, а ее качественным осмыслением. При подготовке к семинарским занятиям нужно не просто читать, не просто запоминать определения и факты, а стремиться выявить и осмыслить взаимосвязь явлений внутри системы.

При подготовке ответов следует думать не только о том, что Вы должны сообщить, но и о том, как, в какой последовательности Вы будете излагать учебный материал. Хорошо освоив логическую структуру данной темы, не так трудно запомнить и затем, при надобности, извлечь из памяти нужную информацию.

При подготовке к семинарским занятиям следует:

- выяснить тему предстоящего вида семинарского занятия, изучить план, составить ориентировочный план подготовки к занятию;
- повторить и восстановить в памяти содержание записей конспекта лекции, а затем изучить текст соответствующего раздела учебника;
- ознакомление с рекомендуемой литературой по соответствующей теме (при чтении полезно делать рабочие записи по каждому вопросу, желательно выписывать непонятные слова и вопросы на полях конспекта, с тем, чтобы в последующей работе над темой уточнить их значение);
- проработать вопросы по изучаемой теме;
- составить развернутый план изучаемого материала, который

может быть использован для ответа на занятии.

Успех Вашей работы на семинарском занятии во многом зависит от того, насколько качественно Вы подготовились к нему и насколько активно и самостоятельно в нем участвовали.

Свое выступление на семинаре следует строить не в информационном, а полемическом стиле. Однако это не исключает изложения основных идей, концепций и т.д.

Методические указания для обучающихся по участию в проведении ситуационного практикума

Ситуационный практикум (кейс) является одной из форм интерактивного практического занятия, целью которого является приобретение обучающимся умений командной работы навыков выработки решений в профессиональной области, развитие коммуникативных и творческих способностей в процессе выявления особенностей будущей профессиональной деятельности на основе анализа обучаемыми заданий, сформированных на основе практических ситуаций.

Прежде чем приступать к участию в ситуационном практикуме, обучающемуся необходимо:

- заранее, в процессе самостоятельной работы ознакомиться со сценарием практикума и необходимой литературой, рекомендованной программой курса;
- получить от преподавателя информацию о содержании кейса, информирует о форме предоставления результатов, сроках выполнения кейса и критериях оценки действий участников;

При выполнении задания необходимо:

- получить от преподавателя необходимые раздаточные материалы и принять участие в делении учебной группы на мини-группы и в выборах лидера мини-группы;
- участвовать в формировании отчета по выполнению кейса в своей мини-группе;
- участвовать в обсуждении отчетов мини-групп.

По итогам проведения ситуационного практикума, обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю.

Методические указания для обучающихся по выполнению практикумов по решению задач

Практикум по решению задач – выполнение обучающимися набора практических задач предметной области с целью выработки навыков их решения.

Практикумы по решению задач выполняются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины.

Прежде чем приступать к решению задач, обучающемуся необходимо:

- ознакомиться с соответствующими разделами программы дисциплины по учебной литературе, рекомендованной программой курса;
- получить от преподавателя информацию о порядке проведения занятия, критериях оценки результатов работы;
- получить от преподавателя конкретное задание и информацию о сроках выполнения, о требованиях к оформлению и форме представления результатов.

При выполнении задания необходимо привести развёрнутые пояснения хода решения и проанализировать полученные результаты.

При необходимости обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по трудностям, возникшим при решении задач.

Методические указания для обучающихся по подготовке и участию в дискуссии

Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся, обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами.

Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми.

К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность.

Групповая дискуссия. Для проведения такой дискуссии все обучающиеся, присутствующие на практическом занятии, разбиваются на небольшие подгруппы, которые обсуждают те или иные вопросы, входящие в тему занятия.

Обсуждение может организовываться двояко: либо все подгруппы анализируют один и тот же вопрос, либо какая-то крупная тема разбивается на отдельные задания.

Для проведения дискуссии необходимо:

1. Выбрать тему дискуссии, ее может предложить, как преподаватель, так и студенты.
2. Выделить проблематику. Обозначить основные спорные вопросы.
3. Рассмотреть, исторические и современные подходы по выбранной теме.
4. Подобрать литературу.
5. Выписать тезисы.
6. Проанализировать материал и определить свою точку зрения по данной проблематике.

Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы

Данная форма работы направлена на самостоятельное изучение обучающимися отдельных вопросов по темам учебной дисциплины.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по дисциплине «Психология стресса» определяется тематическим планом.

Самостоятельная работа с материалом учебной дисциплины предполагает минимальное участие преподавателя. Качество самостоятельной работы студента определяется его результатами, полученными на практических занятиях, и оценкой по результатам итоговых испытаний. Основная часть самостоятельной работы – это работа с источниками информации, самостоятельная диагностика. Режим домашней подготовки включает обязательную работу с тезаурусами; подготовку ответов на контрольные вопросы для самостоятельной проверки знаний; разработку разнообразного презентационного материала для студенческих выступлений. Важная часть самостоятельной работы – письменные работы, конспектирование материалов, практическая деятельность. Среди письменных работ следует выделить творческие эссе, составление планов-конспектов, рефераты, тексты докладов для семинаров. Это требует тщательной проработки учебников, хрестоматий, монографий; конспектирование научных статей, периодических изданий, специализированной литературы и других источников.

Самостоятельная работа с материалом учебной дисциплины предполагает минимальное участие преподавателя. Учитывая то, что все работы должны выполняться в межсессионный период, необходимо планировать свою работу в соответствии с объемом информации, необходимым для изучения данной дисциплины. Для успешного овладения материалом учебной дисциплины рекомендуется тратить на самостоятельную работу 2-3 часа в день, а в свободные дни от 3 до 5 часов.

Главная задача работы студентов – развитие умения приобретения научных знаний путем активного поиска информации, формирования научно-исследовательского интереса к учебной работе и творческого подхода при выполнении различных видов работ, выполняемых в аудиторном и внеаудиторном форматах.

Методические указания для обучающихся по подготовке к тесту

Тест – особая форма проверки знаний. Проводится после освоения одной или нескольких тем и свидетельствует о качестве понимания основных понятий изучаемого материала. Тестовые задания составлены к ключевым понятиям, основным разделам, важным терминологическим

категориям изучаемой дисциплины.

Для подготовки к тесту необходимо знать терминологический аппарат дисциплины, понимать смысл научных категорий и уметь их использовать в профессиональной лексике.

Владение понятийным аппаратом, включённым в тестовые задания, позволяет преподавателю быстро проверить уровень понимания студентами важных методологических категорий.

Методические указания для обучающихся по написанию доклада с последующей дискуссией

Доклад - сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию.

Тема доклада должна быть согласована с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке должны соответствовать научно-методическим требованиям и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчик должен знать и уметь:

- сообщать новую информацию;
- использовать технические средства; хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия;
- дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы; четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);
- иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления.

Вступление должно содержать:

- название, сообщение основной идеи;
- современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
- живую интересную форму изложения;
- акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с

материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудиовизуальных и визуальных материалов. Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Работа с учебно-методической литературой (конспектирование)

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

Изучая материал по учебной книге (учебнику, учебному пособию, монографии, и др.), следует переходить к следующему вопросу только после полного уяснения предыдущего, фиксируя выводы и вычисления (конспектируя), в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода.

Особое внимание обучающийся должен обратить на определение основных понятий курса. Надо подробно разбирать примеры, которые поясняют определения. Полезно составлять опорные конспекты.

Выводы, полученные в результате изучения учебной литературы, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы при перечитывании материала они лучше запоминались.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса.

Вопросы, которые вызывают у обучающегося затруднение при подготовке, должны быть заранее сформулированы и озвучены во время занятий в аудитории для дополнительного разъяснения преподавателем.

Методические указания для обучающихся по подготовке эссе

Эссе - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться.

Структура эссе.

1. Титульный лист

2. Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически; На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.

При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?», «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?».

3. Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса.

Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий:

Причина - следствие, общее - особенное, форма - содержание, часть - целое, постоянство - изменчивость.

Хорошо проверенный способ построения любого эссе - использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается. Такой подход поможет следовать точно определенной цели в данном исследовании. Эффективное использование подзаголовков - не только обозначение основных пунктов, которые необходимо осветить. Их последовательность может также свидетельствовать о наличии или отсутствии логичности в освещении темы.

4. Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Навигация для обучающихся по самостоятельной работе в рамках изучения дисциплины

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы Самостоятельной работы	Форма текущего контроля
<i>Тема 1. Понятие и природа стресса.</i>	Стресс и проблемы адаптации личности к жизни в современном обществе. Социально-экономические и медико-демографические аспекты изучения стресса в экономически развитых странах. Стресс и нарушения поведенческой адаптации. Стресс и надежность деятельности. Стресс и здоровье человека. Понятие психического здоровья. Стресс и пограничные состояния. Болезни «стрессовой этиологии» и формы личностной дезадаптации. Критерии оценки негативных последствий стресса на индивидуальном и популяционном уровне. Основные сферы изучения стресса в современных психологических исследованиях. Реакция борьбы или бегства. Стресс как универсальная реакция на различные раздражители. Классическая триада признаков стресса. Комплексный подход к анализу проявлений стресса.	Работа в Электронной библиотеке Академии и на рекомендованных в Программе порталах сети Интернет Подготовка доклада Подготовка к дискуссии	Доклад и групповая дискуссия
<i>Тема 2. Психологическая</i>	Эмоциональное преодоление.	Работа в Электронной	Доклад и групповая дискуссия

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы Самостоятельной работы	Форма текущего контроля
<i>адаптация к стрессам.</i>	Поведенческое преодоление. Социально-психологическое преодоление. Социальная поддержка при стрессе. Развитие пограничных невротических состояний как следствие интенсивного переживания стресса.	библиотеке Академии и на рекомендованных в Программе порталах сети Интернет Подготовка доклада Подготовка к дискуссии	
<i>Тема 3. Стратегии преодоления стресса</i>	Теории саморегуляции. Когнитивные стратегии преодоления стресса. «Субъектная парадигма» – пассивный и активный субъект.	Работа в Электронной библиотеке Академии и на рекомендованных в Программе порталах сети Интернет Подготовка доклада Подготовка к дискуссии Подготовка к практикуму по решению задач Подготовка отчета по практикуму по решению задач Написание эссе	Доклад и групповая дискуссия Эссе Отчет по практикуму по решению задач
<i>Тема 4. Источники и последствия организационного стресса.</i>	Порог чувствительности к стрессу. Индивидуальный сценарий стрессового поведения. Ключевые признаки профессионального выгорания (истощение, личностная отстраненность, падение самооценки).	Работа в Электронной библиотеке Академии и на рекомендованных в Программе порталах сети Интернет Подготовка доклада Подготовка к дискуссии Подготовка к ситуационному практикуму Подготовка отчета по ситуационному практикуму Написание эссе	Доклад и групповая дискуссия Эссе Отчет по ситуационному практикуму
<i>Тема 5. Управление стрессами в</i>	Управление стрессом как управленческая	Работа в Электронной	Доклад и групповая дискуссия

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы Самостоятельной работы	Форма текущего контроля
организации.	компетенция. Приемы повышения работоспособности. Рационализация рабочего времени.	библиотеке Академии и на рекомендованных в Программе порталах сети Интернет Подготовка доклада Подготовка к дискуссии Подготовка к ситуационному практикуму Подготовка отчета по ситуационному практикуму Подготовка к тестированию	Тест Отчет по ситуационному практикуму

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Перечень основной и дополнительной литературы

Основная литература

1. Чегринцова, С. В. Организационное поведение : учебное пособие / С. В. Чегринцова. — Тверь : Тверской государственный университет, 2023. — 247 с. — ISBN 978-5-7609-1809-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136327.html>

2. Белашева, И. В. Психология кризисных состояний личности : учебное пособие (курс лекций) / И. В. Белашева, М. Л. Есаян, В. А. Мищенко. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2022. — 166 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135734.html>

Дополнительная литература

1. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / ред. А.Л. Журавлев, Е.А. Сергиенко. - Москва: Институт психологии РАН, 2021.

2. Психология повседневного и травматического стресса : угрозы, последствия и совладание / отв. ред. А. Л. Журавлев, Е. А. Сергиенко, Н. В. Тарабрина, Н. Е. Харламенкова [и др.]. — Москва : Институт психологии РАН, 2020. — 496 с.

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимой для освоения дисциплины

Наименование портала (издания, курса, документа)	Ссылка
Словарь-справочник по психологии управления персоналом.	http://psyfactor.org/personal0.htm
Тематический портал – подборка информации для менеджеров по работе с персоналом.	http://www.hrm.ru/
Сайт журнала «Управление персоналом».	http://www.top-personal.ru
Образовательный портал.	http:// www univertv.ru/video/psihologiya/
Психологические словари	http:// www Psy.vslavar.org.ru/n_2_10.htm

6.3. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения;
- помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная мебель и компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

6.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Института из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 pro;
- Операционная система Microsoft Windows 10 pro;
- Операционная система Microsoft Windows Server 2012 R2;
- Свободно-распространяемое программное обеспечение WPS office

- Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition

лицензионное программное обеспечение отечественного производства:

- Антивирусная программа Dr.Web;
- свободно-распространяемое программное обеспечение:
- 7-ZIP – архиватор <https://7-zip.org.ua/ru/>
- Inkscape – векторный графический редактор <https://inkscape.org/ru/o-programme/>

- Gimp – растровый графический редактор <http://www.progimp.ru/>

электронно-библиотечная система:

- Электронная библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека IPR SMART» <https://www.iprbookshop.ru/>

современные профессиональные баз данных:

- Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.

- Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

информационные справочные системы:

- Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.

- Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>)

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

№ п/п	Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/оценочное средство	Шкала и критерии оценки, балл
1.	Тестовые задания	4-5 – не менее 80% правильных ответов; 3-4 – не менее 60% правильных ответов; 1-2 – не менее 51% правильных ответов; 0 – менее 50% правильных ответов.

№ п/п	Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/оценочное средство	Шкала и критерии оценки, балл
2.	Доклад и дискуссия	10-8 – доклад производит хорошее впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался, автор отвечает на вопросы, показано владение специальным аппаратом, четкость выводов - полностью характеризуют работу Дискуссия: два и более выступлений, ответы построены логично, аргументировано; 7-5 – доклад четко выстроен, демонстрационный материал использовался в докладе, доклад хорошо оформлен, но есть неточности, не может ответить на большинство вопросов, выводы нечетки Дискуссия: 1-2 выступления, ответы построены в основном логично, в целом аргументировано 4-2 – доклад представлен, но не объясняется суть работы, представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно, не может четко ответить на вопросы Дискуссия: одно выступление, ответ в основном логичный, но слабо аргументированный 0 – Доклад не представлен, в дискуссии не участвовал
3.	Ситуационный практикум	10 – работа и отчет выполнены в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы: требуемая информация, вводные условия кейса, сделаны необходимые выводы, хорошо аргументированы, даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы; 9-6 – работа и отчет выполнены в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы: требуемая информация, вводные условия кейса, необходимые выводы сделаны частично, хорошо аргументированы, даны ответы на все поставленные вопросы; 5 -2 – работа и отчет выполнены в срок, в основном самостоятельно, правильно поняты и использованы: требуемая информация, вводные условия кейса, имеются ошибки в расчетах, выводы сделаны частично, слабо аргументированы, даны ответы не на все вопросы; 1 – обучающийся подготовил работу и отчет не самостоятельно или не завершил в срок, имеются ошибки в расчетах, выводы и ответы на вопросы отсутствуют. 0 – практикум и отчет не выполнены.
4.	Практикум по решению задач	5 – работа и отчет выполнены в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, использована требуемая информация, правильно выполнены требуемые расчеты, сделаны необходимые выводы, хорошо аргументированы, даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы; 4 – работа и отчет выполнены в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы соответствующие формулы, правильно определены использована требуемая информация, правильно выполнены

№ п/п	Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/оценочное средство	Шкала и критерии оценки, балл
		требуемые расчеты, необходимые выводы сделаны частично, хорошо аргументированы, даны ответы на все поставленные вопросы; 3 – работа и отчет выполнены в срок, в основном самостоятельно, использованы соответствующие формулы, имеются ошибки в расчетах, выводы сделаны частично, слабо аргументированы, даны ответы не на все вопросы; 2-1 – обучающийся подготовил работу и отчет несамостоятельно или не завершил в срок, имеются ошибки в расчетах, выводы и ответы на вопросы отсутствуют. 0 - практикум и отчет не выполнены.
5	Эссе	10-8 – грамотное использование терминологии, свободное изложение рассматриваемой проблемы, логичность и обоснованность выводов; 7-5 – грамотное использование терминологии, частично верные суждения в рамках рассматриваемой темы, выводы недостаточно обоснованы; 4-1 – грамотное использование терминологии, способность видения существующей проблемы, необоснованность выводов, неполнота аргументации собственной точки зрения.

***Типовые задания для проведения промежуточной
аттестации обучающихся***

Примерный тест

1. Напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций – это ...

- 1) эустресс
- 2) дистресс
- 3) фрустрация

2. Чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды – это:

- 1) эустресс
- 2) дистресс
- 3) фрустрация

3. Состояние дистресса соответствует фазе ...

- 1) реакции тревоги
- 2) сопротивления
- 3) истощения

4. В основе стресса лежат ...

- 1) субъективные причины, связанные с особенностями данной личности
- 2) объективные причины, связанные с особенностями внешней

среды

3) различные патологические процессы

5. Необходимо взять человека за плечи и резко потрясти его в течение нескольких минут, если наблюдается следующая реакция на стресс – ...

1) галлюцинации

2) ступор

3) нервная дрожь

6. Форма поведения, отражающая готовность индивида решать жизненные проблемы, - это...

1) копинг-поведение

2) адаптация

3) социализация

7. Механизмы психологической защиты, препятствующие осознанию факторов, вызывающих тревогу, - это...

1) отрицание

2) концептуализация

3) вытеснение

4) фиксация тревоги

8. Механизмы психологической защиты, позволяющие фиксировать тревогу на определенных стимулах, - это...

1) отрицание

2) концептуализация

3) вытеснение

4) фиксация тревоги

9. Механизмы психологической защиты, устраняющие тревогу или модулирующие ее интерпретацию за счет формирования устойчивых концепций, - это...

1) отрицание

2) концептуализация

3) вытеснение

4) фиксация тревоги

10. Стил ь реагирования в стрессовой ситуации, направленный на рациональный анализ проблемы и связанный с созданием и выполнением плана разрешения трудной ситуации, - это...

1) проблемно-ориентированный

2) субъектно-ориентированный

3) защитно-манипулятивный

11. Состояние покоя, возникающее у субъекта вследствие снятия напряжения, - это...

Ответ: _____

12. Работа с реакцией человека на стрессовую ситуацию в рамках позитивного подхода Н. Пезешкиана состоит из двух этапов:

1) инвентаризация реакций

2) повышение саморегуляции

- 3) анализ стрессовой ситуации
- 4) составление программы расширения жизненных целей

13. Основой стрессоустойчивой жизненной стратегии является

....активность.

- 1) познавательная
- 2) поисковая
- 3) поведенческая
- 4) эмоциональная

14. Оценка стрессового события всегда...

- 1) объективная
- 2) субъективная
- 3) зависит от самой ситуации

15. Способность человека произвольно управлять своей деятельностью – это...

Ответ: _____

16. Последствия стрессовых воздействий, выражающиеся в виде чувства тревоги и вины, относятся к ...

- 1) субъективным
- 2) поведенческим
- 3) когнитивным
- 4) физиологическим

17. Последствия стрессовых воздействий, выражающиеся в переутомлении, относятся к ...

- 1) субъективным
- 2) поведенческим
- 3) когнитивным
- 4) физиологическим

18. Последствия стрессовых воздействий, выражающиеся в «нехороших» разговорах», относятся к ...

- 1) субъективным
- 2) поведенческим
- 3) когнитивным
- 4) физиологическим

19. Последствия стрессовых воздействий, выражающиеся в виде плохой сосредоточенности и, как результат, слабые управленческие решения, относятся к ...

- 1) субъективным
- 2) поведенческим
- 3) когнитивным
- 4) физиологическим

20. Последствия стрессовых воздействий, выражающиеся в виде сердечно - сосудистых и язвенных заболеваний, относятся к ...

- 1) субъективным
- 2) поведенческим
- 3) когнитивным

4) физиологическим

21. Антистрессовое руководство предполагает оценку ...

- 1) личных качеств человека
- 2) физиологического здоровья человека
- 3) обстоятельств конкретной ситуации

22. Изменения в организации труда персонала, обеспечивающие работникам больший контроль над условиями труда...

- 1) увеличивают стрессовое состояние сотрудников
- 2) уменьшают стрессовое состояние сотрудников
- 3) не оказывают никакого влияния на состояние сотрудников

23. Работники, которые участвуют в организационных переменах, по сравнению с игнорируемыми сотрудниками, испытывают ...

- 1) меньший стресс
- 2) больший стресс
- 3) одинаковой силы стресс

24. Централизованное принятие решений в организации оказывает влияние на возникновение стрессовых состояний у сотрудников, ...

- 1) увеличивая их вероятность
- 2) уменьшая их вероятность
- 3) исключая их вероятность

25. Высокая скорость работы в организации с плоской оргструктурой оказывает влияние на возникновение стрессовых состояний у сотрудников, ...

- 1) увеличивая их вероятность
- 2) уменьшая их вероятность
- 3) исключая их вероятность

Перечень примерных тем докладов и дискуссий

1. Анализ подходов к изучению стресса.
2. Теории стресса: заблуждения и достижения.
3. Острый и хронический стресс: причины и последствия.
4. Критические жизненные ситуации: переживание и выход.
5. Личностные деформации стрессового типа: проблема диагностики и коррекции.
6. Проблема стресса в жизни современного человека.
7. Теория когнитивного развития психологического стресса.
8. Личность и среда.
9. Стресс-факторы и реакция их на современного человека.
10. Стратегии преодоления стресса.
11. Защитные механизмы психики.
12. Социальная поддержка в ситуациях острого стресса.
13. Ганс Селье и его теория стресса.

14. Стресс и работа.
15. Дезадаптация человека в условиях хронического стресса.
16. Формы агрессивного поведения в условиях дистресса.
17. Соматизация личности.
18. Механизмы совладающего поведения: индивидуальные особенности адаптации.
19. Теории саморегуляции
20. Профилактика и коррекция стресса
21. Оценка эффективности борьбы со стрессовыми нагрузками.
22. Информационный стресс: проблемы работы
23. Когнитивная терапия как способ совладающего поведения
24. Современные методы преодоления стрессов в различных психологических теориях
25. Тайм-менеджмент: плюсы и минусы

Примерные темы эссе

Тема 4. Источники и последствия организационного стресса

1. Коррекция последствий острого стресса.
2. Человек в экстремальных состояниях: поведение, чувства, мысли.
3. Профилактика заболеваний стрессовой этиологии.
4. Современные подходы в управлении организацией.
5. Мультикультуральная среда и организационный стресс

Тема 5. Управление стрессами в организации.

1. Психологические особенности управленцев.
2. Психология «белых» и «голубых» воротничков с точки зрения теории стресса.
3. Специфика поведения «начальников» и «подчиненных» в условиях нарастающего стресса.
4. Феномен прокрастинации с точки зрения управления в условиях стресса.
5. Эмоциональное выгорание: признаки, факторы, условия преодоления.

Примерные практикумы по решению задач

Практикум 1. Инвентаризация симптомов стресса

Вводные замечания

Методика позволяет развить наблюдательность к стрессовым признакам, осуществить самооценку частоты их проявления и степень подверженности негативным последствиям стресса.

Опросник «Инвентаризация симптомов стресса»

Инструкция: прочитайте вопросы и оцените, как часто проявляются у Вас нижеперечисленные симптомы (таблица 1).

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.

№ п/п	Вопросы	Никогда	Редко	Часто	Всегда
1	Легко ли вы раздражаетесь из-за мелочей?	1	2	3	4
2	Нервничаете ли вы, если приходится чего-либо ждать?	1	2	3	4
3	Краснеете ли вы, когда испытываете неловкость?	1	2	3	4
4	Можете ли вы в раздражении обидеть кого-нибудь?	1	2	3	4
5	Критика выводит вас из себя?	1	2	3	4
6	Если вас толкнут в общественном транспорте, постараетесь ли вы ответить обидчику тем же или скажете что-нибудь обидное; при управлении автомобилем часто ли жмете на клаксон?	1	2	3	4
7	Вы постоянно чем-то занимаетесь, все ваше время заполнено деятельностью?	1	2	3	4
8	В последнее время вы опаздываете или приходите раньше времени?	1	2	3	4
9	Часто ли вы перебиваете других, дополняете высказывания?	1	2	3	4
10	Страдаете ли вы отсутствием аппетита?	1	2	3	4
11	Часто ли вы испытываете беспричинное беспокойство?	1	2	3	4

12	Кружится ли у вас голова по утрам?	1	2	3	4
13	Испытываете ли вы постоянную усталость?	1	2	3	4
14	Даже после продолжительного сна вы чувствуете себя разбитым?	1	2	3	4
15	У вас возникают проблемы с сердечной деятельностью?	1	2	3	4
16	Страдаете ли вы от болей в области спины и шеи?	1	2	3	4
17	Часто ли вы барабаните пальцами по столу, а сидя — покачиваете ногой?	1	2	3	4
18	Мечтаете ли вы о признании, хотите ли, чтобы вас хвалили за то, что вы делаете?	1	2	3	4
19	Считаете ли вы себя лучше других, но, как правило, никто этого не замечает?	1	2	3	4
20	Вы не можете сконцентрироваться на необходимом деле?	1	2	3	4

Диагностика состояния стресса

Вводные замечания

При искренних ответах методика 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.

Практикум 2

Выявление копинг-стратегии (совладающего поведения)

Вспомните значимую для вас ситуацию, имевшую место в течение последнего года, которую можно было бы охарактеризовать как **потерю**: смерть близкого, разлука, ссора, потеря работы, здоровья, имущества и т.п. Если за последний год в вашей жизни не было значимых потерь, выберите более давнюю ситуацию, которую вы хорошо помните. Выберите из приведенного списка утверждения, соответствующие вашим мыслям, чувствам или поведению в ситуации потери, и выпишите номера этих утверждений. Саму ситуацию можно назвать или кратко описать, а можно и не делать этого.

Затем вспомните значимую ситуацию **угрозы**: жизни, здоровью, благополучию вашему или близких, угрозы для отношений, жизненных ценностей и пр. Прodelайте такую же работу для ситуации угрозы.

В третий раз выполните задание для ситуации **новой возможности**: новое знакомство, вступление в брак или рождение ребенка, новая работа или место жительства, достижение личного успеха и т.п.

В ситуации потери, угрозы, новой возможности вы:

2. Получили профессиональную помощь.
3. . Не выражали своих чувств.
4. Мечтали о лучших временах.
5. Выросли как личность.
6. Получили толчок для творчества.
7. Упорно стояли на своем.
8. Пытались отдохнуть.
9. Старались забыться.
10. Шутили по поводу ситуации.
11. Больше спали.
12. Отказывались верить.
13. Обвиняли себя.
14. Во всем винили других.
15. Надеялись на чудо.
16. "Сорвали чувства" на другом человеке.
17. Чувствовали, что должны просто подождать.
18. Положились на судьбу.
19. Старались больше узнать о ситуации.
20. Постарались найти что-то хорошее в ситуации.
21. Сосредоточились на хорошем.
22. Разговаривали с кем-то другим, прося помощи.
23. Дали выход чувствам.

24. Фантазировали, что будет, когда все это кончится.
25. Вышли из этого лучше, чем были раньше.
26. Изменились.
27. Продолжали предпринимать еще более усердные попытки.
28. Слишком много ели, пили или употребляли лекарства.
29. Не позволяли себе столкнуться с проблемой вплотную.
30. Относились к ситуации несерьезно.
31. Были озабочены сохранением сил и энергии.
32. Изменили точку зрения.
33. Критиковали себя.
34. Пытались не быть опрометчивым.
35. Желали бы изменить прошлое.
36. Стали раздражительным.
37. Выжидали, что будет.
38. Успокаивали себя тем, что у других дела не лучше.
39. Составили и выполняли план.
40. Сказали себе, что будет лучше.
41. Просили совета.
42. Говорили о своих чувствах.
43. Думали о нереальном.
44. Обрели новую веру.
45. Научились чему-то новому.
46. Сохранили прежний образ действий.
47. Использовали способы самоуспокоения.
48. Старались изгнать ситуацию из мыслей.
49. Видели смешную сторону.
49. Откладывали и медлили.
50. Отказывались считать проблемой.
51. Приняли основную тяжесть на себя.
52. Пытались приспособливаться к существующему положению дел.
53. Желали, чтобы ситуация исчезла.
54. Что-то разбили, разрушили.
55. Ничего нельзя было сделать.
56. Приняли как неизбежное.
57. Анализировали ситуацию.
58. Искали поддержки.
59. Контролировали чувства.
60. Пересмотрели свои ценности.
61. Появилось новое понимание себя.
62. Действовали так, будто ничего не произошло.
63. Обратились к другому роду деятельности.
64. Концентрировались на следующем этапе ситуации.
65. Не давали другим узнать, в чем суть дела.
66. Отнесли к происходящему так, будто это случилось не с вами, а с кем-то другим.

67. Чувствовали себя виноватым.
68. Пересмотрели поспешно принятые решения.
69. Желали, чтобы все поскорее окончилось.
70. Предприняли прямые действия, связанные с ситуацией.
71. Уверовали в высшую силу.
72. Непосредственно выражали свои чувства.
73. Проводили время в мечтах.
74. У вас не было эмоциональной реакции.
75. Думали о другом.
76. Осуществляли действия поэтапно.
77. Отдалились от других.
78. Думали и не принимали решения.
79. Сравнивали свои заботы с чужими.
80. Искали удовлетворения где-то еще.
81. Избегали поиска причин.
82. Выискивали, кого обвинить.

Обработка результатов

Используя ключ, отнесите каждое из отмеченных утверждений к одному из видов преодолевающего поведения:

1. Разрядка: 15, 35, 54
2. Рациональные действия: 18, 38, 57, 64, 70, 76
3. Поиск помощи: 1, 21, 40, 58
4. Настойчивость: 6, 26, 45
5. Отстранение: 62, 66, 74
6. Фатализм: 16, 36, 52, 55, 56
7. Выражение чувств: 22, 41, 72
8. Позитивное мышление: 19, 20, 37, 39, 79
9. Отвлечение: 63, 75, 80
10. Преодоление вне реальности: 3, 14, 23, 34, 42, 43, 53, 69, 71, 73
11. Отрицание: 11, 31, 50
12. Самообвинение: 12, 32, 51, 67
13. Успокоение: 7, 10, 27, 30, 46
14. Контроль эмоций: 2, 59
15. Нерешительность: 17, 33, 49, 68, 78
16. Самоизменение: 4, 5, 24, 25, 44, 60, 61
17. Социальная изоляция: 65, 77
18. Сдерживание: 8, 28, 47, 81
19. Юмор: 9, 29, 48
20. Оценка вины: 13, 82

Вопросы для самоанализа

1. Что общего в поведении испытуемого в трех различных ситуациях? Выделите виды преодолевающего поведения и конкретные его формы (по анализу отдельных утверждений). Можно ли считать их

характерными способами преодоления для вас?

3. Чем различается ваше поведение в трех ситуациях? Какие виды и формы преодолевающего поведения можно считать характерными для ситуаций потери, угрозы, новой возможности?

4. Каких видов или конкретных форм преодолевающего поведения следовало бы избежать в каждой из ситуаций?

5. Какие виды преодолевающего поведения целесообразно было бы использовать, хотя в действительности они использованы не были?

6. Какие виды преодолевающего поведения вы не использовали ни разу? (Отвечать на вопрос имеет смысл, если вы использовали большинство из имеющихся в опроснике видов преодолевающего поведения.)

7. Оцените в целом успешность стратегии преодоления в каждой из ситуаций.

Работа с опросником преодолевающего поведения имеет не только диагностическую, но и психокоррекционную направленность: анализ эффективности стратегий совладания и выявление дополнительных неиспользованных возможностей.

Один из наиболее существенных аспектов анализа — соотношение эмоционально-ориентированного и проблемно-ориентированного преодоления. Первое из них наиболее уместно и естественно в ситуации потери как ситуации, в которой уже ничего нельзя изменить. Поэтому проблемно-ориентированное преодоление, если таковое и отмечается, то скорее, как варианты решения проблем, появляющихся в результате потери (например, финансовых, бытовых и прочих трудностей, возникающих после развода или смерти члена семьи). Соотношение двух форм преодоления в ситуации угрозы может быть разным, в зависимости от особенностей конкретной ситуации и ваших возможностей повлиять на нее. В ситуации новой возможности проблемно-ориентированный стиль копинг-поведения, как правило, уместно или целесообразно. Если и в этой ситуации отмечается в основном эмоционально-ориентированное преодоление, его можно интерпретировать как недостаточно успешное совладающее поведение.

Если вы выбрали относительно небольшое количество номеров утверждений для каждой из ситуаций (десять или менее), какой-либо вид преодолевающего поведения считается характерным для вас или ситуации, даже если он представлен лишь одним утверждением. Когда выбрано существенно больше десяти утверждений, то имеет смысл считать конкретный вид преодолевающего поведения характерным для вас в том случае, когда вы отметили хотя бы одно утверждение из двух, имеющихся в ключе, не менее двух — из трех или четырех и не менее трех, если в списке их более четырех.

Опросник «Копинг-стратегии» (по Р. Лазарус)

Вводные замечания

Опросник содержит восемь шкал:

1. Конфронтация
2. Дистанцирование
3. Самоконтроль
4. Поиск социальной поддержки
5. Принятие ответственности
6. Бегство - избегание
7. Планирование решения проблемы
8. Положительная переоценка

Опросник

Инструкция: постарайтесь вспомнить, каким образом вы чаще всего разрешали сложные для себя ситуации, и оцените каждый из вариантов поведения по следующей шкале:

Никогда	Редко	Иногда	Часто
0	1	2	3

1. Сосредоточивался(ась) на том, что мне нужно было делать дальше, - на следующем шаге.

8. Начинал(а) что-то делать, зная, что это все равно не будет работать; главное - делать хоть что-нибудь.

9. Пытался(ась) склонить вышестоящих к тому, чтобы они изменили свое мнение.

10. Говорил(а) с другими, чтобы больше узнать о ситуации.

11. Критиковал(а) и укорял(а) себя.

12. Пытался(ась) не сжигать за собой мосты, оставляя все, как оно есть.

13. Надеялся(ась) на чудо.

14. Смирялся(ась) с судьбой: бывает, что мне не везет.

15. Вел(а) себя, как будто ничего не произошло.

16. Старался(ась) не показывать своих чувств.

17. Пытался(ась) увидеть в ситуации что-то положительное.

18. Спал(а) больше обычного.

19. Срывал(а) свою досаду на тех, кто навлек на меня проблемы.

20. Искал(а) понимания и сочувствия у кого-нибудь.

21. Во мне возникла потребность выразить себя творчески.

22. Пытался(ась) забыть все это.

23. Обращался(ась) за помощью к специалистам.

24. Менялся(ась) или рос(ла) как личность в положительную сторону.

25. Извинялся(ась) или старался(лась) как-то все загладить.

26. Составлял(а) план действий и следовал(а) ему.

27. Старался(ась) дать какой-то выход своим чувствам.

28. Понимал(а), что я сам вызвал эту проблему.
29. Набирался(ась) опыта в этой ситуации.
30. Говорил(а) с кем-либо, кто мог конкретно помочь в этой ситуации.
31. Пытался(ась) улучшить свое самочувствие едой, выпивкой, курением.
32. Рисковал(а) напропалую.
33. Старался(ась) не действовать слишком активно.
34. Поспешно доверялся(ась) первому чувству.
35. Находил(а) новую веру во что-то.
36. Вновь открывал(а) для себя что-то важное в жизни.
37. Что-то менял(а) так, что все улаживалось.
38. В целом избегал(а) общения с людьми.
39. Не допускал(а) это до себя, старался(ась) особенно об этом не задумываться.
40. Спрашивал(а) совета у родственника или друга, которых уважал(а).
41. Старался(ась), чтобы другие не узнали, как плохо обстоят дела.
42. Отказывался(ась) воспринимать это дело слишком серьезно.
43. Говорил(а) с кем-то о том, что я чувствую.
44. Стоял(а) на своем и боролся(лась) за то, чего хотел.
45. Вымещал(а) это на других людях.
46. Пользовался(ась) прошлым опытом, мне уже приходилось попадать в такое положение.
47. Знал(а), что надо делать и удваивал(а) свои усилия, чтобы все наладить.
48. Отказывался(ась) верить, что это действительно произошло.
49. Я давал(а) себе обещания, что в следующий раз все будет по-другому.
50. Находил(а) пару других способов решения проблемы.
51. Старался(ась), чтобы мои эмоции не слишком мешали мне в других делах.
52. Что-то менял(а) в себе.
53. Хотел(а), чтобы все это скорее как-то образовалось или кончилось.
54. Представлял(а) себе, фантазировал(а), как все это могло бы обернуться.
55. Молился.
56. Прокручивал(а) в уме, что мне сказать или сделать.
57. Думал(а) о том, как бы в данной ситуации действовал человек, которым я восхищаюсь, и старался(ась) подражать ему.

Бланк для ответов

Фамилия, имя, отчество

Возраст

Вопрос	Никогда	Редко	Иногда	Часто
1				
2				
3				
4				
5				
.....				
49				
50				
51				

Обработка и интерпретация результатов. С помощью «ключа» подсчитывается общий балл по каждой шкале (сумма ответов): «никогда» - 0 баллов; «иногда» -1 балл; «редко» -2 балла; «часто» -3 балла. Итоговая оценка по шкале — процент от максимально возможной.

Анализируется профиль копинг-стратегий по всем шкалам. Позитивным считается преобладание среднего значения по субшкалам: 3–5, 7, 8 над субшкалами 1, 2, 6.

«Ключ» и описание субшкал

1. *Конфронтативный копинг.* Агрессивные усилия по изменению ситуации. Предполагает определенную степень враждебности и готовность к риску. Пункты: 2, 3, 13, 21, 26, 37.

2. *Дистанцирование.* Когнитивные усилия, направленные на отдаление от ситуации и уменьшение ее значимости. Пункты: 8, 9, 11, 16, 32, 35.

3. *Самоконтроль.* Усилия по регулированию своих чувств и действий. Пункты: 6, 10, 27, 34, 44, 49, 50.

4. *Поиск социальной поддержки.* Усилия в поиске информационной, действенной и эмоциональной поддержки. Пункты: 4, 14, 17, 24, 33, 36.

5. *Принятие ответственности.* Признание своей роли в решении проблемы; усилия, направленные на ее решение. Пункты: 5, 19, 22, 42.

6. *Бегство—избегание.* Мысленное стремление и поведенческие усилия, направленные к уходу или избеганию проблемы. Пункты: 7, 12, 25, 31, 38, 41, 46, 47.

7. *Планирование решения проблемы.* Произвольные проблемно-фокусированные усилия по изменению ситуации, включающие аналитический подход к решению проблем. Пункты: 1, 20, 30, 39, 40, 43.

8. *Положительная переоценка.* Усилия по созданию положительного значения с фокусированием на росте собственной личности. Включает и религиозное измерение. Пункты: 15, 18, 23, 28, 29, 45, 48.

Практикум № 3

Ведение дневника стрессовых событий

Данное упражнение позволяет выявить ненужные стресс-факторы в вашей жизни и устранить их. Для этого в течение определенного времени (это может быть одна неделя, месяц или более длительный временной отрезок) необходимо ежедневно вести дневник стрессовых событий, с которыми вы сталкиваетесь.

Дневник стрессовых событий				
Стрессор	Реакции		Способы адаптации к стрессору	Наиболее удачные способы адаптации к стрессору
	Физиологические	Психологические		
Обычный				
Необычный				
Применяемая техника релаксации			Эффективность техники	
1.				
2.				
3.				
Ощущения				
Телесные ощущения			Психические ощущения	

Дневник включает в себя семь компонентов на каждый день.

1. Стрессоры этого дня.

А. Привычные стрессоры (переживаемые часто).

Б. Стрессоры, переживаемые редко.

2. Реакции на каждый возникающий стрессор.

А. Физиологические реакции (например, потоотделение, учащенный пульс, мышечное напряжение).

Б. Психологические реакции (например, страх, беспокойство, замешательство, крайнее волнение).

3. Способы адаптации к стрессору.

4. Лучшие способы адаптации.

5. Приемы релаксации, использованные в этот день.

6. Эффективность этих приемов релаксации.

7. Испытываемые в течение этого дня ощущения.

А. Физические ощущения (например, головная боль, неприятные ощущения в желудке, боль в спине).

Б. Психические ощущения (например, приступ беспокойства, чувство неуверенности, ощущение цейтнота).

Для того, чтобы выявить устойчивые особенности, которые позволят понять вашу реакцию на стресс и влияние стресса на вашу жизнь после заполнения дневника (в течение того временного периода, что вы для себя определили) ответьте на 17 вопросов:

1. Какие стрессоры возникают в вашей жизни чаще остальных?
2. Хотите ли вы и в дальнейшем испытывать действие этих стресс-факторов?
3. Если нет, подумайте, какие стрессоры вы можете устранить? Каким образом?
4. Как обычно реагирует на стрессоры ваш организм?
5. Как обычно реагирует на стрессоры ваша психика?
6. Помогают ли ваши физические и/или психические реакции на стресс определить стресс на раннем этапе, чтобы сделать его влияние менее болезненным?
7. Пользуетесь ли вы какими-либо приемами для управления стрессом чаще остальных?
8. Эти приемы работают на вас или против вас?
9. Существуют ли какие-либо полезные приемы преодоления стресса, которые тем не менее вы используете редко?
10. Что нужно сделать, чтобы использовать эти приемы чаще?
11. Какие из описанных релаксационных техник вам кажутся более эффективными, чем другие?
12. Сталкиваетесь ли вы с трудностями при использовании приемов релаксации? Если да, то с какими? Нет времени? Нет места? Слишком шумно?
13. Что можно сделать, чтобы выделить время для релаксации?
14. Испытываете ли вы обычно какие-либо физические ощущения в своем теле до или после события, вызвавшего стресс?
15. Испытываете ли вы обычно какие-либо психические ощущения до или после события, вызвавшего стресс?
16. Существуют ли способы, которые могут предотвратить физические и/или психические ощущения, развивающиеся под воздействием стресса?
17. Кратко изложите, как вы будете использовать опыт, приобретенный в ходе ведения и анализа дневника в будущем.

Вы получите много информации об имеющемся у вас опыте в этой области и сможете скорректировать свою жизнь, чтобы уменьшить количество стрессоров. Таким образом вы обретете возможность контролировать происходящие вокруг вас события, не позволяя стресс-

факторам ослаблять ваше здоровье, поскольку ненужные стресс-факторы будут устраняться до того, как начнется цепная реакция развития стресса. Чем больше стрессоров вы устраните, тем меньше недугов и болезней, связанных со стрессом, у вас будет.

Упражнение «Мой враг – мой друг»

Данное упражнение направлено на развитие позитивного мышления в проблемной ситуации.

После конфликта с кем-либо чаще всего вы оцениваете этого человека сугубо отрицательно. Вы настроены критиковать его: выделяете его недостатки и в определенной мере заикливайтесь на них. Вы переложили всю вину на данного человека и тем самым «закрыли» для себя возможность конструктивного подхода в решении проблемы.

Объективное представление предполагает видение не только негативных сторон, как это бывает в конфликтной ситуации, но и имеющихся позитивных характеристик. Более того, недостатки являются следствием достоинств и, наоборот, достоинства перерастают в недостатки.

Для данного упражнения необходимо взять чистый листок и разделить его на две половины — правую и левую. В левой части листа запишите особенности вашего коллеги, с которым вы пережили конфликт и противостояние. В правой части продолжите свой список, переводя отмеченные отрицательные качества в положительные. Постарайтесь завершить свою оценку, отметив не только отрицательные качества, но и проанализировав их позитивное продолжение.

Например, в левой части вы записали:

1. Отсутствие достаточного профессионального опыта.
2. Резкость в общении.
3. Излишняя поспешность в принятии решений.
4. ...

Продолжая отмеченные качества в положительную сторону, в правой части листа можно написать следующее.

1. Открытость, эвристичность, возможность начать новое дело, решить новую проблему.
2. Критичность, способность увидеть допущенные ошибки в работе.
3. В ситуациях с ограничением во времени, когда решение нужно принять быстро и в условиях недостатка информации, такой работник будет эффективен.
4. ...

Примерные задания для ситуационных практикумов (кейс-задачи).

Кейс «Пространство организационных проблем».

Вводные замечания

Методика направлена на выявление того, что, по мнению сотрудников, препятствует более эффективной работе на разных

уровнях:

- на личном уровне (рабочее место, на котором конкретный работник выполняет свои функциональные задачи, например место руководителя проекта, бортпроводника, летчика, сторожа и т. д.);
- на уровне подразделения (служба маркетинга и продажи, сервисная служба, служба безопасности, производственный цех и т. п.);
- на уровне организации (компании) в целом.

Анкета

Инструкция: опишите наиболее часто встречающиеся проблемы в вашей организации (стрессы на работе), которые, по вашему мнению, вызывают стрессовые переживания, отрицательно влияют на продуктивность работы, общий психологический климат, психическое самочувствие и другие негативные переживания.

1. Сформулируйте 2–3 наиболее важные проблемы, которые вызывают стрессовые переживания (на вашем рабочем месте).

2. Укажите, пожалуйста, 2–3 наиболее важные проблемы, которые вызывают стрессовые переживания, снижают эффективность деятельности вашего подразделения (отдела).

3. Перечислите, пожалуйста, 2–3 наиболее важные проблемы, которые вызывают стрессовые переживания у сотрудников и затрудняют работу организации в целом.

Обработка и интерпретация результатов. Обработка данных осуществляется с помощью контент-анализа ответов респондентов. Ответы интерпретируются и классифицируются в соответствии с модульно-функциональной моделью организации – элементов организации (модулей) как объектов управления. Каждый из приведенных ниже модулей объединяет общий для деятельности всех подразделений фактор:

Материально-технический модуль – включает в себя весь комплекс материально-технического обеспечения деятельности организации (оборудование, транспорт, условия труда и др.).

Кадровый модуль – объединяет в себе политику организации в области трудовых ресурсов (систему подбора, обучения, расстановки и аттестации персонала, трудовую мотивацию и стимулирование).

Социально-психологический модуль – это морально-психологический климат в коллективе и все аспекты межличностных отношений, возникающие в ходе производственной деятельности.

Управленческий модуль – представляет собой совокупность распределения обязанностей и полномочий, управленческую иерархию

(систему подчиненности, ответственности и подотчетности), принятые в организации методы принятия и согласования управленческих решений и стиль руководства.

Производственный модуль – комплекс элементов организации, который включает в себя факторы, непосредственно связанные с процессом производства продукта компании (технологии, производственные процессы).

Финансовый модуль – отражает видение финансовых вопросов организации и финансовую политику.

Информационно–аналитический модуль – особенности каналов передачи информации, ее хранения и информационного обеспечения деятельности организации.

Маркетинговый модуль – это ведущие потребности потребителя и покупателя, их удовлетворение путем реализации услуг, производимых предприятием.

Внешний модуль – все характеристики макросреды, которые оказывают влияние на жизнедеятельность компании, например цены на сырье, топливо, отношения с государственными структурами, политические настроения в стране и т. д.

Подсчитывается общее количество высказываний о проблемах на всех уровнях по каждому модулю (в процентах) для каждого подразделения или должностного уровня. Данные представляются в виде диаграмм. Осуществляется сравнительный анализ видения организационных проблем для сотрудников разных уровней и подразделений. Большие рассогласования в видении «пространства проблем» свидетельствуют о наличии существенных разногласий в представлениях о факторах, мешающих работе и провоцирующих психическую напряженность (стресс), и организационных приоритетах. Чем больше рассогласования в видении «пространства проблем», тем больше риск переживания стресса на работе. По всей выборке определяется наиболее проблемный модуль по общему количеству высказываний (в процентах). На основании сравнения всех модулей определяется тот модуль, в котором находится наибольшее количество проблем. Анализируется содержание данных проблем и далее разрабатываются рекомендации по организационным изменениям для «смягчения» стрессогенности рабочего пространства. Сравнение «пространства проблем» в разных подразделениях организации позволяет выявить наиболее неблагоприятные структуры, в которых прежде всего следует произвести организационные изменения.

Кейс «Компания «Цитадель»

Цели.

1. Научиться выявлять источники и последствия стресса.
2. Научиться разрабатывать стратегию управления стрессом.

Ситуация.

Компания «Цитадель» была создана в 1997 г. в одном из административных центров России и занималась ремонтно-строительными работами.

Владимир Самойлов работал в компании с момента ее основания и считался хорошим плотником. Он был очень доволен своей работой, сам устанавливал свой распорядок дня, находил время для занятий спортом и общения с друзьями. Он любил ходить на стадион, «поболеть» за хоккеистов «Динамо», ездить с друзьями на рыбалку, а летом выезжать за город на грибной сезон. Однажды ему позвонила Елена Травкина, дочь бывшего владельца «Цитадели», который скончался от сердечного приступа полгода назад, и спросила, не хочет ли Владимир приобрести компанию в связи с тем, что она решила ее продать. Предложение было заманчивым: «Цитадели» принадлежало несколько зданий, оборудование, пять грузовиков, в ее штате было двадцать два сотрудника. Компания приносила прибыль.

Владимир очень хотел иметь собственную фирму. Он мог приобрести «Цитадель», так как его жена недавно унаследовала значительную сумму денег и искала место для надежного вложения капитала, идея приобретения компании была достаточно привлекательной, не он боялся того, что новая работа потребует от него слишком больших усилий. Он не знал, будет ли счастлив в этой новой роли. Сможет ли он ходить на хоккейные матчи? Будет ли у него достаточно времени для общения с друзьями? А походы за грибами? Владимир прекрасно помнил, что у Константина Травкина, прежнего владельца фирмы, никогда не было свободного времени: слишком много отнимала работа.

Обсуждая вопрос приобретения компании со своей женой Ольгой, Владимир понял, что она очень боится потерять капитал, если у него ничего не получится и фирма не будет приносить прибыль. Они решили, что риск можно снизить, если найти партнера, который также вложил бы в компанию свои деньги. Владимир предложил своему старому другу Семену Тихонову, который работал плотником в другой компании, стать совладельцем «Цитадели». Владимир знал, что Семен очень хороший специалист. Он также знал, что Семен может одолжить деньги на покупку компании у своих родителей.

Семен принял предложение Владимира, и они решили начать заниматься реконструкцией зданий, а именно: делать надстройки к зданиям, строить дополнительные этажи и устанавливать окна со стеклопакетами. Они начали активный поиск новых клиентов, дали рекламу в местных газетах и распечатали рекламные брошюры, которые были распространены в городе и близлежащих пригородах. В это время стало развиваться ипотечное кредитование. Кроме того, индивидуальное жилищное строительство позволяло сократить налогообложение доходов. Стало популярным получение ссуд на строительство и модернизацию жилых домов, и многие жители города и пригородов

могли теперь занять деньги в банках, чтобы обновить и усовершенствовать свои дома. Заказов было настолько много, что владельцы «Цитадели» не знали, как справляться со своими обязательствами перед клиентами.

Постепенно Владимир перешел на семидневную рабочую неделю. Он уже не успевал ходить на спортивные матчи, которые так любил смотреть. Летний отдых также был под вопросом. У него стали возникать личные проблемы.

Одной из главных проблем был его партнер Семен, который не хотел работать так, как Владимир, и часто появлялся на работе очень поздно. Владимир подозревал, что Семену было тяжело подниматься по утрам, потому что он был любителем вечерних застолий. Возникли также проблемы с рабочими: некоторые плотники часто прогуливали работу, поэтому владельцам фирмы приходилось самим браться за работу. Проблемы с плотниками возникали потому, что, во-первых, они всегда могли найти работу в городе и, во-вторых, они могли заработать больше, работая от своего имени, а не от имени «Цитадели». Пути выхода из создавшейся ситуации Владимир и Семен видели по-разному. Владимир считал, что с плотниками, которые не выходили на работу, нужно обходиться строго, а Семен придерживался мнения, что никаких санкций за прогулы к ним применять не надо. Владимир чувствовал, что его на фирме недолюбливают, а Семен в глазах сотрудников был «хорошим парнем».

Ситуация со временем еще больше обострилась: несколько споров Семена с Владимиром привели к тому, что Семен захотел отделиться. Договор о создании компании содержал статью, в которой говорилось, что один из партнеров может уйти из компании, предложив оставшемуся партнеру выкупить свою долю. Владимир согласился выкупить долю Семена на следующих условиях: фиксированная выплата единовременно и определенная сумма ежегодно в течение десяти лет.

Когда об этом решении было объявлено рабочим, шесть плотников решили уволиться из «Цитадели» и начать свой собственный бизнес. Владимир был рад, так как считал, что оставшиеся работники, если ими управлять правильно, будут работать так же, как и все 22, которые были раньше. Кроме того, Владимир был уверен, что, если он будет действовать более решительно и выбирать только те проекты, которые, по его мнению, наиболее выгодны, то прибыль можно даже увеличить.

Однако нестабильность экономического развития привела к снижению спроса на индивидуальное жилищное строительство. За несколько месяцев процентные ставки возросли. Это означало, что объем заказов будет падать. Владимир же все еще должен был обеспечивать выплаты Семену по договору о партнерстве. Для того чтобы сократить расходы, Владимиру необходимо было сократить штаты. Как решить возникшую проблему? Все это сильно на него

повлияло. Он заметил, что стал кричать на жену и детей, чего не делал раньше. У него постоянно было подавленное настроение. Владимир никак не мог принять правильное решение.

Вопросы.

1. Как изменился характер и содержание работы Владимира, после того, как он стал владельцем компании?
2. С какими проблемами в отношениях с персоналом столкнулся Владимир?
3. Основываясь на реакции Владимира на различные проблемы, как бы описали его «теорию управления людьми»?
4. Какие опасности поджидают Владимира в результате возникшего стресса? Как ваш ответ связан с вашей собственной «теорией» управления стрессами?
5. В целом какие аспекты менеджмента и организационного поведения полезно было бы изучить Владимиру перед приобретением компании?

Кейс «Программа стресс-менеджмента и профилактики профессионального выгорания персонала»

Исходные данные. Торговое предприятие «Ромашка» (сфера деятельности – торговля непродовольственными товарами – женской одеждой). Контингент исследования составляют 14 сотрудников предприятия (основную часть из них составляют женщины (64,3%) в возрасте до 30 лет (71,4%)).

На этапе диагностики были получены данные об уровне профессионального стресса сотрудников организации (рисунок 1) и круг основных стресс-факторов и степень их выраженности в данной организации (рисунок 2)

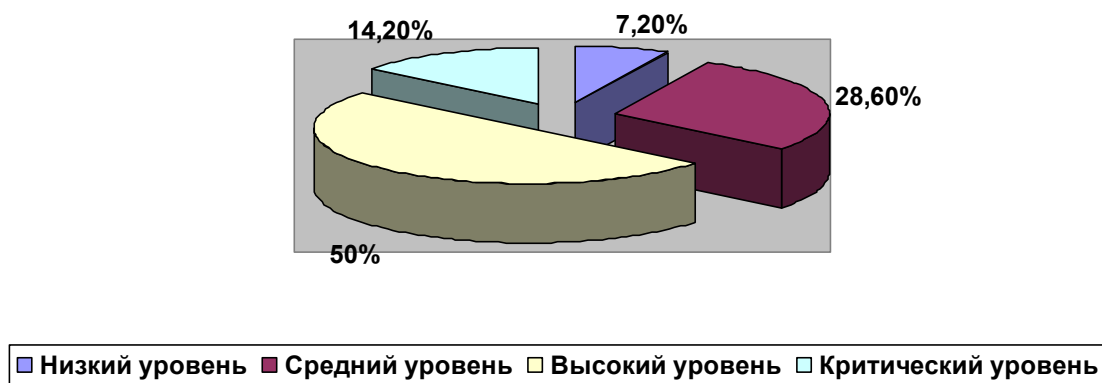


Рисунок 1. Уровень профессионального стресса сотрудников

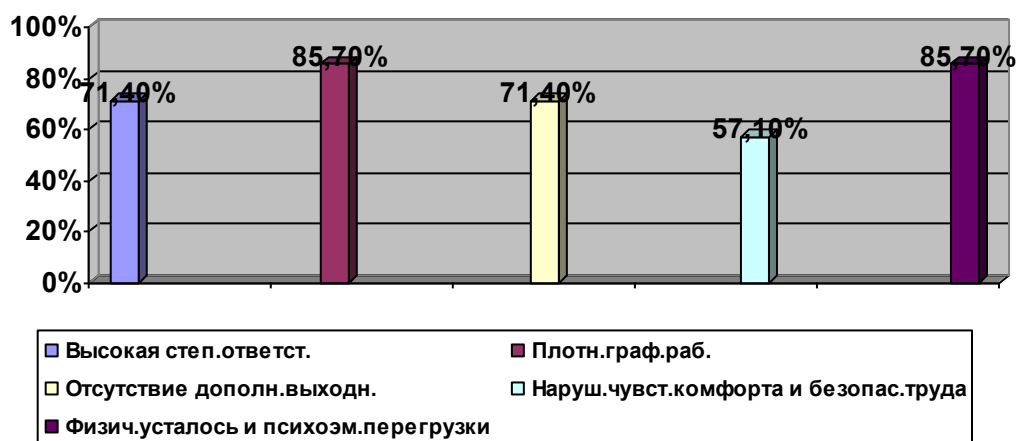


Рисунок 2. Основные стресс-факторы в организации

На период исследования как таковой чёткой и отлаженной системы работы по управлению стрессами в данной организации не существовало.

При этом в действиях руководства организации прослеживаются мероприятия, направленные на создание благоприятной психологической атмосферы на рабочих местах.

В целом работа по данному направлению включала в себя следующие мероприятия:

- материальное стимулирование сотрудников (в виде выплаты премий, бонусов, материальных поощрений к праздничным датам);
- организация и проведение совместного досуга (выезды на корпоративные вечеринки, пикники – не чаще 1 раза в квартал;
- создание комнаты отдыха для сотрудников (помещение совмещает в себе возможности кухни и рекреации и активно используется сотрудниками).

Постановка задачи.

Разработайте программу стресс-менеджмента и профилактики профессионального выгорания персонала в данной организации. Результаты оформите в таблице.

Компоненты программы	Цель и задачи	Мероприятия
1		
2		
3		
4		
5		

7.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена.

Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
Экзамен с оценкой представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя: Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними; Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности; Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины	Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале: Задание 1: 0-30 баллов Задание 2: 0-30 баллов Задание 3: 0-40 баллов — 90-100 (отлично)– ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат. — 70 -89 (хорошо) – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат. — 50-69 (удовлетворительно) – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. — менее 50 (неудовлетворительно) – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задания 1-го типа

1. Раскрыть содержание понятия «стресс».
2. Раскрыть содержание понятия «эустресс».
3. Раскрыть содержание понятия «дистресс».
4. Раскрыть содержание понятия «адаптация к стрессу».
5. Раскрыть содержание понятия «стресс-фактор».
6. Раскрыть содержание понятия «защитное поведение при стрессе»
7. Раскрыть содержание понятия «копинг или совладающее поведение»
8. Раскрыть содержание понятия «стратегии преодоления стресса».
9. Раскрыть содержание понятия «стресс-факторы абсолютного характера»
10. Раскрыть содержание понятия «стресс-факторы опосредующего характера»
11. Раскрыть содержание понятия «микрострессоры».
12. Раскрыть содержание понятия «макрострессоры».
13. Раскрыть содержание понятия «хронический стресс».
14. Раскрыть содержание понятия «острый стресс».
15. Раскрыть содержание понятия «хронический стресс».
16. Раскрыть содержание понятия «острый стресс».
17. Раскрыть содержание понятия «физиологический стресс».

18. Раскрыть содержание понятия «психологический стресс».
19. Раскрыть содержание понятия «субъективные последствия стресса»
20. Раскрыть содержание понятия «поведенческие последствия стресса».
21. Раскрыть содержание понятия «познавательные последствия стресса».
22. Раскрыть содержание понятия «физиологические последствия стресса».
23. Раскрыть содержание понятия «организационные последствия стресса».
24. Раскрыть содержание понятия «личностная дезадаптация при стрессе».
25. Раскрыть содержание понятия «поведенческие деформации стрессового типа».

Задания 2 типа.

1. Как можно устанавливать барьеры, препятствующие развитию стресса?
2. При каких реакциях на стресс Вы можете оказать помощь, а при каких ситуациях следует обращаться к специалистам?
3. Какие приемы позволяют достичь душевного равновесия?
4. Какова взаимосвязь между мышечным напряжением, эмоциями и здоровьем человека?
5. Психические и психосоматические заболевания, обусловленные воздействием стрессовой ситуации. Приведите примеры.
6. Особенности активной и тормозной реакции на стресс. Приведите примеры.
7. Каковы основные причины профессиональных стрессов? Зависят ли они от сферы деятельности?
8. Что такое «поисковая активность» и какова ее роль в динамике стрессов?
9. Каким образом самооценка личности влияет на ее стрессоустойчивость? Аргументируйте свой ответ.
10. Дайте определение термина «позитивное мышление». Как его можно добиться и сохранить? Перечислите приемы развития позитивного мышления.
11. Какой фазе стресса (по Г.Селье) соответствует состояние дистресса?
12. В каких эмоциональных состояниях проявляется блокирующий стресс?
13. В каких эмоциональных состояниях проявляется стимулирующий стресс?
14. В чем проявляется перцептивный уровень защиты?
15. В чем проявляется такой уровень психологической защиты, как

нарушение переработки информации за счет ее перестройки?

16. Назовите классификации копинг-стратегий, которые Вы знаете?

17. Какие психологические техники нейтрализации стресса Вам известны?

18. В чем преимущества техники расслабления в борьбе со стрессами?

19. Какую роль в управлении стрессами играет организационный психолог?

20. Какие направления управления стрессами в организации Вам известны?

21. Какими правилами должны руководствоваться менеджер и подчиненный для предотвращения стресса?

22. В чем заключается сущность стратегии саморегуляции?

23. Какую роль в борьбе со стрессами играет саногенное мышление?

24. В чем преимущества стратегии регуляции эмоций с помощью НЛП по сравнению с другими стратегиями?

25. Раскройте сущность позитивного подхода Н. Пезешкиана?

Задания 3 типа.

1. Вы собираетесь на переговоры с очень трудным клиентом, который работает с вашими конкурентами. Опишите процесс вашей подготовки к этой встрече. Какие приемы и стратегии стрессоустойчивого поведения помогут Вам достичь успеха в этих переговорах?

2. В начале дня вам предстоит несколько неприятных объяснений с коллегами по работе. Есть риск, что процесс общения с коллегами в течение всего дня будет вызывать у вас негативные эмоции. Предложите выход из этой ситуации. Какие приемы и стратегии стрессоустойчивого поведения помогут Вам снизить воздействие стресс-факторов?

3. Вы работаете секретарем и считаете, что ваша застенчивость — серьезный недостаток. Скорректируйте данную ситуацию. Какие приемы и стратегии стрессоустойчивого поведения помогут Вам достичь успеха в профессиональной деятельности?

4. Вы работаете в отделе продаж. Ваша сильная сторона — коммуникации, слабая — работа с документами. Предложите как можно больше различных способов минимизации отрицательного влияния вашей слабой стороны на результаты работы.

5. Ситуация.

Все большее распространение получает «временная занятость»,

когда компании сокращают персонал, «выбрасывая людей на улицу». Это лишает работников уверенности в завтрашнем дне, получении стабильного заработка и определенного социального статуса. В этих условиях странно видеть колонны бастующих рабочих компании *General Motors* с лозунгами «Меньше работы — меньше денег».

В середине 90-х гг. компания значительно сократила численность занятых, передав часть их функций оставшимся работникам. Сверхурочная работа стала обязательной для подавляющей части персонала; продолжительность рабочей недели некоторых сотрудников доходила до 66 ч. Компании выгоднее было оплачивать сверхурочные работы, чем держать дополнительных работников. Зарботки рабочих, находящихся на повременной системе оплаты, составляли в среднем 53 000 долл. в год. К тому же компания предоставляла им различные льготы на сумму около 35 000 долл.

Однако, несмотря на высокие заработки, работники испытывали чувство глубокой неудовлетворенности и усталости, которое со временем нарастало. Один из работников так описывал свои ощущения: «Складывается впечатление, будто единственное, что я делаю — это работаю, сплю, и потом вновь возвращаюсь на работу».

Вопросы

1. Какое отношение данная ситуация имеет к стрессу?
2. Каковы ее последствия:
 - для организации?
 - для работников?

6. Определите основные причины организационного стресса в ниже приведенных ситуациях. Предложите собственный вариант решения проблемы.

Два года Александра Самойлова (имя и фамилия изменены) 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 боли в спине, развилась бессонница. После долгих колебаний Александра приняла решение покинуть компанию.

7. Определите основные причины организационного стресса в ниже приведенных ситуациях. Предложите собственный вариант решения проблемы.

Оказавшись в свободном плавании в связи с закрытием проекта из-за кризиса, журналист Евгения Давыдова (имя и фамилия изменены) испытала сильнейшее потрясение. Три месяца она активно искала работу. На четвертый ей предложили вакансию корреспондента в еженедельной телепрограмме. Обрадовавшись завершению поиска, Евгения без колебаний приняла предложение, хотя было известно, что первые два месяца ее не будут оформлять в штат, так как «нужно еще присмотреться друг к другу». С энтузиазмом приступив к работе, Евгения очень скоро поняла, что «рабочий день с 9 до 18» по факту означает «с 9 утра до 18 вечера следующего дня». Перегрузки были просто фантастическими: работать приходилось ночью и по выходным, причем режим был единым для штатных и внештатных сотрудников, за исключением руководства. Никакие возражения о том, что качественно выполнять свои обязанности в таком графике невозможно, не принимались. Как выяснилось позже, в компании было принято штрафовать, если сотрудник, проработав накануне до часу ночи, не приходил на рабочее место точно к девяти утра. При этом руководство программы постоянно было недоволено результатами работы и заставляло сотрудников по несколько раз выполнять одну и ту же задачу до тех пор, пока итог не удовлетворял всех шефов. Проработав в указанном режиме три недели, Евгения поняла, что физическое истощение при таком графике наступит раньше, чем ее оформят на работу, и сообщила непосредственному руководителю о своем намерении покинуть компанию.

8. Определите стратегии копинг-поведения, описанные в ситуации.

В крупном холдинге закрывали вакансию HR-директора. Собеседование проводил коммерческий директор, отличавшийся жуткой манерой общения с кандидатами.

Соискательнице, которая села на стул, скрестив ноги, он

немедленно указал на дверь: «Вы претендуете на вакансию эйчара — человека, которого отличает открытость и общительность, так почему вы сидите в закрытой позе?» Женщина не нашла, что ответить, и в смятении вышла.

Поза следующей кандидатки тоже оказалась «закрытой». «Вербальный язык говорит о вашей замкнутости, скрытности, — запыхтел директор. — Вы нам не подходите!» Девушка не растерялась, секунду подумала и спокойно ответила: «Знаете, зацепилась сумкой за колготки, не хотела, чтобы это было заметно, поэтому так села». Директору ответ понравился — девушка осталась.

9. Оцените эффективность поведения при стрессе. Разработайте рекомендации по развитию стрессоустойчивости и повышению эффективности поведения для данного человека

После окончания Академии, меня приняли в качестве программиста-стажёра во франчайзинговую фирму. В коллектив я не вписалась. Сидела тихонько за компьютером и что-то там ваяла. Что именно ни кому не было интересно, начальница только иногда (раз в две недели - месяц) подходила чего-нибудь говорила, что-нибудь спрашивала. А так... не человек - тень какая-то... Со мной даже конфетами не делились. Придёт кто-нибудь с конфетами, всем раздаст, а я сижу как глухая, плююсь в свой монитор - и конфетки мне не достаётся. Работа была рядом с домом, так что я на обед домой бегала. Через какое-то время на меня повесили обязанность консультировать клиентов по телефону. Это был кошмар... Ступор стал моим постоянным спутником. Следующим шагом должны были стать выезды к клиентам. И тут я окончательно поняла, что это всё не для меня и убежала оттуда.

10. Оцените эффективность поведения при стрессе. Разработайте рекомендации по развитию стрессоустойчивости и повышению эффективности поведения для данного человека

Через год после перевода в новую школу у меня всё-таки появилась подруга, и я стала общаться с ещё двумя одноклассницами. После 2,5 лет общения все трое от меня отвернулись. После этого я 1,5 года развлекалась тем, что засекала, сколько времени я молчу, находясь в школе. Почти всё время вела себя "как глухая". Уговаривала себя, что мне никто не нужен, что мне и одной хорошо. Иногда успешно. Погрузилась в свой мир. Там мне было тепло и уютно. Но бывало грустно и одиноко.

11. Ситуация.

Компания «Цитадель» была создана в 1997 г. в одном из административных центров России и занималась ремонтно-строительными работами.

Владимир Самойлов работал в компании с момента ее основания и

считался хорошим плотником. Он был очень доволен своей работой, сам устанавливал свой распорядок дня, находил время для занятий спортом и общения с друзьями. Он любил ходить на стадион, «поболеть» за хоккеистов «Динамо», ездить с друзьями на рыбалку, а летом выезжать за город на грибной сезон. Однажды ему позвонила Елена Травкина, дочь бывшего владельца «Цитадели», который скончался от сердечного приступа полгода назад, и спросила, не хочет ли Владимир приобрести компанию в связи с тем, что она решила ее продать. Предложение было заманчивым: «Цитадели» принадлежало несколько зданий, оборудование, пять грузовиков, в ее штате было двадцать два сотрудника. Компания приносила прибыль.

Владимир очень хотел иметь собственную фирму. Он мог приобрести «Цитадель», так как его жена недавно унаследовала значительную сумму денег и искала место для надежного вложения капитала, идея приобретения компании была достаточно привлекательной, не он боялся того, что новая работа потребует от него слишком больших усилий. Он не знал, будет ли счастлив в этой новой роли. Сможет ли он ходить на хоккейные матчи? Будет ли у него достаточно времени для общения с друзьями? А походы за грибами? Владимир прекрасно помнил, что у Константина Травкина, прежнего владельца фирмы, никогда не было свободного времени: слишком много отнимала работа.

Обсуждая вопрос приобретения компании со своей женой Ольгой, Владимир понял, что она очень боится потерять капитал, если у него ничего не получится и фирма не будет приносить прибыль. Они решили, что риск можно снизить, если найти партнера, который также вложил бы в компанию свои деньги. Владимир предложил своему старому другу Семену Тихонову, который работал плотником в другой компании, стать совладельцем «Цитадели». Владимир знал, что Семен очень хороший специалист. Он также знал, что Семен может одолжить деньги на покупку компании у своих родителей.

Семен принял предложение Владимира, и они решили начать заниматься реконструкцией зданий, а именно: делать надстройки к зданиям, строить дополнительные этажи и устанавливать окна со стеклопакетами. Они начали активный поиск новых клиентов, дали рекламу в местных газетах и распечатали рекламные брошюры, которые были распространены в городе и близлежащих пригородах. В это время стало развиваться ипотечное кредитование. Кроме того, индивидуальное жилищное строительство позволяло сократить налогообложение доходов. Стало популярным получение ссуд на строительство и модернизацию жилых домов, и многие жители города и пригородов могли теперь занять деньги в банках, чтобы обновить и усовершенствовать свои дома. Заказов было настолько много, что владельцы «Цитадели» не знали, как справляться со своими обязательствами перед клиентами.

Постепенно Владимир перешел на семидневную рабочую неделю. Он уже не успевал ходить на спортивные матчи, которые так любил смотреть. Летний отдых также был под вопросом. У него стали возникать личные проблемы.

Одной из главных проблем был его партнер Семен, который не хотел работать так, как Владимир, и часто появлялся на работе очень поздно. Владимир подозревал, что Семену было тяжело подниматься по утрам, потому что он был любителем вечерних застолий. Возникли также проблемы с рабочими: некоторые плотники часто прогуливали работу, поэтому владельцам фирмы приходилось самим браться за работу. Проблемы с плотниками возникали потому, что, во-первых, они всегда могли найти работу в городе и, во-вторых, они могли заработать больше, работая от своего имени, а не от имени «Цитадели». Пути выхода из создавшейся ситуации Владимир и Семен видели по-разному. Владимир считал, что с плотниками, которые не выходили на работу, нужно обходиться строго, а Семен придерживался мнения, что никаких санкций за прогулы к ним применять не надо. Владимир чувствовал, что его на фирме недолюбливают, а Семен в глазах сотрудников был «хорошим парнем».

Ситуация со временем еще больше обострилась: несколько споров Семена с Владимиром привели к тому, что Семен захотел отделиться. Договор о создании компании содержал статью, в которой говорилось, что один из партнеров может уйти из компании, предложив оставшемуся партнеру выкупить свою долю. Владимир согласился выкупить долю Семена на следующих условиях: фиксированная выплата единовременно и определенная сумма ежегодно в течение десяти лет.

Когда об этом решении было объявлено рабочим, шесть плотников решили уволиться из «Цитадели» и начать свой собственный бизнес. Владимир был рад, так как считал, что оставшиеся работники, если ими управлять правильно, будут работать так же, как и все 22, которые были раньше. Кроме того, Владимир был уверен, что, если он будет действовать более решительно и выбирать только те проекты, которые, по его мнению, наиболее выгодны, то прибыль можно даже увеличить.

Однако нестабильность экономического развития привела к снижению спроса на индивидуальное жилищное строительство. За несколько месяцев процентные ставки возросли. Это означало, что объем заказов будет падать. Владимир же все еще должен был обеспечивать выплаты Семену по договору о партнерстве. Для того чтобы сократить расходы, Владимиру необходимо было сократить штаты. Как решить возникшую проблему? Все это сильно на него повлияло. Он заметил, что стал кричать на жену и детей, чего не делал раньше. У него постоянно было подавленное настроение. Владимир никак не мог принять правильное решение.

Вопросы.

1. Как изменился характер и содержание работы Владимира, после того, как он стал владельцем компании?

2. С какими проблемами в отношениях с персоналом столкнулся Владимир?

3. Основываясь на реакции Владимира на различные проблемы, как бы описали его «теорию управления людьми»?

4. Какие опасности поджидают Владимира в результате возникшего стресса? Как ваш ответ связан с вашей собственной «теорией» управления стрессами?

5. В целом какие аспекты менеджмента и организационного поведения полезно было бы изучить Владимиру перед приобретением компании?

12. Стрессовая ситуация.

Вам поручают то, что не в вашей компетенции. Принести кофе вместо секретаря, убрать офисное помещение за уборщицу — в некоторых компаниях такими просьбами могут озадачить и главного бухгалтера, и руководителя подразделения. Но есть другая крайность — когда на рядового сотрудника возлагается миссия принять судьбоносное для организации решение, что собственно в его функционал никак не вписывается. Ваши действия?

13. Стрессовая ситуация.

Вас не принимает коллектив. Можно сколь угодно долго убеждать себя в том, что на работу вы приходите зарабатывать, а не общаться. Но если в коллективе чувствовать себя изгоем, то и о материальном состоянии думать как-то не захочется. Ваши действия?

14. Стрессовая ситуация.

Ваш начальник — хам. Пыль до потолка, язвительные замечания или молчаливое презрение — способов выразить неуважение к своим подчиненным великое множество. Многие руководители пользуются ими виртуозно, считая, что зарплата с лихвой покроет психологические издержки такого обращения. Ваши действия?

15. Стрессовая ситуация.

Вы в подвешенном состоянии: компанию могут закрыть, вас — сократить. Ваши действия?

16. Стрессовая ситуация.

Ваша работа предполагает стресс. Сервисная служба, кол-центры, коллекторские агентства — работа, где приходится часто общаться с людьми, связана с огромным напряжением. Накапливаясь, оно может стать пусковым механизмом серьезных нервных расстройств. Ваши действия?

17. Определите симптомы профессионального выгорания. Предложите 3-5 способа их нейтрализации.

1. Перечислите качества, помогающие специалисту избежать профессионального выгорания. Аргументируйте свой ответ.

2. Риск возникновения СЭВ у специалистов по социальной работе может увеличиваться в следующих ситуациях... Продолжите данное утверждение. Аргументируйте свой ответ.

3. К организационным факторам риска профессионального выгорания торговых агентов относятся... Продолжите данное утверждение. Аргументируйте свой ответ.

4. К стрессорам управленческой деятельности необходимо отнести следующие факторы... Продолжите данное утверждение. Аргументируйте свой ответ.

1. Определите симптомы профессионального выгорания. Предложите 3-5 способа их нейтрализации.

ГРУППЫ	СИМПТОМЫ
ФИЗИЧЕСКИЕ СИМПТОМЫ	

2. Определите симптомы профессионального выгорания. Предложите 3-5 способа их нейтрализации.

ГРУППЫ	СИМПТОМЫ
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ СИМПТОМЫ	

3. Определите симптомы профессионального выгорания. Предложите 3-5 способа их нейтрализации.

ГРУППЫ	СИМПТОМЫ
ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ СИМПТОМЫ	

4. Определите симптомы профессионального выгорания. Предложите 3-5 способа их нейтрализации.

ГРУППЫ	СИМПТОМЫ
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ	

5. Определите симптомы профессионального выгорания. Предложите 3-5 способа их нейтрализации.

ГРУППЫ	СИМПТОМЫ
СОЦИАЛЬНЫЕ СИМПТОМЫ	