

Список литературы / References

1. Экологический туризм на пути в Россию. Принципы, рекомендации и зарубежный опыт. - Тула: Гриф и К, 2002. - 284 с.
2. Петров, К. В. Библиометрический анализ потока книг и диссертаций о философском наследии Гегеля / К. В. Петров // Труды Санкт-Петербургского государственного института культуры. - 2013. - Т. 197. - С. 108-111.
3. Пронькина, А. В. Феномен массовой культуры в диссертационных исследованиях (2000-2015 гг.): библиометрический анализ / А. В. Пронькина // Общество: философия, история, культура. - 2016. - №4. - С. 127-129.
4. Мирошниченко, П. Н. Основные направления диссертационных исследований туризма / П. Н. Мирошниченко // Социально-гуманитарные проблемы современности: сборник научных трудов / Под общ. ред. А. П. Германович: ЮРГУЭС. Шахты: Изд-во ЮРГУЭС, 2007. - С. 123-128
5. Электронный каталог диссертаций, все диссертации защищенные в России и утвержденные ВАК [Электронный ресурс] URL: <http://www.dslib.net/catalogue.html> (дата обращения: 22.09.16).

Список литературы на английском языке / References in English

1. Ekologicheskij turizm na puti v Rossiju. Principy, rekomendacii i zarubezhnyj opyt [Ecotourism on the way to Russia. Principles, guidelines and international experience]. - Tula: Grif i K, 2002. - 284 p. [in Russian]
2. Petrov, K. V. Bibliometričeskij analiz potoka knig i dissertacij o filosofskom nasledii Gegelâ [The bibliometric analysis of the flow of books and theses of the philosophical heritage of Hegel] / K. V. Petrov // Trudy Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo instituta kul'tury [Proceedings of the St. Petersburg State Institute of Culture]. - 2013. - T. 197. - P. 108-111. [in Russian]
3. Pron'kina, A. V. Fenomen massovoj kul'tury v dissertacionnyh issledovaniyah (2000-2015 gg.): bibliometričeskij analiz [The phenomenon of mass culture in the dissertation research (2000-2015 gg.): Bibliometric analysis] / A. V. Pron'kina // Obshchestvo: filosofiya, istoriya, kul'tura [Society: Philosophy, History, Culture]. - 2016. - №4. - P. 127-129. [in Russian]
4. Mirosnichenko, P. N. Osnovnye napravleniya dissertacionnyh issledovaniy turizma [The main directions of research thesis tourism] / P. N. Mirosnichenko // Social'no-gumanitarnye problemy sovremennosti: sbornik nauchnyh trudov / edited by A. P. Germanovich: YURGUEHS. - SHAhty: Izd-vo YURGUEHS, 2007. - P. 123-128. [in Russian]
5. EHlektronnyj katalog dissertacij, vse dissertacii zashchishchennye v Rossii i utverzhdennye VAK [Electronic Catalogue of theses, dissertations all protected in Russia and approved by HAC] [Electronic resours]. - URL: <http://www.dslib.net/catalogue.html> (accessed: 22.09.16). [in Russian]

DOI: 10.18454/IRJ.2016.53.062

Тагибова А.А.

ORCID: 0000-0002-6731-5395, Аспирант,

Социологический факультет МГУ им. М.В. Ломоносова

МЕТОДЫ ОРГАНИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА В КОРПОРАЦИИ

Аннотация

В данной статье рассмотрены методы организации мониторинга социального конфликта в корпорации. Выявлено несколько многофакторность феномена социального конфликта ответственности обуславливает многоаспектность подходов к его исследованию. Показано, что для выявления, исследования и анализа феномена социокультурного конфликта в корпорации необходимым является комплексный, системный подход, при котором используются методики различного направления. Проанализировано, что изучение особенностей социокультурного конфликта может быть проведено посредством использования так называемых социометрических вопросов.

Ключевые слова: социокультурный конфликт, диагностика взаимоотношений, конфликтология, системно-структурный анализ, социальное явление, механизм регуляции, субъекты/объекты конфликта, социометрическое исследование, взаимоотношения, системная концепция.

Tagibova A.A.

ORCID: 0000-0002-6731-5395, Postgraduate,

Faculty of Sociology, Lomonosov Moscow State University

METHODS OF SOCIAL CONFLICT MONITORING ORGANIZATION IN A CORPORATION

Abstract

The article looks into methods of social conflict monitoring organization in a corporation. It reveals to what extent factor multiplicity of a social conflict responsibility phenomenon determines the aspect diversity of approaches to its research. The article shows that a complex, systematic approach using techniques of various directions is necessary to identify, study and analyze a social and cultural conflict phenomenon in a corporation. The analysis indicates that research on social and cultural conflict features can be conducted by means of so-called sociometric questions.

Keywords: social and cultural conflict, relationship diagnostics, conflictology, systematic and structural analysis, social phenomenon, regulation mechanism, conflict subjects / conflict objects, sociometric research, relations, system concept.

Позиционирование конфликта как социального явления в социокультурном поле корпорации и механизмы его регулирования, разрешений и профилактики представляют собой взаимосвязанные явления. Историческая природа социального конфликта напрямую связана, а точнее, зависит от ценностно-смысловых установок личности, социальных групп и общества в целом и определяет основные тренды и вектор социального развития.

Значимым фактором исследования конфликтов выступает такой показатель как духовно-нравственный кризис современного российского общества, последствия которого оказывают свое влияние на все сферы жизнедеятельности,

в том числе и на производственную сферу. С одной стороны, этот процесс объективен, так как российское общество, как и вся современная цивилизация, находится на этапе транзита от традиционного индустриального общества к обществу постиндустриальному, информационному. Происходит мощная трансформация ценностно-смысловых установок. В этих условиях организации социальные группы, индивиды также находятся в условиях нравственных противоречий и духовно-нравственного конфликта. С другой стороны, феномен социального конфликта выступает как объект манипуляции посредством ценностно-смысловых установок корпоративной культуры и обуславливается позитивными факторами, прежде всего, способностью консолидировать общество и социальные группы, интегрировать их на основе базовых ценностей и культурных установок.

В условиях корпоративных взаимодействий мы говорим о феномене корпоративной культуры, потенциал и ценностные ресурсы которой способны оказывать как сильное культурно-нравственное, так и мощнейшее психологическое воздействие на индивидов, социальные группы и социальные системы в целом. В любом случае, социальный конфликт представляет собой сложное и многогранное явление, сущностные концепты которого лежат, прежде всего, в плоскости социального, культурного и психологического аспектов, которые позволяют выявить источники конфликтов, обеспечить эффективность его регулирования и разрешения. Кроме того, изучение социального конфликта в корпорации имеет прогностический характер, так как от выявления потенциальных конфликтных зон напрямую зависит развитие корпорации.

Исследование социального конфликта предполагает выработку механизмов регуляции данного социального явления, разработку конкретных механизмов (формальных и неформальных), которые обеспечат высокий уровень лояльности и ответственности членов корпорации, как за личностное поведение, так и за события, участниками или очевидцами которых они являются. Сложность и многофакторность феномена **социального конфликта ответственности** обуславливает многоаспектность подходов к его исследованию. На сегодняшний день в отечественной и зарубежной конфликтологии оформился системный подход, который предоставляет наиболее эффективные методы изучения социальных конфликтов и, прежде всего, в социальном поле корпоративных взаимодействий. Вместе с тем, единой системы и комплексного подхода к исследованию конфликтов, который объединял бы методы социального, культурного и психоэмоционального аспектов конфликтных противоречий, нет. Этому есть объективное объяснение, которое лежит в плоскости факторов.

Первый фактор имеет отношение к **масштабам участия в конфликтах** (*классификация разновидностей конфликтов*), которые предполагают взаимодействие разнообразных и различных по своим сущностным характеристикам категорий субъектов конфликта, их статусов и ролей, возраста и опыта, уровня профессионализма, интересов, ценностных установок и т.п. Кроме того, каждая категория субъектов конфликта имеет свои психоэмоциональные особенности и, соответственно, свою реакцию на объект конфликта.

Вторым, немаловажным фактором является **фактор социокультурного характера**, который обуславливается культурной многогранностью субъектов конфликтов, представленной многочисленными индивидами, социальными группами, со своими ценностно-смысловыми установками, поведенческими стереотипами.

Третий фактор, обуславливающий сложность подходов к исследованию социального конфликта в корпорации, определяется **характером психоэмоциональной нагрузки**, которую привносит каждый из субъектов конфликта и которая имеет определяющее влияние на все стадии конфликта и механизмы его разрешения.

Основным фактором и концептом изучения социокультурного конфликта в корпорациях выступает целеполагание исследований. В зависимости от того, какую именно цель преследует изучение данного явления, производится подбор инструментария, то есть подбор тех или иных методик, критериев и инструментов анализа получаемых данных.

В настоящее время проблематика феномена социального конфликта является объектом исследования порядка двадцати областей научного знания. Исследования же феномена социокультурного конфликта значительно расширяет и углубляет рамки исследований, в том числе в областях культурологических и особенно психологических и социопсихологических знаний. Перечисленные выше факторы, объективные по своей сути, делают исследования социокультурного конфликта в корпорации крайне сложным. Данная сложность, многоплановость и актуальность исследований предполагает четкое определение и уточнение спектра компонентов, индикаторов, показателей и уровней изучения данного феномена.

Исходя из многогранности феномена конфликта, совершенно справедливо звучит утверждение А.Я. Анцупова о необходимости формировать системную концепцию конфликтов на основе имеющихся научных знаний. **Концепция должна быть** способна сформировать основы исследования всей системы конфликтного взаимодействия. Так же она должна объединить практические наработки, которые имеются в разных науках и в результате помочь конфликтологии окончательно выйти на междисциплинарный уровень.[1]

В данном контексте для исследования социокультурного конфликта в корпорации был избран метод системно-структурного анализа, который рассматривает конфликт с учетом:

1. **Структурных** особенностей конфликта, что позволит выявить все элементы конфликта, определяющих его структуру как исходя из объективных факторов, так и факторов, имеющих субъективные особенности;
2. **Функциональных** особенностей конфликта, позволяющих выявить весь спектр взаимодействий субъектов и объектов конфликта, определить функциональную нагрузку конфликта, возможные модели его разрешения и последствия этих разрешений;
3. **Информационных** особенностей конфликта, определяющих не только степень информированности субъектов конфликта, но и все проблемные и ресурсные зоны информационно-коммуникативных связей в корпорации;
4. **Ситуационных** особенностей конфликта, позволяющих выявить, проанализировать и дать оценку самому конфликту, как определенного рода ситуации в деятельностном поле корпорации, а также выявить и оценить весь спектр источников, закономерностей и тенденций конфликтных противоречий, которые существуют в социокультурном поле корпорации в их ретроспективе.

Исследование социокультурного конфликта как явления жизнедеятельности корпорации представляет собой многоуровневую систему, которая изучает всю совокупность конфликта, и, прежде всего, на уровне:

- ✓ индивида/группы – субъектов конфликта. На этом уровне выявляются основные подструктуры конфликта – его участники, объект, факторы, определяющие их внешнюю позицию поведения;
- ✓ социальной среды конфликта. Определяется на этом уровне социокультурный плацдарм конфликта, позволяющий определить характеристики структурных элементов конфликта, что позволяет провести более глубокий анализ конфликта;
- ✓ внутренней среды корпорации в целом. На этом уровне выявляется полная структура конфликта, и, прежде всего, его источников и объектов конфликта, предпосылок поведения субъектов конфликта, степень коммуникативных взаимодействий, влияющих на сущность конфликтного процесса;
- ✓ внешней среды корпорации. На этом уровне возможно выявление тех внешних факторов социокультурного характера, которые могут иметь определяющие влияние на структуру корпоративного конфликта, а также выявление элементов внешней среды, во взаимосвязи с которыми находятся структурные элементы конфликта и, прежде всего, его субъекты.

Каждый из представленных уровней обусловлен широким спектром объективных и субъективных факторов социального, психологического и культурного характера, а также рефлексией субъектов конфликта, которая напрямую отражает особенности социокультурного поля жизнедеятельности корпорации, системы корпоративного управления, организационных характеристик и определяет степень участия субъектов конфликта и особенности конфликтного процесса (длительность, степень напряженности, масштабы участия и т.п.).

В данном контексте рефлексия субъектов социокультурного конфликта является важной особенностью, несущей в себя глубинные психоэмоциональные характеристики, которые выступают значимым функциональным компонентом, определяющим готовность/неготовность индивида стать субъектом конфликта. Рефлексию как психологическую способность индивида обращать внимание на собственные взаимодействия (в том числе и конфликтные) с другими людьми, социальными группами, социальной системой в целом на уровне Я, то есть внутренней готовности индивида к действию, наиболее точно определяет С.Л. Рубинштейн: «С появлением рефлексии связано философское отношение к жизни. Сознание выступает здесь как разрыв, как выход из полной поглощенности непосредственным процессом жизни для выработки соответствующего отношения к ней, занятия позиции над ней, вне ее, для суждения о ней. С этого момента каждый поступок человека приобретает характер философского суждения о жизни, связанного с ним общего отношения к жизни. Другими словами, личность как субъект жизни в каждой ситуации действует в соответствии с необходимостью реализации смысла жизни, что требует от нее большой сознательности и ответственности».[9]

Компонентами личностной рефлексии являются: эмоциональный, мотивационный, когнитивный и поведенческий. Данные компоненты определяют характеристики личностных критериев субъектов конфликтов и выступают показателями их эмоциональных и поведенческих установок для реализации личностных потребностей, интересов и целей в процессе конфликтной ситуации.

Групповая рефлексия субъектов социокультурного конфликта имеет более сложный и многогранный характер, который обуславливается всей совокупностью личностных характеристик членов той или иной группы интересов, участвующих в конфликте. Групповая рефлексия, по своей сути и содержанию, представляет собой комплексную структурно-динамическую организацию/систему, структурообразующими элементами которой являются определенные качества. К ним относятся взаимодействие и взаимопонимание, а так же взаимосогласование, рефлексия личностная и интеллектуальная. Эти компоненты обеспечивают уровень, а так же содержание групповой активности. Для гарантии эффективности решения задач конфликта компоненты так же очень важны. Основным условием для функционирования групповой рефлексии социокультурного конфликта является преобладающее положение коллективистической позиции, выражаемое в разделении параметров позиций, векторов направленности и сложившихся контактов, а также в реализации субъектами социокультурного конфликта своих стратегий в контексте возможных моделей интеграции (*модель «единство-интеграция»*) и дезориентации (*модель «единство-дифференциация»*).

Компоненты и критерии выступают показателями готовности и способности индивида и/или социальной группы стать субъектом социокультурного конфликта. В данном контексте эффективной представляется система показателей/индикаторов, предложенная А.Я. Анцуповым и С.В. Баклановским [2] и позволяющая выявить вышеизложенные компоненты и критерии. (Рисунок 1.)

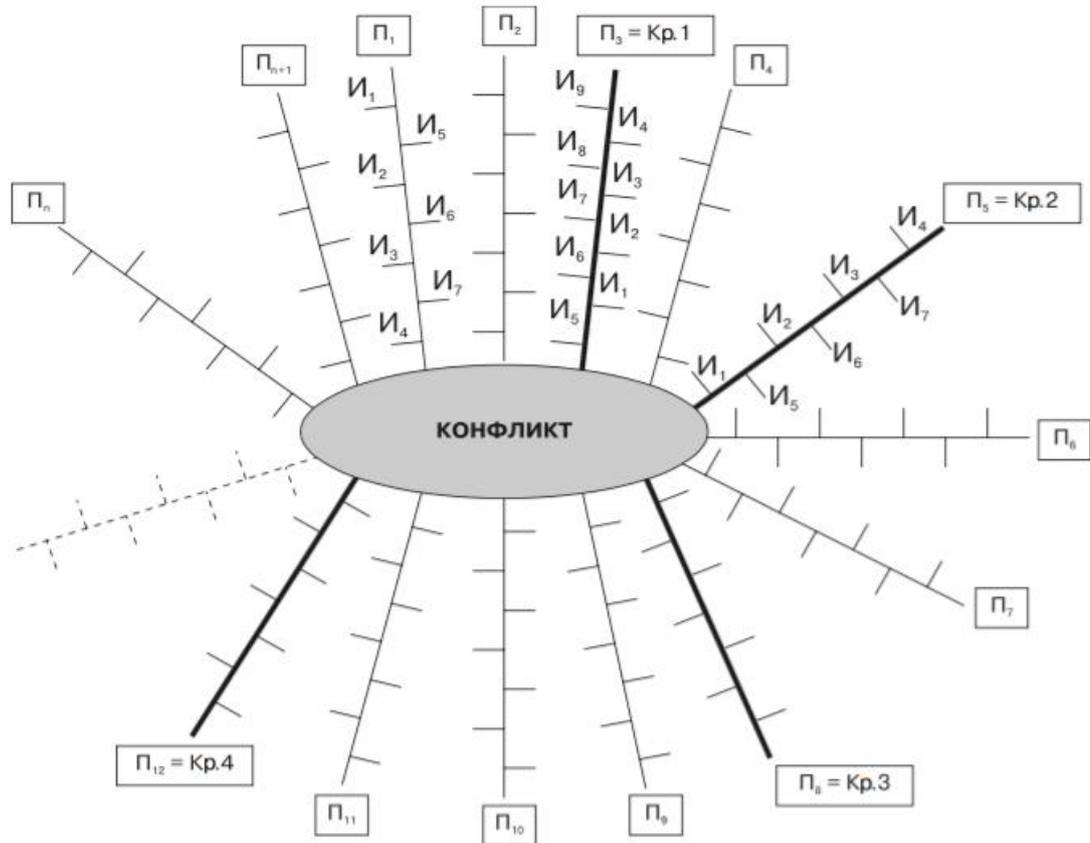


Рис. 1 – Система показателей, критериев и индикаторов оценки конфликта

Показатели, позволяющие выявить наиболее существенные стороны конфликта, являются *критериями или критериальными показателями* - $\Pi_3 = \text{Кр.1}$, $\Pi_5 = \text{Кр.2}$, $\Pi_8 = \text{Кр.3}$ и $\Pi_{12} = \text{Кр.4}$

Показатели или критерии, характеристики которых изменяются непосредственно, то есть существует признаки изменения их непосредственного восприятия, по которым идет оценка показателя или критерия называются индикаторами. Показатель или критерий может быть оценен несколькими индикаторами.

Для выявления, исследования и анализа феномена социокультурного конфликта в корпорации необходимым является комплексный, системный подход, при котором используются методики различного направления – методы исследования ценностно-смысловых установок, методы исследования процесса и динамики социокультурного конфликта, а также методы исследования рефлексии субъектов социокультурного конфликта.

Проведенный анализ многочисленной литературы по теме методов исследования конфликтов в организации позволяет с точки зрения синтеза двух подходов к изучению социокультурного конфликта утверждать, что наиболее эффективными являются следующие методики:

1. Диагностика стратегий поведения в конфликте – тест-опросник «Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Томаса Киллмена». [7]
2. Методика диагностики самооценки мотивации одобрения Д. Марлоу и Д. Крауна; [8]
3. Методы социометрической диагностики; [5]
4. Тест Г. Айзенка по определению темперамента; [6]
5. Методика А.Я. Анцупова (Модульный социотест (МСА)). [3]

Раскроем ниже содержание данных методик в целях обоснования их использования при выявлении особенностей социокультурного конфликта в корпорациях.

1. Опросник Томаса-Киллмена предназначен для изучения личностной предрасположенности субъекта исследования к конфликтному поведению, а так же для выявления персональных стилей разрешения конфликта. Н.В. Гришиной тест был адаптирован для России. [4] Автор, описывая типы поведения людей в ситуациях конфликта применяет, двухмерную модель их регулирования. Главными измерениями в модели являются кооперация и напористость. Кооперация связана с вниманием человека к интересам других участников конфликта, а напористость определяется защитой собственных интересов. Кооперацией и напористостью определяют способы решения конфликтных ситуаций:

- ✓ соровование (конкуренция), как достижение своих интересов в ущерб другой стороны;
- ✓ приспособление, то есть принесение собственных интересов в определенную жертву ради определенной выгоды;
- ✓ компромисс;

- ✓ избегание, характеризуемое отсутствием стремления к кооперации и тенденции достижения поставленных целей;
- ✓ сотрудничество, при котором участники возникшей ситуации приходят к альтернативному решению приемлемому для всех сторон.

В опроснике раскрывается каждый из перечисленных вариантов 12-ью характеристиками о возможном поведении индивида в возникшей конфликтной ситуации. Характеристики представлены в различных сочетаниях, которые сформированы по 30 пар. В каждой паре респонденту то характеризующее суждение, которое наиболее точно отражает его поведение. В основе опросник заложены следующие идеи: ни один из субъектов конфликта не достигнет успеха, если будет его избегать; при использовании конкуренции, приспособления и компромисса в конфликтной ситуации возможен либо выигрыш одного участника и проигрыш другого, или оба не проигрывают в случае принятия компромиссного решения; две стороны конфликтной ситуации могут оказаться в выигрыше только в случае использования способа сотрудничества.

2. Методика диагностики самооценки мотивации одобрения Д. Марлоу и Д. Крауна. Эта методика применяется для оценки правдивости высказываний респондентов. При проведении оценки согласно критериям, чем выше показатель итогов «мотивация одобрения» получают участники, следовательно, тем выше у них наблюдается способность представлять себя перед обществом, как индивида соответствующего социальным нормам и требованиям. Низкие показатели характеризуют респондента неспособного принять традиционные коллективные нормы, или как обладающего повышенной требовательностью к себе.

3. Методы социометрической диагностики. Данные методы представляют собой высокоэффективный способ исследования отношений в сфере эмоций внутри небольшой по размерам социальной группы, представляющей собой определенный способ количественной оценки групповых взаимоотношений. Данные методы помогают выявить как отрицательные так и положительные взаимодействия в группе, таким образом определяя личные предпочтения с кем из сотрудников на данный момент сформированного коллектива будет наиболее комфортнее сотрудничать, а кого бы хотелось избегать в процессе работы. Этот метод позволяет определить имеющуюся популярность, или наоборот непопулярность субъектов коллектива, исследовать типологию поведения людей в условиях социума в процессе коллективного взаимодействия, раскрыть неформальную структуру группы, так же рассчитать степень социально-психологической совместимости ее субъектов, что является важным для исследований конфликтов социокультурного характера.

Исследование в группе с помощью социометрической технологии выстроено на положении выбора принятия или отвержения респондентами возможных партнеров для совместной деятельности, или проведения вне рабочего времени. Опираясь на количество полученных положительных или отрицательных показателей выбора от других участников группы, можно определить популярность и авторитет человека. Учитывая общее количество членов коллектива при социометрическом исследовании, и число теоретических вариантов возможного выбора, а также число действительных выборов, как односторонних, так и взаимных, проведенных сотрудниками в коллективе, то можно вычислить интеграцию и степень сплоченности коллектива.

Изучение особенностей социокультурного конфликта может быть проведено посредством использования так называемых социометрических вопросов. Социометрический вопрос отличается от обычного тем, что ответом на него является не значение признака, измеренное в шкале, например, номинальной, порядковой или метрической, а фамилия или идентификационный номер того или иного члена группы. Результаты социометрического исследования проводятся посредством фиксирования выбора в заготовленных социоматрицах. Затем подсчитывается количество индивидуальных и взаимных выборов.

Определение показателей социометрического исследования и их интерпретация является следующим этапом работы. Показателями социометрического исследования выступают:

✓ **Социометрический статус в системе межличностных взаимоотношений.**

Социометрический статус определяется числом полученных участником выборов. Участники могут быть отнесены в зависимости от этого к одной из 4-х статусных категорий:

1. «Звезды»- 5 и более выборов;
2. «Предпочитаемые» - 3-4 выбора;
3. «Принятые» - 1-2 выбора;
4. «Отверженные» - 0 выборов.

1-ая и 2-ая статусная группы являются благоприятными.

Исходя из этого, можно определить статус каждого субъекта группы, то есть степень желанности его в межличностных отношениях. Это позволяет оценить эмоциональный климат группы в целом, и для каждого сотрудника в частности.

✓ **Уровень благополучия взаимоотношений.**

Уровень благополучия взаимоотношений определяется как высокий, если большинство в группе попадает в (1 и 2) статусные категории. При одинаковом соотношении категорий обозначается как средний уровень. При преобладании с неблагоприятным статусом уровень определяется как низкий, характеризующий благополучие большинства в межличностных отношениях.

✓ **Индекс изолированности (ИИ).**

Группа обладает хорошим уровнем благополучия, если в ней нет изолированных сотрудников или их показатель достигает 5-6%. Когда показатель 15-25%, то группа является менее благополучной.

4. Тест Г. Айзенка по определению темперамент. Тест выявляет один из четырех типов темперамента человека:

- сангвиник;
- холерик;

- флегматик;
- меланхолик.

5. **Модульный социотест А.Я. Анцулова.** Социотест используется для комплексной диагностики межличностных взаимоотношений, в том числе и конфликтов в группе. Имея модульную структуру, он включает в себя две базовые и несколько дополнительных измерительных шкал. Исходя из целей исследования, опросный лист состоит из семи-девяти вопросов. Методика позволяет оценить *реальную* деятельность и взаимоотношения каждого участника коллектива, за достаточно длительное время, что способствует объективности. Так же тест учитывает все взаимоотношения в группе, выявляя и конфликты и общий характер взаимоотношений и возможности коллектива, лидеров и аутсайдеров. 10-балльная оценочная шкала теста повышает точность оценок.

Список литературы/ References

1. Анцулов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. - 2-е изд., пере- раб. – СПб.: Питер, 2009. - С. 49.
2. Анцулов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. - 2-е изд., пере-раб. – СПб.: Питер, 2009.- С. 58.
3. Анцулов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. - 2-е изд., пере- раб. – СПб.: Питер, 2009. - С. 76-79.
4. Гришина Н. В. Психология конфликта. - 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – С. 164-172
5. Гусев С. Когда эмоции берут верх. Конфликт в трудовом коллективе и его разрешение // Служба кадров, 2001. - № 4. - С. 47-49.
6. Личностный опросник Г. Айзенка. (Тест на темперамент EPI. Диагностика самооценки по Айзенку. Методика определения темперамента URL:: <http://psycabi.net/testy/369-lichnostnyj-oprosnik-g-ajzenka-test-na-temperament-epi-dagnostika-samoosenki-po-ajzenku-metodika-opredeleniya-temperamenta> (дата обращения: 27.04.2016)
7. Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Томаса-Киллмена. URL: http://www.psychologos.ru/articles/view/test_tomasa_-_tipu_povedeniya_v_konflikte (дата обращения 21.04.2016)
8. Методика диагностики самооценки мотивации одобрения Д. Марлоу и Д. Крауна. URL: <http://testoteka.narod.ru/lichn/1/05.html>. (дата обращения; 21.04.2016)
9. Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. Человек и мир. - СПб.: Питер, 2003. - С. 366- 367.

Список литературы на английском языке / References in English

1. Ancupov A. Ja., Baklanovskij S. V. Konfliktologija v shemah i kommentarijah: Uchebnoe posobie. - 2-e izd., pere- rab. [Conflictology in charts and comments: Study manual. – 2nd edition, reworked] – SPb.: Piter, 2009. - P. 49. [in Russian]
2. Ancupov A. Ja., Baklanovskij S. V. Konfliktologija v shemah i kommentarijah: Uchebnoe posobie. – 2-e izd., pere- rab. [Conflictology in charts and comments: Study manual. – 2nd edition, reworked] – SPb.: Piter, 2009.- P. 58. [in Russian]
3. Ancupov A. Ja., Baklanovskij S. V. Konfliktologija v shemah i kommentarijah: Uchebnoe posobie. - 2-e izd., pere- rab. [Conflictology in charts and comments: Study manual. – 2nd edition, reworked] – SPb.: Piter, 2009. - P. 76-79. [in Russian]
4. Grishina N. V. Psihologija konflikta. - 2-e izd. [Conflict psychology. – 2nd edition] – SPb.: Piter, 2008. – P. 164-172 [in Russian]
5. Gusev S. Kogda jemocii berut verh. Konflikt v trudovom kollektive i ego razreshenie [When emotions get the upper hand. Conflict in the workplace and its solution] // Sluzhba kadrov [Human Resources Department], 2001. - № 4. - P. 47-49. [in Russian]
6. Lichnostnyj oprosnik G. Ajzenka. (Test na temperament EPI. Diagnostika samoocenki po Ajzenku. Metodika opredelenija temperamenta URL [G. Ajzenka Individual Questionnaire: EPI temper test. Ajzena self-esteem diagnostics. Methodology of temper determination] <http://psycabi.net/testy/369-lichnostnyj-oprosnik-g-ajzenka-test-na-temperament-epi-dagnostika-samoosenki-po-ajzenku-metodika-opredeleniya-temperamenta> (date - 27.04.2016) [in Russian]
7. Metodika diagnostiki predraspolozhennosti lichnosti k konfliktnomu povedeniju Tomasa-Killmena. [Thomas-Killmen individual conflict propensity diagnostics technique] URL: http://www.psychologos.ru/articles/view/test_tomasa_-_tipu_povedeniya_v_konflikte. (date – 21.04.2016) [in Russian]
8. Metodika diagnostiki samoocenki motivacii odobrenija D. Marlou i D. Krauna. [D. Marlou and D. Krauna approval motivation self-esteem diagnostics technique] URL: <http://testoteka.narod.ru/lichn/1/05.html>. (date – 21.04.2016) [in Russian]
9. Rubinshtejn S.L. Bytie i soznanie. Chelovek i mir. [Existence and conscientiousness. A person and the world] - SPb.: Piter, 2003. - P. 366- 367. [in Russian]