

## **Мета-анализ понятия «агрессия в служебных отношениях».**

И.В. ГУЛИС, аспирантка кафедры психологии Белорусского государственного университета.

В статье рассматривается многообразие различных подходов к определению понятия «агрессия в служебных отношениях», представленных в зарубежных исследованиях. Проводится классификация, и выявляются специфические характеристики определений. Обосновывается необходимость формулировки нового, более широкого определения агрессии в служебных отношениях. Проводится соотношение определения с основными подходами к определению агрессии, как таковой. Приводится обзор основных направлений изучения агрессии в служебных отношениях, рассматриваются дальнейшие возможные перспективы исследования. *Ключевые слова:* агрессия в служебных отношениях, теории агрессии, проблема определения.

I.V. GULIS, post-graduate student, chair of psychology Belarusian State University

### **The meta-analyses of concept « workplace aggression »**

The article contains the variety of approaches to the definition of concept «aggression in workplace relations», represented in foreign researches. The definitions are classified in the article and their specific characteristics are singled out. Grounded in the article is the necessity of formulating a new, more wider definition of aggression in workplace relations. The definition is viewed in correlation with the main approaches to defining aggression in general. The article observes the main directions of study of aggression in workplace relations and the probable perspectives of its further research.

*Key words:* workplace aggression, the theory of aggression, the problem of definition.

Одним из направлений изучения агрессии является изучение агрессии в служебных отношениях. Эта тема широко представлена в зарубежных исследованиях. Повышенный интерес можно объяснить тем, что страны, имеющие развитую экономику, нацелены на получение высоких результатов труда. Агрессия в служебных отношениях рассматривается как явление, препятствующее достижению значимых для трудовых организаций целей. Ученые проводят исследования в различных областях: экономической, социальной, психологической и других. Так в менеджменте акцент делается на процессах управления и оптимизации результатов труда. В сфере здравоохранения - на изучении влияния агрессивных поведенческих актов на здоровье сотрудников и на выработке способов профилактики негативных последствий этого влияния. Социологи изучают агрессию на рабочем месте как социальное явление и акцентируют внимание на механизмах возникновения и протекания, выявляют закономерности, свойственные различным сферам трудовой деятельности. В юриспруденции определяются правовые аспекты (нормы, санкции) связанные с проявлением агрессивности в условиях трудовой деятельности.

В психологической литературе можно выделить два основных направления изучения агрессии в служебных отношениях: с одной стороны

внимание фокусируется на индивидуальных особенностях проявления агрессии. Объектом исследований является поведение агрессора и/или жертвы. С другой стороны, изучаются групповые процессы, возникающие в результате проявления агрессии. Исследователи стремятся определить факторы, влияющие на результаты труда, выявить закономерности протекания производственных и коммуникативных процессов. Очевидно, что без учета психологической составляющей получение полной информации о способах оптимизации результатов труда невозможно[1].

В отечественной психологии данная тема является мало изученной. Актуальность ее разработки обусловлена потребностью организаций в оптимизации рабочих процессов и повышении эффективности функционирования организаций, а так же заботой о психофизическом здоровье сотрудников. Целью автора статьи является обобщение данных относительно понятия «агрессия в служебных отношениях» и соотнесение этого понятия с существующими в психологии подходами к определению агрессии.

### **Проблема определения понятия «агрессия в служебных отношениях»**

В англоязычной научной литературе существует устоявшееся понятие **«workplace aggression»**, которое дословно на русский язык переводится как агрессия на рабочем месте. В большом энциклопедическом словаре *рабочее место* определяется как «часть пространства, приспособленная для выполнения работником (или группой работников) производственных функций»[2,с.985]. Данное толкование рабочего места не охватывает всю совокупность изучаемого явления. Возможный вариант перевода «агрессия по месту работы». Согласно энциклопедии трудового права *место работы* — это расположенное в определенной местности предприятие, учреждение. По существующему административно-территориальному делению - это место нахождения (расположения) юридического лица [3,с.89]. Последнее определение, по сравнению с предыдущим, больше связано с сутью исследуемого явления, так как рассматривается организация. Определение места работы отражает формальную сторону проблемы, при этом не рассматриваются взаимоотношения между сотрудниками организации, которые образуют систему «человек-человек». Именно в этой системе и наблюдается проявление агрессии в организациях. Наиболее адекватным переводом, охватывающим всю полноту изучаемого явления, может служить русскоязычный эквивалент **«агрессия в служебных отношениях»**. В зарубежной традиции исследования агрессии проводятся в системе взаимоотношений между сотрудниками организации.

Анализ зарубежной литературы позволяет выявить существование большого количества терминов, касающихся проблемы агрессии в служебных отношениях. Изучение организационного поведения началось в США в 30-е годы. Но только в 70-е появляются исследования проблемы насилия и сексуальных домогательств в служебных отношениях. Позже, в 90-е появляется большое количество дефиниций, описывающих

деструктивные отношения между сотрудниками организации, наносящие личностный ущерб и дестабилизирующие деятельность организации в целом.

Анализ 87 иностранных источников, описывающих агрессию в служебных отношениях, выявил большую группу терминов, связанных с понятием «поведение». Были выявлены такие термины как: агрессивное поведение, плохое поведение, недопустимое поведение, враждебное поведение, грубое, неприличное поведение, аверсивное поведение (вызывающее отвращение), отклоняющееся от норм поведение [4].

В литературе по проблеме агрессии в служебных отношениях встречается термин *harassment*. На русский язык его можно перевести как: приставание, преследование, причинение беспокойства. Определение этого термина обычно принято соотносить с действиями сексуального характера [5, 6]. Отличительной чертой в определении этого понятия является то, что данный вид проявления агрессии в служебных отношениях не связывается с физическим воздействием. Еще один, часто встречающийся термин - *emotional abuse* - эмоциональное злоупотребление. Перевод этого термина обнаруживает сложность, так как слово «abuse» в английском языке имеет очень много значений: от оскорбления, ругани, брани, до нападения и изнасилования. Специфической особенностью определения данного термина является связь с эмоциями. В служебных отношениях эмоциональное злоупотребление (*emotional abuse*) может проявляться в отсутствии контроля эмоций, в недопустимом эмоциональном реагировании с целью оказания психологического давления. Определяется эмоциональное злоупотребление как *враждебное вербальное и невербальное (исключая физический контакт) поведение, направленное на одного сотрудника и/или группу сотрудников* [7,8,9]. Сходным по значению понятием является *mistreatment* - ненадлежащее, дурное обращение. В определении этого понятия акцент делается на существовании в служебных отношениях норм, которые нарушают сотрудники организаций. Нарушение норм может сопровождаться агрессивными эмоциональными реакциями. Синонимичным по значению является понятие *incivility*, которое дословно можно перевести как невежливое, грубое обращение [10]. При определении этого термина акцент делается так же на нарушении норм служебных отношений и проявлении грубости. Нормы могут быть как формальными (прописанными), так и нет, предполагающими соблюдение общепринятых правил вежливости. Определения выше представленных терминов, характеризующих агрессию в служебных отношениях, объединяет то, что они не связаны с использованием физической силы, с причинением физического вреда (нападение, избиение) кому-либо из сотрудников.

Качественно иное понятие – насилие. От всех выше представленных понятий его отличает использование физической силы в отношении других сотрудников [11,12]. Это крайняя форма проявления агрессии в служебных отношениях, которая включает нападения и драки.

Наиболее часто встречающийся термин - *агрессия в служебных отношениях (workplace aggression)*. Этот термин был определен С.Л. Робинсоном и Л. Гринбергом. Под агрессией в служебных отношениях они

понимали любую форму поведения, связанную с причинением вреда сотрудникам или организации в целом [13,4]. Это определение предполагает широкий спектр форм агрессии. В дальнейшем было выявлено 3 типа агрессии на рабочем месте: выражение враждебности, проявление обструкционизма и открытой агрессии. Под **выражением враждебности** понимаются антагонистические действия вербального или символического характера. **Обструкционизм** – это действия с намерением помешать, воспрепятствовать выполнению работы сотрудника или руководителя. **Открытая агрессия** представляет собой насильственные действия. [11,12]. Акцент в определении агрессии в служебных отношениях делается на причинении вреда.

Сходными по значению с понятием агрессии в служебных отношениях являются широко распространенные понятия **буллинг** и **моббинг**. В последнее время в литературе обнаруживается тенденция более частого использования именно этих понятий для обозначения проявлений агрессии в контексте служебных отношений. При анализе различий этих двух понятий было выявлено две основные тенденции:

1. Буллинг и моббинг - это слова синонимы, имеющие одно значение. Различие в использовании терминов объясняется тем, что в разных странах принято использовать разные термины для обозначения агрессии в служебных отношениях [14,15]. Так, в США и Ирландии чаще используют термин буллинг, а в Германии, Австрии, Скандинавии – моббинг.

2. Буллинг и моббинг - это термины, характеризующие одно явление, но при этом они не являются синонимами. Их отличие может быть проведено по различным критериям. По критерию количества участников в агрессивном взаимодействии моббинг связывают с действиями группы против сотрудника (сотрудников) организации, а буллинг – с действиями одного сотрудника по отношению к сотруднику или группе сотрудников. Различие в терминах иногда проводится на основании критерия продолжительности: термин моббинг употребляют в том случае, если действия агрессивного характера продолжаются длительное время.

**Буллинг на рабочем месте** – это прямое или не прямое (косвенное) вербальное физическое или других видов поведение, которое происходит на рабочем месте в ходе выполнения работы и предполагает негативное взаимодействие между одним или более сотрудниками [16].

**Моббинг на рабочем месте** - это негативные коммуникативные действия одного сотрудника, или группы людей, которые направлены против отдельного человека, происходят очень часто или на протяжении длительного промежутка времени и обуславливают отношения между агрессором и жертвой [15]. Выделяют два специфических определения, которые являются разновидностью проявления моббинга. **Боссинг (bossing)** – проявление агрессии руководителя против своих подчиненных. **Стаффинг (staffing)** - проявление агрессии сотрудников по отношению к женщине руководителю.

Был проведен частотный анализ и определена частота встречаемости каждого термина в исследованиях. Как представлено на диаграмме, наиболее часто встречаемые термины - это агрессия в служебных отношениях и буллинг (рис.1). При сравнительном анализе этих понятий между собой было установлено, что существенных различий между понятиями «агрессия в служебных отношениях» и «буллинг» нет: и то и другое связано с агрессивными действиями, наносящими вред организации и/или сотрудникам. Агрессивные действия могут быть представлены широким спектром проявлений: от сплетен, до физических нападений. Д.Х. Ньюман и Л. Кешли определили буллинг, как устойчивый паттерн агрессии в служебных отношениях [9].

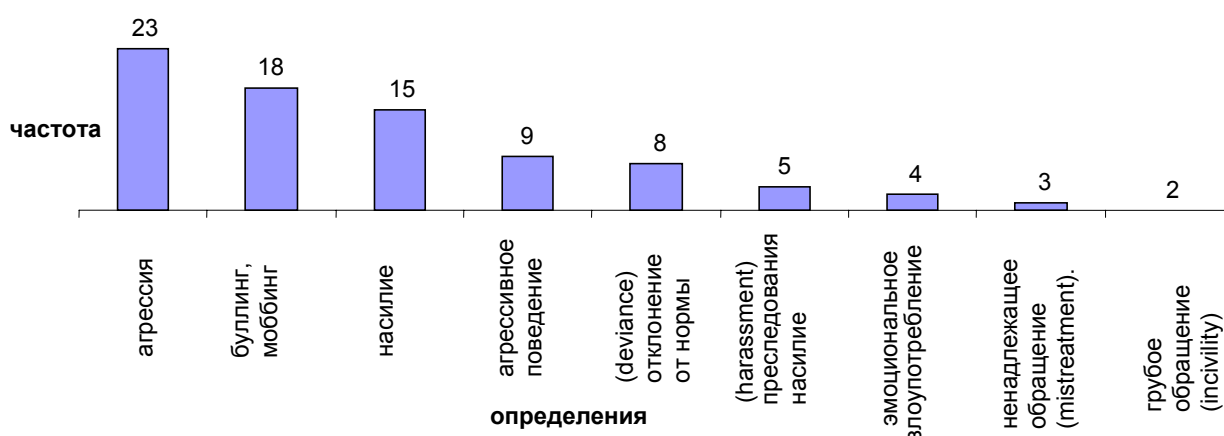


Рис.1 Распространенность различных видов определений агрессии в служебных отношениях.

При этом они отметили, что буллинг отличается от агрессии в служебных отношениях тем, что:

- 1.Существуют условия для повторения контактов.
- 2.Жертва буллинга больше страдает, чем жертва при единичном агрессивном действии.
- 3.При буллинге происходит проявление «эффекта соотношения опасности», который выражается в том, что чем более сотрудники переживают опасность, тем больше для защиты себя они склонны причинять вред другим.
- 4.Действия между агрессором и жертвой могут происходить при активной поддержке, при подразумеваемом одобрении или при безразличии со стороны других сотрудников.

Специфическими характеристиками буллинга в служебных отношениях являются: частота более одного случая, длительный период проявления агрессивных действий (5 и более раз в день на протяжении многих недель), дисбаланс между силами жертвы и агрессора, беспомощность жертвы перед неизбежностью ситуации. Таким образом, можно сделать вывод о том, что буллинг в служебных отношениях это специфическая форма агрессии, её разновидность, имеющая характерные признаки.

Обобщая все вышеизложенное можно заключить, что существует проблема выработки унифицированного определения понятия «агрессия в

служебных отношениях». Сложность создания единого понятия связана с тем, что ученые разных стран параллельно проводят независимые исследования и для определения агрессии в служебных отношениях используют разные термины. Разрешение проблемы усложняется тем, что существует многообразие форм проявления агрессии в служебных отношениях, для определения которых так же используются различные термины. Перспективой для проведения последующих теоретических исследований может стать выработка единого поля значений в области исследования проблемы агрессии в служебных отношениях.

### **Соотношение понятия агрессия в служебных отношениях с существующими определениями агрессии**

Анализ зарубежных источников по проблеме агрессии в служебных отношениях, показал, что ключевым словом во всех определениях является слово вред. Возникает вопрос: как согласуются эти определения с существующими подходами к определению агрессии.

В психологии существует множество попыток определить понятие «агрессия». В быту термин "агрессия" широко используется для обозначения насильственных, захватнических действий. Негативное восприятие этого термина очевидно. В основном под агрессией понимают вредоносное поведение, объединяющее в себе различные по форме и результату акты поведения – от злых шуток, сплетен, враждебных фантазий до бандитизма и убийств.

Самое раннее представление об агрессии встречается в *теории влечений* [17]. В ней в основном рассматриваются биологическая сторона агрессии. В этой теории агрессия рассматривается не только как деструкция, но и обосновывается ее конструктивная сторона, способствующая эволюции и выживанию. Агрессия представляется как напряжение, требующее разрядки. Разрядка может проходить и в социально приемлемых формах: конкуренция, соревнование, физическая активность. Если рассматривать организационный контекст, то для эффективности работы важным является создание условий соревнования между сотрудниками организации. Соотнесение агрессии и конкуренции, соревнований в служебных отношениях требует дальнейшего осмысления и изучения.

В *социодинамической теории* К. Хорни агрессия рассматривается как защитная реакция, основанная на сформированной в раннем детстве базальной враждебности, которая свойственна невротической личности и выражается в социальных отношениях через враждебное отношение к окружающим. В основе такого поведения лежат фрустрированные потребности. Можно предположить, что в системе служебных отношений в случае фрустрации потребности сотрудники могут вести себя агрессивно. Интерес для дальнейших исследований представляет изучение того, как личностные особенности, сформированные в раннем детстве, влияют на поведение сотрудников организаций в ситуации фрустрации.

В *теории человеческой деструктивности* Э. Фромм выделяет два вида агрессии - агрессия доброкачественная и злокачественная. Злокачественная агрессия в поведении связана с деструктивностью и

жестокостью, а доброкачественная – служит выживанию человека. В системе служебных отношений так же можно наблюдать эти два вида агрессии. Это и проявление реактивных действий, враждебности, возникающей из зависти и проявление скептицизма и цинизма с одной стороны, а с другой стороны проявление активности направленной на достижение целей и развитие.

В *фрустрационной теории* Дж.Долларда и Н. Миллера агрессия понимается как намерение навредить другому, причинить вред.

В *теориях социального научения* агрессия представляется как результат научения, как поведение, которое усваивается в процессии социализации. Это направление получило свое дальнейшее развитие в контексте осмысления понятия «организационная культура». Организационная культура (корпоративная культура) это - «система отношений между людьми, которая в течение времени формирует, а затем поддерживает у членов организации уникальную общую для них психологию, которая проявляется в разделяемых ценностях, убеждениях, традициях и нормах поведения, в общепринятых значениях постановки дела, достижения результатов деятельности, что отличает данную организацию от других»[18;19;20,с.77]. То, насколько сотрудники разделяют нормы, ценности, декларируемые в корпоративной культуре, может быть связано с проявлением агрессии в служебных отношениях. Данное утверждение требует эмпирической проверки.

Существует много подходов к рассмотрению агрессии: ревизионистский (Н. Миллер), когнитивно-неоассоциативный (Л. Берковиц), аффективно-динамический (И.А.Фурманов), информационно-процессуальный (Л.Р. Хьюсманн), когнитивный (А. Эллиса), интегративный (К.А. Андерсон и Б.Д.Бушмэн), социально-интеракционистский (Д.Т. Тедесчи и Р.Б. Фельсон). Для развития понимания агрессии ученые вводят такие компоненты, как когниции, эмоции, память, мотивация, воля, регуляция, нравственность, уровень возбуждения, стратегии, сценарии [17;21,с.5-57].

В ходе эволюции представлений об агрессии появляются такие подходы, которые не связывают проявление агрессии только лишь с деструктивными влияниями. Ряд ученых, развивая представление об агрессии, выделяют ее новые виды. Так, Д. Зильман обосновал существование двух видов агрессии: обусловленной раздражителем и обусловленной побуждением. Агрессия, обусловленная раздражителем, выступает как ответ на внешние или внутренние стимулы, а агрессия, обусловленная побуждением, возникает как намерение, как желание достигнуть или реализовать задуманное. Эти формы агрессии согласуются с реактивной и проактивной агрессией [22].

Особый интерес представляет модель агрессии представленная С. Фишбахом. Он выделяет существование трех видов агрессии: экспрессивная, враждебная, инструментальная.

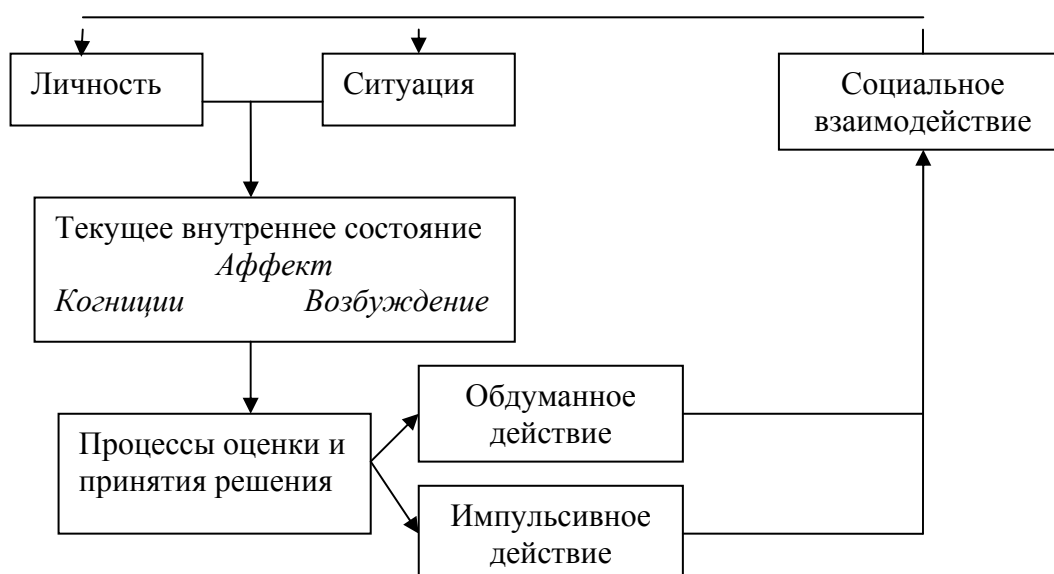
*Экспрессивная агрессия* представляется как произвольный взрыв гнева и ярости не целенаправленный и быстро прекращающийся. Источник,

вызвавший агрессию, при этом не всегда может подвергаться ответным действиям. Л. Берковиц назвал этот вид агрессии импульсивной [23]. Примером такого вида агрессии в организации может служить реакция сотрудника на слова начальника или на изменившиеся требования к выполняемой работе.

*Враждебная агрессия* предполагает причинение вреда. Именно этот вид агрессии соотносится с понятием «агрессия в служебных отношениях». В организациях действительно имеет место и наиболее детально изучено в работах Р.А. Барона и Д.Х. Ньюэна.

*Инструментальная агрессия* связана с активными действиями, направленными на достижение цели, при этом агрессия является инструментом для достижения цели. В организациях этот вид агрессии может быть представлен, например, грубыми высказываниями руководителя по отношению к сотрудникам, плохо выполняющим поставленную задачу. Целью является - активизация, побуждение сотрудников к более ответственному выполнению своей работы, а не причинение сотрудникам вреда. Важно отметить, что экспрессивная агрессия может провоцировать возникновение враждебной, а инструментальная агрессия может переходить во враждебную, если на пути достижения цели встречается препятствие (фрустрация), сопротивление [24,с.485-541].

Наиболее современное представление об агрессии дает интегративная модель, разработанная К.А. Андерсоном и Б.Д. Бушмэном (*рис.2*) [21, с.49].



*Рис. 2* Интегративная модель агрессии в эпизодическом процессе

Эта модель фокусируется на отдельном эпизоде, ограниченном во времени. Согласно схеме, поведение определяется личностными и ситуативными переменными, которые обуславливают возникновение текущего внутреннего состояния. В представленной схеме учитываются эмоциональный, когнитивный, оценочный компоненты. В процессе принятия решения можно предположить существование цели, за которым следует организация действий. В схеме так же отражена взаимосвязь действий с процессом социального взаимодействия. Для полноты рассмотрения

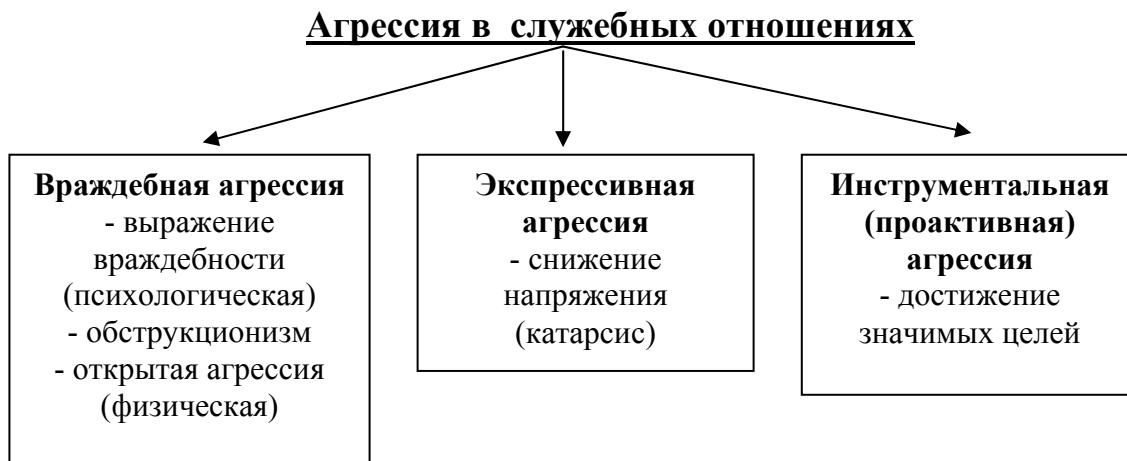


феномена агрессии в служебных отношениях данную схему можно дополнить. Обдуманное действие можно соотнести с враждебной агрессией (намеренное причинение вреда) и с проактивной, инструментальной агрессией (ориентация на достижение значимой цели). Импульсивные действия можно связать с враждебной (ненамеренное причинение вреда, неосознанное) и с экспрессивной агрессией (разрядка, эмоциональное разрешение). Именно такие виды агрессии наиболее часто встречаются в служебных отношениях.

В данной схеме не нашел своего отражения регуляторный компонент, который представлен в схеме аффективно-динамической регуляции поведения у И.А. Фурманова [21,с.34]. Предполагается, что человек сам может регулировать свое поведение и предотвращать негативные действия. В структуре регуляторного компонента И.А. Фурманов выделяет мотивационную, эмоциональную, волевую, и нравственную составляющие.

В регуляторную систему можно добавить нормативный компонент. Нормативный компонент в служебных отношениях реализуется через принятие формально установленных норм поведения или через противостояние этим нормам. Противостояние формальным нормам может привести к возникновению агрессии в служебных отношениях. Потребность выделения регуляторного компонента обусловлена практической значимостью. Перед учеными стоит задача: разработать коррекционные и обучающие программы для научения людей способам регуляции поведения в ситуациях агрессивного взаимодействия.

Обобщая выше изложенное, можно сделать вывод, что существование большого количества подходов к определению агрессии затрудняет сопоставление с ними понятие «агрессия в служебных отношениях». Важно отметить, что выделение конструктивных видов агрессии позволяет более широко подойти к рассмотрению агрессии в служебных отношениях, не связывая ее только лишь с причинением вреда. Конструктивное влияние агрессии в служебных отношениях можно связать со снижением напряжения в сложной ситуации, либо с достижением значимых целей. Такие виды агрессии как инструментальная и экспрессивная в служебных отношениях остаются малоизученными. Классификация форм агрессии в служебных отношениях, может быть проведена по ниже представленной схеме (рис.3). Данная схема позволяет более широко рассмотреть понятие «агрессия в служебных отношениях», дает возможность соотнести его с существующими определениями агрессии. На основании этой схемы можно более широко определить агрессию в служебных отношениях. *Под агрессией в служебных отношениях следует понимать любое поведение, связанное с переживанием негативных эмоций и внутреннего напряжения, которое реализуется в деструктивных (причинение вреда) или конструктивных (снижение напряжения, достижение цели) действиях по отношению к сотрудникам и (или) организации в целом.*



*Рис.3* Схема классификации различных форм агрессии в служебных отношениях

В исследовательском и прикладном плане открываются новые перспективы для выявления и дифференциации факторов, связанных с различными видами проявления агрессии в служебных отношениях. Дальнейшее исследование данного феномена требует унификации понятийно категориального аппарата.

### Литература

1. Neuman, J. H. Injustice, stress, and aggression in organizations. In R. W. Griffin & A. M. O’Leary-Kelly (Eds.), *The dark side of organizational behavior*. – 2004. – P. 62-102.
2. Большой энциклопедический словарь/ А.М.Прохоров. издание 2-е переработанное и дополненное. М.: «Большая российская энциклопедия», 1997. – с.985.
3. Энциклопедия трудового права. Серия: «Юридический справочник», приложение к журналу «Право и экономика»./ В.Г. Гавриленко, Н.И. Яцевич, В.П.Изотко. – Мн., 1999. – с.89.
4. Robinson, S. L., & Greenberg, J. Employees behaving badly: Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance. /In D. M. Rousseau & C. Cooper (Eds.) //Trends in organizational behavior. -1999. - Vol. 5. - P. 1-23.
5. Barling, J., Rogers, A. G., & Kelloway, E. K. Behind closed doors: In-home workers’ experience of sexual harassment and workplace violence.// *Journal of Occupational Health Psychology*. -2001.№ 6. – P. 255–269.
6. Einarsen, Sand Raknes, BI. Harassment at work and the victimization of men. //Violence Vic. - 1997. № 12/ - P. 247-263.
7. Bassman, E. Abuse in the workplace. Westport, CT: Quorum Books. – 1992.
8. Davenport, N., Schwartz, R. D., & Elliott, G. P. Mobbing: Emotional abuse in the American workplace. Ashland, OH: Civil Society. – 1999.
9. Neuman, J. H., & Keashly, L. Means, motive, opportunity and abusive workplace behavior. Paper presented at the Annual Meeting of the Academy of Management, New Orleans. – 2004.

10. Andersson, L. M., & Pearson, C. M. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. //Academy of Management Review. - 1999. № 24. - P. 452–471.
11. Baron, R. A. Workplace aggression and violence: Insights from basic research. / In R. W. Griffin & A. M. O’Leary-Kelly (Eds.), The dark side of organizational behavior. – 2004. – P.23-61.
12. Baron, R. A., & Neuman, J. H. 1998. Workplace aggression—The iceberg beneath the tip of workplace violence: Evidence on its forms, frequency, and targets. //Public Administration Quarterly. – 1998. - № 21. – P. 446–464.
13. Glomb, T. M. Workplace anger and aggression: Informing conceptual models with data from specific encounters.// Journal of Occupational Health. – 2002. - №7- P.20-36.
14. Hoel, H. and Salin, D. Organisational antecedents of workplace bullying, in Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C. Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. - London: Taylor and Francis., 2003.
15. Knorz C./ Zapf,D. Mobbing: Eine extreme Form sozialer Stressoren am Areitsplatz. In: Zeitschrift fuer Arbeits-und Organisationspsychologie. Heft 1. Goettingen, Stuttgart: Verlag fuer Angewandte Psychologie. – 1996. – S. 12-22.
16. Matthiesen, SB, Raknes, BI and Rokkum, O. Bullying at work.// Journal of the Norwegian Psychological Association. - 1989. –Vol. 26. – P.761-774.
17. Бэрн Р., Ричардсон Д. Агрессия. – СПб: Питер, 2001. – 352с.
18. Камерон К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры. СПб., 2001.
19. Морозова Г.Б. Психологическое сопровождение организации и персонала. – СПб.: Речь, 2006. - с.123.
20. Шэйн Э.Х. Организационная культура и лидерство. СПб., 2002. С.77.
21. Фурманов И.А. Агрессия и насилие: диагностика, профилактика и коррекция. – СПб.: Речь,2007. с.5-57
22. Dodge К.А. The structure and functions of reactive and proactive aggression. In: PeplerD., Rubin К., editors. The development and treatment of childhood aggression. Hillsdalle. – 1991.
23. Берковиц Л. Агрессия: причины, последствия и контроль. Спб.,2001
24. Хекхаузен Х. – 2-е изд. – СПб.: Питер; М.: Смысл, 2003. С.485-541.