

УДК 159.923.2

Направления и перспективы изучения агрессии в служебных отношениях

И. В. Гулис, преподаватель

В статье рассматриваются основные направления исследований по проблеме агрессии в служебных отношениях, дается классификация факторов, связанных с проявлением этого явления, определяется ролевая структура, рассматриваются различные перспективы развития.

The Directions and the Perspectives of the Study of Aggression in Workplace Relations

I. Gulis, lecturer

The article is devoted to the main directions the study of aggression in workplace relations. The author classifies the factors connected with the occurrence of this phenomenon, defines the role structure and observes various perspectives of development.

Современное развитие профессиональной деятельности отличается повышением интереса к изучению психологических факторов, влияющих на эффективность работы, оптимизацию условий и результата труда. В последнее десятилетие изучение проблемы агрессии в служебных отношениях получило широкое распространение в зарубежных исследованиях. В отечественной психологии эта тема остается малоизученной. Потребность в исследованиях подобного рода и выработка на их основе практических программ по диагностике, контролю и профилактике агрессии в служебных отношениях все четче акцентируется среди широкого спектра запросов современных профессиональных организаций. Это связано с возрастающей необходимостью оптимизации рабочих процессов, где система «человек – человек» является основой успешного функционирования организации.

Анализ зарубежных исследований по данной проблеме показал, что агрессия в служебных отношениях, как правило, рассматривается в рамках организационного поведения, изучение которого начиналось в США в 30-е гг. XX в. В 70-е гг. были проведены работы по изучению насилия и сексуальных домогательств в служебных отношениях [1; 2]. В 90-е гг. появляется большое количество публикаций о параллельно проводимых исследованиях в США, Канаде и Европе, обращающих внимание на деструктивные отношения между сотрудниками организации. Эти отношения наносят личностный ущерб и дестабилизируют деятельность организации. Служебные отношения деструктивного характера были связаны с проявлением агрессии. В работах по изучению агрессии в служебных отношениях можно встретить множество терминов, касающихся данной проблемы. Впервые

это понятие было определено С. Л. Робинсоном и Л. Гринбергом (S. L. Robinson, L. Greenberg). Под *агрессией в служебных отношениях* они понимали любую форму поведения, связанную с причинением вреда сотрудникам или организации в целом [3]. Это определение предполагает широкий спектр форм проявления агрессии. На сегодняшний день оно является наиболее распространенным. Используя это определение как основу, в дальнейшем было выявлено три типа агрессии в служебных отношениях: выражение враждебности, обструкционизм, открытая агрессия. Под **выражением враждебности** понимаются антагонистические действия вербального или символического характера. **Обструкционизм** – действия с намерением помешать, воспрепятствовать выполнению работы сотрудника или руководителя. **Открытая агрессия** – действия, которые можно охарактеризовать как насилие на рабочем месте [4].

Проанализировав определения агрессии в служебных отношениях, можно сделать вывод, что унифицированного единого определения, охватывающего все многообразие проявлений этого феномена, на сегодняшний день нет. Перспективой психологов в данном направлении является анализ существующего многообразия дефиниций агрессии в служебных отношениях и создание единой классификации, отражающей все многообразие проявлений.

В изучении агрессии в служебных отношениях можно выделить два направления исследований:

- 1) объектом исследования является межличностная агрессия, когда жертвой становится кто-либо из сотрудников организации;
- 2) объектом является агрессия, направленная на организацию как таковую (порча имущества,

анонимки в контролирующие органы, подлог, сокрытие документов и т. д.).

Многие исследователи смешивают эти два понятия и рассматривают агрессию в служебных отношениях как целостный феномен, когда причинение вреда сотрудникам организации предполагает автоматическое причинение вреда организации в целом. А за причинением вреда организации, как правило, стоит враждебное отношение к одному сотруднику или к группе сотрудников [5].

Перспективным направлением в разработке этого положения может быть обнаружение и изучение механизма перенесения агрессии с межличностного на организационный уровень. Интерес представляет то, каким образом происходит замена действий и от каких внешних управляемых переменных может зависеть течение этого процесса.

Статистические данные

Трудно представить профессиональную организацию, в которой ни разу не наблюдалось проявления агрессии в отношениях между сотрудниками (конфликты, споры, проявление эмоций и т. д.). Д. Х. Ньюмэн и Л. Кешли изучили частоту проявления агрессии в служебных отношениях. На диаграмме (рис. 1) представлена частота ее проявления. Выявлено, что в большинстве организаций агрессия, как минимум, была зафиксирована 1 раз в неделю. Следующий показатель по проявлению агрессии в служебных отношениях — от 1 до 5 раз в неделю. Совсем небольшой процент составляют организации, в которых сотрудники вообще не наблюдают проявления агрессии. Можно предположить, что это либо организации с высоким уровнем корпоративной культуры, либо организации, в которых сотрудники по специфике выполняемой работы мало общаются друг с другом, либо агрессивным действиям в них не придается значения [6–8].

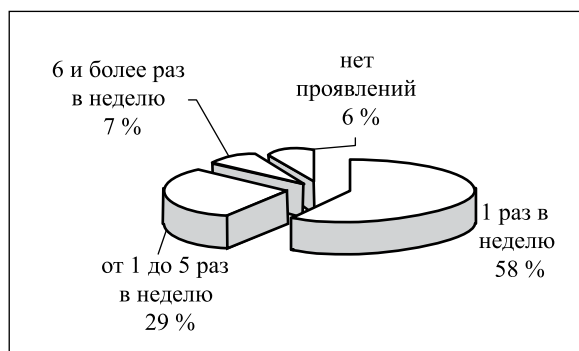


Рис. 1. Частота проявления агрессии в служебных отношениях

В проведенных исследованиях было выявлено, что чаще всего агрессия в служебных отношениях встречается среди полицейских, военнослужащих,

работников здравоохранения, социальных работников, среди низкоквалифицированных рабочих. По данным исследования шведского психолога Х. Леймана, в сфере образования агрессивные действия встречаются чаще, чем в других сферах профессиональной деятельности [9]. В этом отношении возникает ряд вопросов. Каким образом специфика выполняемой деятельности влияет на возникновение агрессии в служебных отношениях? Как возникновение агрессии может быть связано с личностными качествами людей, выбравших определенные профессии [10]? Поиск ответов на эти вопросы также может стать перспективой дальнейших исследований.

По мере концептуализации конструкта «агрессия в служебных отношениях» происходило определение рамок изучения проблемы. Все проблемное поле исследований можно ограничить, с одной стороны, изучением агрессии, инициированной сотрудником или группой сотрудников внутри организации. С другой стороны, ведется изучение агрессии, инициированной извне: клиентами, конкурентами, представителями проверяющих или контролирующих организаций, прочими организациями, теми, с кем приходится взаимодействовать по роду деятельности. При этом больше внимания уделяется изучению агрессии внутри организаций. Интерес дальнейших исследований может находиться в плоскости изучения агрессии, инициированной извне. Важно рассмотреть ее влияние на сотрудников и на динамические процессы, происходящие внутри организации. В исследованиях Д. Х. Ньюмэна и Л. Кешли приведен частотный анализ источников агрессии в служебных отношениях [6–8]. Данные представлены на диаграмме (рис. 2). Во внутриорганизационном контексте наиболее часто источниками агрессии выступают сотрудники одного должностного уровня, чуть реже руководители, менее всего агрессия проявляется со стороны подчиненных по отношению к своему руководителю. Это может быть связано с оценкой последствий проявления агрессии и ожиданием санкций за подобное поведение. Данное предположение требует эмпирической проверки.

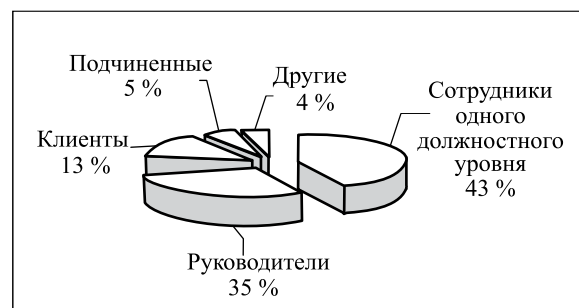


Рис. 2. Источники агрессии в служебных отношениях

Изучение ролевой структуры

Изучая агрессивное поведение сотрудников внутри организации, можно провести следующую дифференциацию агрессии: агрессия по *горизонтали* и по *вертикали*. Под агрессией по горизонтали понимается агрессия между сотрудниками одного должностного уровня. Под агрессией по вертикали следует понимать агрессию, направленную сверху вниз – от руководителя к своим подчиненным, или восходящую, т. е. направленную от сотрудников организации к своим руководителям [11].

Важно отметить роли и позиции участников агрессивного взаимодействия. В научной литературе встречаются следующие объект-субъектные позиции: сотрудник – сотрудник, сотрудник – группа сотрудников, группа сотрудников – группа сотрудников. При этом можно выделить роли *агрессора* и *жертвы*. Наиболее часто изучается поведение жертвы и различные аспекты влияния последствий агрессии на жертву. Стремление разделять участников агрессивного взаимодействия на жертв и агрессоров мешает конструктивному разрешению проблемы [12, с. 29; 13]. Меньше изучается поведение агрессора и влияние проявляемой им же агрессии на него самого. Чаще всего в работах данного толка внимание уделяется изучению взаимосвязи стиля руководства с когнитивными процессами и аттитюдами [12].

В исследовании поведения жертвы Т. М. Гломб (Т. М. Glomb) выделяет еще одну роль так называемой *«со-жертвы»*. Это близкие люди жертвы, которые не причастны к ее служебной деятельности, но по причине личных отношений являются заочно вовлеченными в агрессивные отношения. В данном случае речь идет о близких друзьях, родственниках, членах семей. Они участвуют в обсуждении проблем, переживают негативные эмоции по отношению к агрессору и иногда совместно разрабатывают планы ответных действий [14].

Совсем малоизученной остается роль *наблюдателя*. При этом наблюдателем может быть как *вовлеченный* (сторонник), поддерживающий одну из сторон, соотнося агрессивные действия со своими интересами, так и *невовлеченный*, не имеющий личного интереса и не поддерживающий ни одну из сторон. При изучении ролевых позиций в агрессивном акте в ходе служебного взаимодействия интерес также представляет выявление эмоций, которые переживают жертва, агрессор и наблюдатель, и то, как эти эмоции связаны с наблюдаемым поведением [15; 16].

В соответствии с иерархической структурой организации и ролью, занимаемой в ходе агрессивного взаимодействия, ведется определение причин, вызывающих агрессию в служебных отношениях.

Чаще всего в организациях агрессия проявляется тогда, когда и *агрессор*, и *жертва* находятся на одном должностном уровне. Причины этого могут быть следующие: личная вражда; вымещение недовольства чем-либо на слабых или «не таких как все»; агрессия как способ приучения к групповым нормам и поддержания дисциплины; средство от скуки, которая возникает как результат неграмотной организации рабочих процессов; конкуренция между сотрудниками за показатели, статус, заработную плату.

Следующим по частоте проявлением агрессии в служебных отношениях являются ситуации, когда *агрессор* – *руководитель*, а *жертва* – *подчиненный* или *группа подчиненных*. В западной литературе для обозначения этого явления используется термин *боссинг* (bossing). В данном случае было бы интересно выявить взаимосвязь власти и полномочий с проявлениями агрессии. Причины, приводящие руководителя к агрессии против подчиненных, являются мало изученными. Редко встречается агрессия подчиненных против своих руководителей. С проявлением агрессии со стороны подчиненных связан пол руководителя. Так, женщины-руководители чаще, чем мужчины, подвергаются агрессии подчиненных, которая выражается в форме насмешек, сплетен. Для обозначения этого явления в западной литературе используется термин *стаффинг* (staffing). Причин, вызвавших агрессию сотрудников против руководителя, может быть очень много. В проведенных исследованиях называют такие, как личная антипатия, несоответствие действий руководителя ожиданиям подчиненных, оценка действий руководителя как несправедливых [12, с. 24; 17]. Причины возникновения агрессии также являются перспективным направлением изучения агрессии в служебных отношениях.

Изучение факторов, влияющих на возникновение агрессии

Следующим измерением изучения агрессии в служебных отношениях является определение факторов, влияющих на возникновение агрессии. Эти факторы целесообразно разделить на две группы: факторы, связанные с профессиональной деятельностью, и факторы, несвязанные с ней. Спектр факторов, представленных в каждой группе, многообразен. В большинстве исследований ведется изучение факторов, непосредственно связанных с выполнением профессиональной деятельности. В литературе есть попытки описать предпосылки, влияющие на возникновение агрессии в служебных отношениях. Принято выделять личностные, социальные, организационные и ситуационные предпосылки.

Личностные предпосылки распадаются на два направления: предпосылки быть жертвой и предпосылки быть агрессором. Среди факторов, определяющих положение жертвы, ученые выделяют низкую профессиональную компетентность, низкий уровень асертивности, молчаливость, высокий уровень ответственности и добросовестности, чрезмерное усердие и старание в работе. Поведение агрессора предопределяет уязвимость самооценки, отсутствие социальной компетентности, превалирование личных интересов в процессе выполнения служебных обязанностей.

Социальные предпосылки связаны групповыми процессами, происходящими в трудовых организациях. Среди факторов выделяют восприятие несправедливости, плохой психологический климат, низкую культуру взаимоотношений.

Организационные предпосылки определены системой процессов, обеспечивающих функционирование организации, и ее структурой. В литературе можно встретить такие факторы, как неблагоприятная рабочая обстановка, отсутствие отлаженной системы контроля, изменения, вносимые руководителями в ход рабочего процесса, смена направления деятельности организации, кардинальная реструктуризация организации, ролевой конфликт, нечеткая ролевая идентификация, качество межличностных взаимоотношений, неудовлетворенность руководителем, интуитивный и авторитарный стили руководства. К социальным факторам, генерирующим агрессию, относят фрустрацию, страх, симпатию и антипатию, конфликты, зависть. Существуют также исследования влияния на возникновение агрессии в служебных отношениях условий труда (свет, шум, плотность расположения сотрудников в организации, эргономические характеристики рабочего места) [5].

Ситуационные предпосылки являются наиболее сложными для изучения в естественных условиях, так как ученым сложно вести наблюдения за спонтанными проявлениями агрессии, когда они не являются сотрудниками организаций. Моделирование ситуаций проявления агрессии не

является безопасным как для сотрудников, так и для организации в целом. Сложность исследования состоит также в количественном выявлении и качественном учете влияния всех факторов ситуации агрессии. Ввиду этого существует очень мало работ, посвященных изучению ситуационных факторов [18].

Х. Хоел и Д. Салин разработали теоретическую модель факторов, вызывающих агрессию в служебных отношениях. Они выделили *факторы-основы*, *факторы-мотиваторы*, *факторы-триггеры*. Факторы связаны между собой и возникают последовательно, представляя механизм возникновения агрессии в служебных отношениях. Факторы-основы не всегда ведут к возникновению агрессии. Они могут быть связаны с работой или нет. Так, в основе возникновения агрессии в служебных отношениях могут лежать воспринимаемый дисбаланс силы, неудовлетворенность контролем или социальным климатом. В основе факторов-мотиваторов лежат мотивы, которые могут быть осознанными или нет. Можно выделить три основных мотива: снять напряжение, сознательно причинить ущерб сотрудникам или организации и активизация деятельности. Эти мотивы согласуются с тремя видами агрессии соответственно: реактивной, враждебной и проактивной. Факторы-триггеры собственно запускают процесс агрессивного взаимодействия. Эти факторы обязательно связаны с текущим моментом. С одной стороны, они обусловлены ситуацией, а с другой – настроением и психофизиологическим состоянием [19]. Модель Х. Хоела и Д. Салина можно представить следующей схемой, отражающей последовательность возникновения факторов (рис. 3).

В целом анализ литературы, посвященной изучению психологических факторов, связанных с агрессией в служебных отношениях, позволяет говорить о том, что исследования ведутся разрозненно, в фокусе исследовательского интереса находятся отдельные аспекты проблемы. Перспективным направлением является создание классификации факторов.

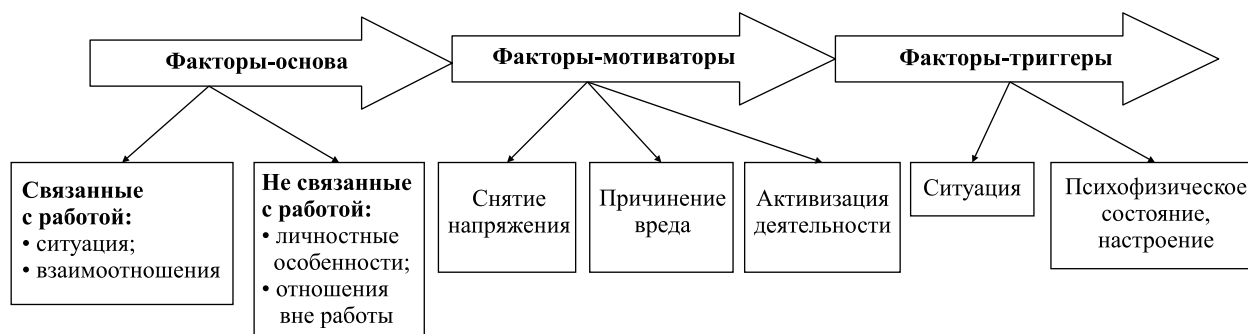


Рис. 3. Факторы возникновения агрессии в служебных отношениях

Большое внимание уделяется изучению взаимосвязи индивидуальных различий и проявления агрессии. Первое, что было изучено в этом направлении, – влияние на проявление агрессии в служебных отношениях пола и возраста. В исследованиях Х. Леймана, например, было установлено, что группа работающих людей в возрасте старше 61 года чаще становится жертвой агрессии со стороны сослуживцев. Это можно объяснить снижением экономической эффективности в работе таких людей, а также желанием молодых сотрудников вытеснить пожилых людей и занять их рабочие места и должности. Одновременно существуют весьма противоречивые данные, свидетельствующие о том, что молодые сотрудники чаще, чем зрелые, становятся жертвами агрессии. Этот факт можно объяснить наличием конкурентных отношений между молодыми. Исходя из представленных данных можно заключить, что работники чаще становятся жертвами агрессивных действий в начале и в конце профессиональной деятельности [20].

По вопросу взаимосвязи пола и проявления агрессии в служебных отношениях единой точки зрения нет. В некоторых исследованиях представлены данные в пользу того, что мужчины более агрессивны, чем женщины. Другие позволяют сделать вывод, что гендерных различий по силе проявления агрессии нет, а существуют лишь качественные различия между проявлениями агрессии мужчинами и женщинами. Так, мужчины в служебных отношениях более склонны открыто проявлять агрессию, представляя ее в грубой вербальной форме, женщины более склонны к проявлению косвенной агрессии. В результате национального исследования, проведенного в Швеции, было, например, установлено, что мужчины в 76 % случаев подвергаются нападкам со стороны мужчин, в 3 % – со стороны женщин, в 21 % – женщин и мужчин одновременно. Над женщинами в 40 % случаев издеваются женщины, в 30 % случаев – мужчины, в 30 % случаев – те и другие [12, с. 27–35].

Существует ряд работ, в которых изучались личностные особенности поведения в ситуации агрессии. Д. Х. Ньюмэн и Р. А. Бэрн считают, что враждебная атрибуция связана с особенностями восприятия агрессивных намерений других сотрудников. Также оказывает влияние на проявление агрессии в служебных отношениях уровень само-мониторинга. Высокий уровень самомониторинга ведет к способности регулировать экспрессивные самопрезентации и демонстрировать социально приемлемые формы поведения, а низкий уровень ведет к провокационному поведению в конфликтных ситуациях [21; 22]. С. К. Дуглас и М. Д. Мартинко выявили взаимосвязь агрессии в

служебных отношениях с такой личностной чертой, как раздражительность. Под раздражительностью они понимали диспозиционную predisposition воспринимать широкий спектр ситуаций как фрустрирующие и отвечать на них гневом и раздражением. Отмечалось и то, что с проявлениями агрессии в служебных отношениях связаны аттитюды мести, атрибутивный стиль и наличие предыдущего опыта быть жертвой агрессии [10]. С. Л. Робинсон и А. М. Оллири-Келли изучали влияние на особенности проявления агрессии в служебных отношениях демографических различий [23]. Д. Ватсон, Л. А. Кларк и А. Телеген концептуализируют негативную эффективность как диспозиционную черту, проявляющуюся в тенденции видеть происходящее негативно. Негативное видение событий связано с переживанием негативных эмоций и ведет к повышенной агрессии в служебных отношениях [24]. Перспективой для работ по исследованию взаимосвязи личностных особенностей может стать создание профилей потенциальных жертв и агрессоров. Эти профили могут быть учтены при приеме на работу, при организации служебного взаимодействия между сотрудниками и руководителями внутри организации, сотрудниками и другими организациями (клиенты, государственные контролирующие органы и т. п.).

Изучение влияния агрессии на сотрудников и организацию

Важным направлением изучения агрессии в служебных отношениях является изучение влияния агрессивных проявлений на сотрудников и на организацию в целом. В таблице приведен обзор авторов, занимавшихся изучением последствий, которые могут возникнуть у жертвы в результате агрессии в служебных отношениях. Как видим, выделяют прямое и косвенное влияние. Причем спектр косвенных проявлений агрессии более широкий.

В целом следует отметить, что в проводимых исследованиях рассматривается преимущественно деструктивное влияние агрессии, когда вред наносится либо сотрудникам, либо организации. Очень мало работ, изучающих положительное влияние агрессии в служебных отношениях. В то же время можно предположить, что проявления агрессии в форме повышения голоса, эмоционально сделанного выговора и др. могут иметь позитивные эффекты, например, мобилизацию, активацию, повышение уровня дисциплины и т. д.

В заключение важно отметить, что изучение агрессии в служебных отношениях позволит оптимизировать служебные отношения. Среди перспективных направлений исследования можно выделить следующие:

Таблица

Влияние агрессии в служебных отношениях на жертву

Категория	Проявление	Источники
Прямое влияние		
Плохое настроение	Гнев, ярость, раздражение (Anger, resentment)	Ashforth (1997); Richman et al. (1999); Richman et al. (2001)
	Тревога (Anxiety)	Keashly et al. (1994); Richman et al. (1999); Richman et al. (2001); Tepper (2000)
	Депрессивное настроение (Depressed mood)	Richman et al. (1999); Richman et al. (2001)
Когнитивная деструктивность (Cognitive distraction)	Нарушение концентрации	Brodsky (1976)
Непрямое (косвенное) влияние		
Ухудшение психического состояния	Понижение самооценки	Ashforth (1997); Cortina et al. (2001); Price Spratlen (1995)
	Проблемы с алкоголем	Richman et al. (1999); Richman et al. (2001); Rospenda et al. (2000)
	Депрессия	Tepper (2000)
	Общее эмоциональное здоровье (Overall emotional health)	Duffy et al. (2002)
	Самоеффективность	Tepper (2000)
	Удовлетворенность жизнью	Duffy et al. (2002); Price Spratlen (1995); Richman et al. (1999)
Ухудшение психосоматических функций	Ухудшение здоровья и физические заболевания	Burnazi et al. (2005); Cortina et al. (2001); Harvey et al. (2005); (1996); Jagatic & Keashly (2000); Keashly & Neuman (2002); Keashly et al. (1994); Keashly et al. (1997); Price Spratlen (1995); Sinclair et al. (2002); Tepper (2000)
Влияние на организацию в целом	Снижение удовлетворенности трудом	Harvey (1996); Keashly et al. (1997)
	Рабочее напряжение, напряжение на работе (Job tension)	Keashly et al. (1994); Sinclair et al. (2002); Tepper (2000)
	Смена направлений деятельности (Greater turnover behaviors)	Cortina et al. (2001)
	Уклонение от выполнения служебных обязанностей (Work withdrawal)	Ashforth (1997); Burnazi et al. (2005); Cortina et al.
	Желание, намерение уволиться (Greater intention to leave)	Price Spratlen (1995)
	Возрастающие пропуски и прогулы работы без уважительной причины (абсентизм)	Ashforth (1997); Price Spratlen (1995)
	Снижение эффективности работы	Duffy et al. (2002); Keashly & Neuman (2002);
	Снижение приверженности организации (Organizational Commitment)	Tepper (2000)
	Конфликт «семья – работа»	Ashforth (1997)
	Поддержка лидерства (Leadership endorsement)	Ashforth (1997)
	Сплоченность в работе (Work unit cohesiveness)	Zellars et al. (2002)
	Организационная приверженность. Членское поведение (Organizational citizenship behaviors)	Duffy et al. (2002)
	Непродуктивное поведение (Counterproductive behaviors)	

- выработка единого понятийно-категориального аппарата изучения агрессии в служебных отношениях;
- изучение механизмов и закономерностей возникновения агрессии в служебных отношениях;
- выявление взаимосвязи агрессии в служебных отношениях со спецификой профессиональной деятельности и занимаемой должностью в организации;
- изучение ролевой структуры при агрессивном взаимодействии в служебных отношениях (агрессор, жертва, наблюдатель, со-жертва);
- изучение причин и факторов, влияющих на возникновение агрессии в служебных отношениях;
- изучение конструктивного и деструктивного влияния агрессии на сотрудников, их деятельность и на организацию в целом.

Список цитированных источников

1. Beehr, T. A. Organizational stress and employee effectiveness: a facet analysis, model, and literature review / T. A. Beehr, J. E. Newman // *Personality Psychology*, 31.
2. Mattman, J. W. Preventing violence in the workplace. Workplace Violence / J. W. Mattman // Research Institute. [Electronic resource]. – Mode of access: <http://www.workviolence.com>.
3. Robinson, S. L. Employees behaving badly: Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance / S. L. Robinson, J. Greenberg; In D. M. Rousseau & C. Cooper (Eds.) // *Trends in organizational behavior*. – 1999. – Vol. 5.
4. Baron, R. A. Social and personal determinants of workplace aggression: evidence for the impact of perceived injustice and the type A behavior pattern / R. A. Baron, J. H. Neuman, D. Geddes // *Aggressive Behavior*. – 1999. – Vol. 25.
5. Bennett, R. J. Development of a measure of workplace deviance / R. J. Bennett, S. L. Robinson // *Applied Psychology*. – 2000. – Vol. 85.
6. Keashly, L. Abusive behavior in the workplace: a preliminary investigation / L. Keashly, V. Trott, L. M. MacLean // *Violence Vict.* – 1994. – Vol. 9.
7. Keashly, L. By any other name: American perspectives on workplace bullying / L. Keashly, K. Jagatic; In S. Einarsen (Eds.) // *Bullying and emotional abuse in the workplace: International research and practice perspectives*. – L., 2003.
8. Neuman, J. H. Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets / J. H. Neuman, R. A. Baron // *Journal of Management*. – 1998. – Vol. 24.
9. Leymann, H. The content and development of mobbing at work / H. Leymann // *European Journal of Work and Organizational Psychology: Mobbing and victimization at work*. – L., 1996.
10. Douglas, S. C. Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression / S. C. Douglas,

M. J. Martinko // *Journal of Applied Psychology*. – 2001. – Vol. 86.

11. Aquino, K. (How) employees respond to personal offense: The effects of blame attribution, victim status, and offender status on revenge and reconciliation in the workplace / K. Aquino, T. M. Tripp, R. J. Bies // *Journal of Applied Psychology*. – 2001. – Vol. 86.

12. Колодей, К. Моббинг. Психотеррор на рабочем месте и методы его преодоления / К. Колодей. – М., 2007.

13. Jockin, V. Perceived victimization moderates self-reports of workplace aggression and conflict / V. Jockin, R. D. Arvey, M. McGue // *Journal of Applied Psychology*. – 2001. – Vol. 86. – № 6.

14. Glomb, T. M. Workplace anger and aggression: Informing conceptual models with data from specific encounters / T. M. Glomb // *Journal of Occupational Health Psychology*. – 2002. – № 7.

15. Keashly, L. Interpersonal and systemic aspects of emotional abuse at work: the target's perspective / L. Keashly // *Violence & Victims*. – 2001. – Vol. 16. – № 3.

16. Keashly, L. Emotional abuse at work / L. Keashly, S. Harvey; In P. Spector, S. Fox (Eds.) // *Counterproductive workplace behavior: An integration of both actor and recipient perspectives on causes and consequences*. – Washington, 2004.

17. Greenberg, L. Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors: the roles of person behaviors and perceived workplace factors / L. Greenberg, J. Barling // *Journal of Organizational Behavior*. – 1999. – Vol. 20.

18. Zapf, D. Empirical findings on bullying in the workplace. / D. Zapf [et. al.] // *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace*. – L., 2003.

19. Hoel, H. Organisational antecedents of workplace bullying / H. Hoel, D. Salin // *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace* / S. Einarsen [et. al.]. – L., 2003.

20. Leymann, H. Mobbing and psychological terror at workplaces / H. Leymann // *Violence & Victims*. – 1990. – № 5.

21. Neuman, J. H. Aggression in the workplace: a social-psychological perspective / J. H. Neuman, R. A. Baron // In S. Fox, P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. – Washington, 2005.

22. Neuman, J. H. Means, motive, opportunity and abusive workplace behavior. paper presented at the Annual Meeting of the Academy of Management / J. H. Neuman, L. Keashly. – New Orleans, 2004.

23. Robinson, S. L. Monkey see, monkey do: the influence of work groups on the antisocial behavior of employees / S. L. Robinson, A. M. O'Leary-Kelly // *Academy of Management Journal*. – 1998. – Vol. 41.

24. Watson, D. Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales / D. Watson, L. A. Clark, A. Tellegen // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1998. – Vol. 54.

Дата поступления статьи в редакцию: 12.05.2008