

СТРАТЕГИИ СОВЛАДАНИЯ С КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Проблемы конфликтного поведения, причин возникновения конфликтных ситуаций и способов их разрешения разрабатывались отечественными и зарубежными психологами и конфликтологами на протяжении многих лет.

Известные конфликтологи А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов излагают проблему конфликтных взаимодействий с позиции междисциплинарного подхода [Анцупов, Шипилов, 1999]. Г.И. Козырев большое внимание уделяет типологии и видам конфликтов. В его работах подробно исследованы организационные конфликты [Козырев, 2000].

Н.В. Гришина анализирует поведение человека в конфликтной ситуации, модели переговоров и посредничества при разрешении конфликтов [Гришина, 2004].

Р. Дарендорф, который стоит у истоков современной конфликтологии, «осуществил переход от теоретических описаний конфликта к практической работе с ними» [Там же, с. 41]. Благодаря работам Л. Козера изменилось понимание функций конфликта — он перестал рассматриваться только как негативное явление [Cosser, 1965].

Существует большое количество определений самого понятия конфликта. Известный специалист в области психологии конфликтов Н.В. Гришина определяет конфликт как «возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми целями, способами поведения, установками людей в условиях их стремления к достижению каких-либо целей» [Гришина, 2004, с. 14].

Конфликты возникают практически во всех сферах человеческой жизни. Достаточно распространенными являются организационные конфликты.

Организационный конфликт — это открытая форма существования противоречия интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка [Ратников, 2001]. Любой организационный конфликт в большинстве своем наносит существенный ущерб экономической эффективности, приводит к большим потерям ресурсов организаций, замедляет и затрудняет принятие решений, ухудшает организационный микроклимат, снижает групповую сплоченность, ведет к падению мотивации, производительности труда, росту текучести кадров [Анцупов, Шипилов, 1999].

Успешность деятельности той или иной организации во многом зависит от умения правильного разрешения организационных конфликтов. Этому во многом способствует понимание причин возникновения конфликтов и стратегий их разрешения, что может помочь также в предотвращении подобных конфликтов в будущем.

В работе с уже возникшими организационными конфликтами важную роль играет изучение *стратегий совладания с конфликтными ситуациями* — основной линии поведения конфликтующих сторон на заключительном этапе конфликта.

Необходимо отметить, что наиболее известную классификацию стратегий поведения в конфликтных ситуациях предложили К. Томас и Р. Киллмен. Они разработали двухмерную модель стратегий поведения человека в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны [Виханский, Наумов, 2003]. Соответственно этим двум способам измерения К. Томас и Р. Киллмен выделили пять способов регулирования конфликтов — соперничество, приспособление, компромисс, избегание и сотрудничество [Ильин, 2004].

Однако в современной психологии при работе с конфликтами все чаще используется такое понятие, как *стратегии совладания*, или *копинг-стратегии*. Термин «копинг» произошел от английского слова «соре», которое в отечественной психологии переводится как «совладать» и означает поведенческие, когнитивные и эмоциональные действия человека, предпринимаемые им для совладания с трудными ситуациями. По мнению А. Маслоу, под копингом понимают когнитивные, эмоциональные и поведенческие навыки, помогающие справиться с требованиями социума на основе внутренних ресурсов и возможностей [Маслоу, 2006]. Наряду с поня-

тием «копинг» используются также понятия «совладающее поведение», «переживание» [Василюк, 1984].

Копинг-стратегии поведения в конфликте успешно осуществляются при соблюдении трех условий [Ильин, 2004]:

- полное осознание возникшего конфликта;
- знание способов эффективного совладания именно с ситуацией данного типа;
- умение своевременно применять их на практике.

Р. Лазарус выделил два глобальных типа реагирования на трудную ситуацию: проблемно-ориентированный и субъектно-ориентированный. Первый связан с рациональным анализом проблемы, с построением плана разрешения трудной ситуации и проявляется в самостоятельном анализе случившегося, в обращении за помощью к другим, в поиске дополнительной информации. Второй касается эмоционального реагирования на ситуацию, он не сопровождается конкретными действиями, поскольку человек пытается не думать о проблеме вообще, стремиться забыться во сне, отвлечься от отрицательных эмоций с помощью вкусной еды, алкоголя, музыки, вовлечь других в свои переживания [Ильин, 2004]. Таким образом, Р. Лазарус выделяет эмоциональный и когнитивный варианты копинг-стратегий [Lazarus, 1984]. В современной психологии принято деление на три вида копинг-стратегий: поведенческие, когнитивные и эмоциональные. Также стоит отметить, что эти три вида копинг-стратегий поведения в конфликте имеют свои варианты: адаптивный, относительно адаптивный и неадаптивный. Было бы целесообразно рассмотреть эти стратегии более конкретно.

Среди когнитивных копинг-стратегий поведения в конфликтной ситуации выделяются:

- *адаптивный вариант:* стратегия проблемного анализа;
- *относительно адаптивный вариант:* стратегии игнорирования, диссимилиации, сохранения самообладания, религиозности, придачки смысла и установки собственной ценности;

- *неадаптивный вариант:* стратегии смирения и растерянности.

Эмоциональные копинг-стратегии поведения в конфликтной ситуации — это:

- *адаптивный вариант:* стратегия оптимизма;
- *относительно адаптивный вариант:* стратегии протеста и пассивной кооперации;
- *неадаптивный вариант:* стратегии эмоциональной разрядки, покорности, самообвинения, агрессивности и подавления эмоций.

Поведенческими копинг-стратегиями в конфликтной ситуации являются:

- *адаптивный вариант*: стратегия сотрудничества;
- *относительно адаптивный вариант*: стратегии отвлечения, альтруизма, компенсации, конструктивной активности, обращения к другим людям за помощью;
- *неадаптивный вариант*: стратегии активного избегания и отступления.

Из приведенного выше описания становится понятным, что применение неадаптивных вариантов копинг-стратегий приводит к избеганию проблем, и они направлены не на разрешение проблемы, а на уменьшение эмоционального напряжения [Nakano, 1991]. Поэтому можно предположить, что наиболее распространенными видами копинг-стратегий в ситуации организационных конфликтов должны являться адаптивные когнитивные и поведенческие копинг-стратегии.

По мнению некоторых авторов, выбор тех или иных копинг-стратегий поведения в конфликте имеет гендерную и возрастную специфику. Так, например, с увеличением возраста повышается вероятность использования активных поведенческих стратегий совладания с проблемой [Petrosky, Birkimer, 1998].

Исследуя половые различия в выборе копинг-стратегий, Н. Эндлер и Д. Паркер пришли к выводу, что женщины больше склонны к выбору эмоциональных копинг-стратегий [Endler, 1975].

Как утверждают многие отечественные и зарубежные авторы, на выбор тех или иных копинг-стратегий поведения в конфликтной ситуации влияют также личностные особенности, такие как темперамент, уровень тревожности, самооценка, эмпатия, локус контроля и т.д. [Бузовкина, 1994; Newton, 1992; Felton, 2004; Киселева, 2004; Битюцкая, 2007; и т.д.]. Например, по мнению О.В. Бузовкиной, человек с высокой самооценкой берет на себя смелость управлять ситуацией, в отличие от человека с низкой самооценкой, который вместо того чтобы самому влиять на события, надеется, что все разрешится само собой, и ориентирован на защиту [Бузовкина, 1994].

Кроме того, некоторые авторы утверждают, что люди с высокой тревожностью чаще используют эмоциональные копинг-стратегии (избегание, обвинение и т.д.), которые связаны со снижением уровня самооценки [Newton, Contrada, 1992]. Высокая самооценка

при этом обуславливает использование когнитивных копинг-стратегий [Felton, Revenson, 2004].

Тем не менее проблема связи выбора стратегий совладания с конфликтными ситуациями и личностных особенностей не представлена достаточно широко в психологических исследованиях.

Необходимо отметить, что хотя выделенные типы копинг-стратегий поведения в конфликте рассматриваются в основном раздельно, в реальной ситуации они могут переходить друг в друга. Наиболее эффективным является использование всех трех стратегий в зависимости от ситуации. В некоторых случаях человек может самостоятельно справиться с возникшими конфликтами, в других ему требуется поддержка окружающих, в третьих он просто может избежать столкновения с проблемной ситуацией, заранее подумав о ее негативных последствиях. Это означает, что нет стратегий, которые были бы конструктивны в любых ситуациях: одна и та же стратегия может быть реализована как эффективно, так и неэффективно.

Таким образом, *проблемой* нашего *исследования* является связь личностных особенностей с **выбором стратегий совладания с конфликтными ситуациями** в организациях.

В качестве *объекта* исследования мы выбрали сотрудников организаций, а в качестве *эмпирической базы* исследования — 120 человек, 60 мужчин и 60 женщин в возрасте от 18 до 55 лет, которые являются сотрудниками московских организаций.

Цель исследования — изучение стратегий совладания с конфликтными ситуациями в организациях.

В связи с поставленной целью в работе нами были выдвинуты следующие *гипотезы*.

1. Наиболее предпочитаемым типом копинг-стратегий поведения в конфликтных ситуациях в организациях являются когнитивные копинг-стратегии.

2. Выбор человеком стратегий совладания с конфликтными ситуациями в организациях зависит от его личностных особенностей, таких как эмпатия, локус контроля, тревожность, а также темперамент и самооценка.

Для решения поставленных задач были использованы следующие *методики исследования*.

- Методика «Определение локуса контроля поведения» Л.А. Радзиховского.

- Опросник эмпатических тенденций А. Меграбяна и Н. Эпштейна.

- Методика «Определение копинг-стратегий поведения» Э. Хайма.
- Опросник на определение типа темперамента Г. Айзенка.
- Опросник на выявление уровня тревожности Ч. Спилбергера.
- Методика самооценки личности А. Будасси.

Для проверки первой выдвинутой в исследовании гипотезы были проанализированы полученные данные по выбранным респондентами копинг-стратегиям поведения в организационных конфликтах. Из рис. 1 видно, что наиболее часто респонденты в конфликте прибегают к когнитивным копинг-стратегиям (40%), а реже всего — к эмоциональным (25%). Но при этом достаточно часто респонденты выбирают и поведенческие стратегии совладания с конфликтами, что частично подтверждает выдвинутую гипотезу.



Рис. 1. Распределение респондентов по выбору копинг-стратегий поведения (%)

Как уже было сказано выше, все копинг-стратегии бывают адаптивными, относительно адаптивными и неадаптивными. В связи с этим было бы целесообразно привести результаты по их распределению (рис. 2). Анализируя рис. 1 и 2, можно сделать следующие выводы. Самыми распространенными копинг-стратегиями поведения в организационных конфликтах, как уже было сказано, являются когнитивные. При этом среди когнитивных копинг-стратегий преобладает их относительно адаптивный вариант (39%). Это означает, что большинство респондентов выбирают следующие стратегии:

- *игнорирование*, т.е. они не акцентируют свое внимание на конфликте, считая, что в данный момент у них есть более важные проблемы;
- *диссимуляция*: респонденты считают, что конфликт для них — несущественная трудность, которую они смогут достаточно быстро преодолеть;
- *сохранение самообладания*: при конфликте сотрудники уходят в себя и никому не показывают своего состояния;
- *относительность*: респонденты понимают, что их проблемы по сравнению с проблемами других людей достаточно просты и поддаются решению;
- *придание смысла*: ситуацию конфликта респонденты рассматривают как вызов, они придают ему особый смысл; преодолевая конфликт, они, как им кажется, совершенствуются;
- *установка собственной ценности*: сотрудники говорят себе, что сейчас в конфликтной ситуации им достаточно сложно, но, преодолев ее, они в будущем смогут справляться с еще более сложными трудностями.



Рис. 2. Выбор типов копинг-стратегий поведения в конфликте (%)

Реже респонденты избирают для себя в конфликтной ситуации адаптивный вариант когнитивных копинг-стратегий (34%),

такой как *проблемный анализ*, когда респонденты не избегают конфликтной ситуации, а стараются обдумать и проанализировать причины ее возникновения и найти способы разрешения. Следует отметить, что это одна из самых эффективных стратегий, а ее применение достаточно большим количеством респондентов означает, что в организациях они хорошо справляются с возникающими конфликтами, что благоприятным образом сказывается на деятельности организации в целом.

И наконец, реже всего респонденты избирают неадаптивные варианты копинг-стратегий (27%), такие как смирение и растерянность. Эти стратегии наиболее неэффективные и не способствуют разрешению конфликтной ситуации.

Что же касается двух оставшихся видов копинг-стратегий — поведенческих и эмоциональных — то и среди них прежде всего преобладают относительно адаптивные варианты копинг-стратегий. В поведенческом плане (47%) это:

- *отвлечение*, когда респонденты в конфликтной ситуации просто отвлекаются от нее, погружаясь в любимые дела;
- *альтруизм*: респонденты пытаются забыть о своих трудностях, заботясь о других людях;
- *компенсация*, когда сотрудники отвлекаются от трудной ситуации с помощью каких-либо успокоительных средств, вкусной еды, музыки, фильмов и т.д.;
- *конструктивная активность*, означающая, что респонденты вместо поисков разрешения конфликтной ситуации берутся за осуществление давно запланированных дел;
- *обращение*: респонденты стараются найти людей, которые помогут им разрешить их конфликт.

Относительно адаптивные поведенческие копинг-стратегии хоть и не способствуют полному разрешению конфликтной ситуации, но, тем не менее, выполняют более позитивные функции, чем неадаптивные варианты, которые по результатам получили гораздо меньшее распространение (18%). К ним относятся:

- *активное избегание*, когда респонденты всячески избегают и стараются не думать о конфликтной ситуации;
- *отступление*: респондент уходит от конфликта, замыкается в себе.

Стоит отметить, что небольшой процент респондентов предпочитают адаптивный, наиболее эффективный вариант поведен-

ческих копинг-стратегий, такой как *сотрудничество* (35%). Используя стратегию сотрудничества, человек, оказавшись в конфликтной ситуации, не бежит от нее, а использует кооперацию с другой стороной или другими значимыми для него людьми для разрешения конфликтной ситуации.

И наконец, следует упомянуть о результатах, полученных при исследовании эмоциональных копинг-стратегий. Как уже было сказано, здесь также преобладают, даже в большей степени, чем в других видах, их относительно адаптивные варианты (49%):

- *протест*, когда респонденты жалуются на несправедливость возникновения конфликтной ситуации;
- *пассивная кооперация*: респонденты просто доверяют преодолению своих трудностей другим, готовым им помочь, людям.

Также достаточно распространен среди респондентов адаптивный вариант эмоциональных копинг-стратегий (29%) — *оптимизм*, когда сотрудник уверен, что из любой конфликтной ситуации есть выход.

Наименьшее распространение получили неадаптивные варианты эмоциональных копинг-стратегий (21%), такие как *эмоциональная разрядка* (через слезы и рыдания) или, наоборот, *подавление эмоций, покорность, самообвинение и агрессивность*. Такое нераспространение неадаптивных эмоциональных копинг-стратегий можно объяснить тем, что респонденты — сотрудники организаций, деловые взаимодействия в которых не подразумевают настолько открытое выражение своих эмоций.

Полученные результаты по выбору стратегий совладания с конфликтами были проанализированы с точки зрения гендерных различий. Было выявлено, что мужчины предпочитают когнитивные копинг-стратегии поведения в конфликтной ситуации, а женщины — эмоциональные (41% против 39% соответственно). При этом лишь 25% мужчин выбирают эмоциональные копинг-стратегии, а 25% женщин — когнитивные. Данные различия, а также различия по другим видам копинг-стратегий были проверены статистически (критерий Манна — Уитни). Статистически значимые различия между мужчинами и женщинами наблюдаются при выборе эмоциональных и когнитивных копинг-стратегий. Это можно объяснить изначально заданными гендерными особенностями мужчин и женщин.

Для получения данных о связи личностных особенностей с выбором стратегий совладания с организационными конфликтами

и, следовательно, проверки второй выдвинутой в исследовании гипотезы был использован однофакторный дисперсионный анализ. Статистически значимые результаты наблюдались между типами копинг-стратегий поведения в конфликтной ситуации и эмпатией, самооценкой, а также типом локуса контроля.

На рис. 3 представлен выбор сотрудниками копинг-стратегий в зависимости от уровня эмпатии. Видно, что высокоэмпатийные сотрудники в конфликтной ситуации предпочитают эмоциональные копинг-стратегии поведения (45%). Это можно объяснить тем, что сотрудник, который в трудной для себя ситуации реагирует на нее прежде всего эмоционально, должен иметь высокий уровень эмпатии, ведь, как уже было сказано выше, эмпатия — это постижение *эмоциональных* состояний другого человека в форме сопереживания и сочувствия. Все сказанное не относится к когнитивным и поведенческим копинг-стратегиям, так как здесь на первый план выходят четкий когнитивный анализ и точность предпринимаемых действий.

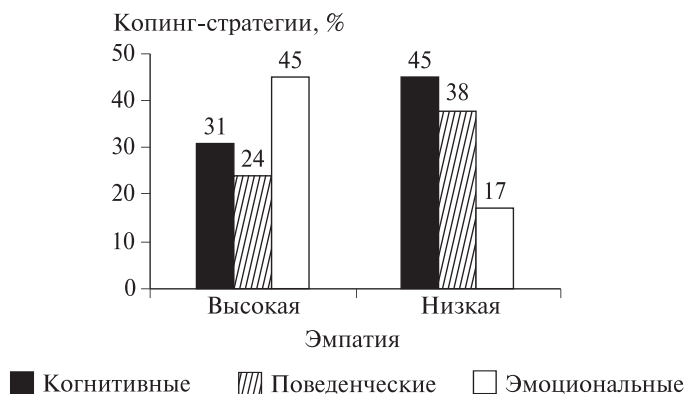


Рис. 3. Выбор испытуемыми копинг-стратегий поведения в зависимости от уровня эмпатии (%)

На рис. 4 представлены результаты выбора сотрудниками копинг-стратегий в зависимости от типа локуса контроля.

Видно, что сотрудники с интернальным локусом контроля предпочитают когнитивные и поведенческие копинг-стратегии поведения в конфликте, а экстерналы преимущественно выбира-

ют эмоциональные копинг-стратегии (39%). Это можно объяснить тем, что сотрудник, который рассчитывает на себя, свои силы и возможности в конфликтной ситуации, прежде всего будет стараться обдумать ситуацию, предпринять какие-то действия, чтобы разрешить конфликт. Экстернал же попытается совладать с конфликтной ситуацией через выражение своих эмоций, обвиняя окружающих в своих проблемах, вместо того чтобы искать конструктивное решение конфликта.



Рис. 4. Выбор испытуемыми копинг-стратегий поведения в зависимости от типа локуса контроля (%)

И наконец, на рис. 5 представлены результаты выбора сотрудниками копинг-стратегий в зависимости от уровня самооценки. Из него следует, что сотрудники с завышенной и адекватной самооценкой предпочитают когнитивные и поведенческие копинг-стратегии поведения в конфликте, в то время как сотрудники с заниженной самооценкой — эмоциональные. Это можно объяснить тем, что сотрудники с высокой и адекватной самооценкой более склонны брать на себя смелость управлять ситуацией в отличие от человека с низкой самооценкой.

Результаты однофакторного дисперсионного анализа связи личностных особенностей с вариантами копинг-стратегий поведения в конфликтной ситуации — адаптивным, относительно адаптивным и неадаптивным — показали, что статистически значимые результаты наблюдаются между вариантами копинг-стратегий пове-

дения в конфликтной ситуации и возрастом, уровнем самооценки, локусом контроля, а также управленческим опытом сотрудников.



Рис. 5. Выбор испытуемыми копинг-стратегий поведения в зависимости от уровня самооценки (%)

Судя по рис. 6, в конфликтной ситуации интерналы чаще прибегают к адаптивным и относительно адаптивным копинг-стратегиям поведения в конфликте, в то время как экстерналы — к неадаптивным и относительно неадаптивным копинг-стратегиям. Это также можно объяснить тем, что сотрудники, прежде всего рассчитывающие на себя, свои силы и возможности, будут стараться проанализировать ситуацию, найти пути решения, приложить все усилия, чтобы максимально эффективно разрешить конфликт. Экстернал же попытается совладать с конфликтной ситуацией через слезы, агрессию, обвинения всех вокруг в своих трудностях.

На рис. 7 приведена информация о том, что с возрастом снижается выбор респондентами неадаптивных вариантов копинг-стратегий поведения в конфликте, и повышается выбор адаптивных. Это можно объяснить тем, что с возрастом у сотрудника накапливается опыт разрешения конфликтных ситуаций различного рода, поэтому новую конфликтную ситуацию он способен разрешить с наименьшими для себя потерями.

Как показывает рис. 8, респонденты с заниженной самооценкой чаще других предпочитают неадаптивные копинг-стратегии

поведения в конфликтной ситуации. Это можно объяснить тем, что сотрудники с заниженной самооценкой не уверены в своих силах и возможностях и стараются либо уйти от проблемы, либо забыть о ней, сосредоточиваясь на какой-либо другой деятельности, или реагируя на нее эмоционально — через слезы или агрессию.

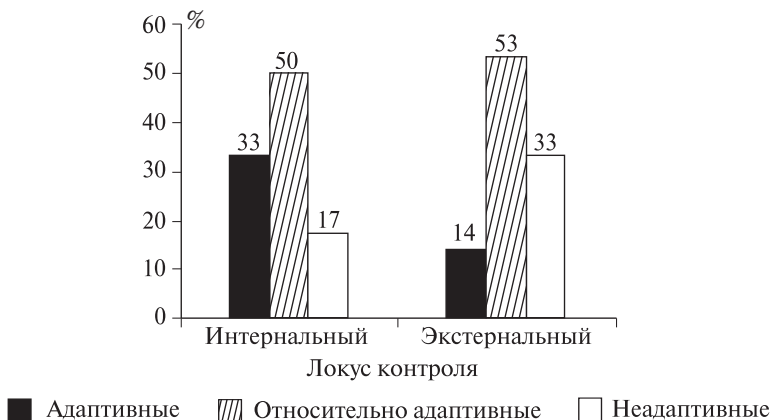


Рис. 6. Выбор испытуемыми копинг-стратегий поведения в зависимости от типа локуса контроля (%)

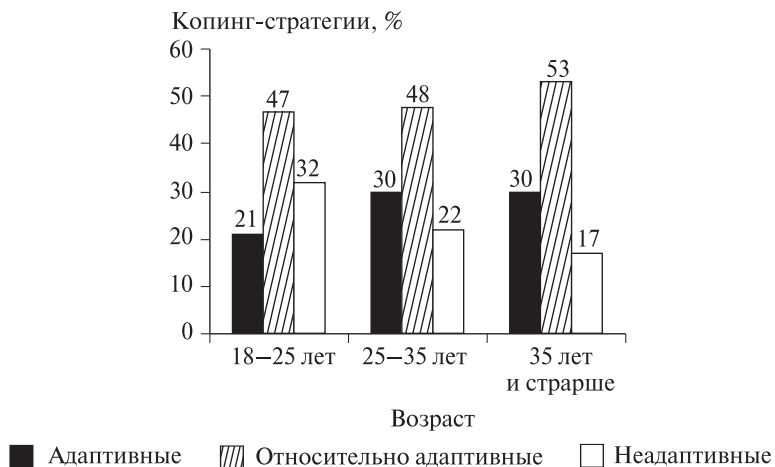


Рис. 7. Выбор испытуемыми копинг-стратегий поведения в зависимости от возраста (%)



Рис. 8. Выбор испытуемыми копинг-стратегий поведения в зависимости от типа самооценки (%)



Рис. 9. Выбор испытуемыми копинг-стратегий поведения в зависимости от управленческого опыта (%)

На рис. 9 представлена информация о связи вариантов копинг-стратегий поведения и управленческого опыта сотрудников. Из него следует, что сотрудники низшего звена реже всего прибегают к неадаптивным копинг-стратегиям (10%). Сотрудники высшего звена чаще всего прибегают к адаптивным (32%) и относительно адаптивным (52%) копинг-стратегиям, а сотрудники среднего звена чаще других выбирают неадаптивные варианты копинг-стратегий (31%). Это можно объяснить тем, что сотрудники высшего звена в процессе своей тру-

довой деятельности накапливают необходимый опыт эффективного совладания с конфликтной ситуацией. При этом сотрудники низшего звена просто не могут позволить себе реагировать неэффективными способами, например, через агрессию, на конфликтную ситуацию, иначе для них возникает риск быть наказанными либо уволенными.

Таким образом, вторая выдвинутая в исследовании гипотеза была подтверждена частично.

Полученные результаты исследования позволяют сделать следующие *выводы*.

1. Проведенное исследование позволяет утверждать, что наиболее распространенными типами копинг-стратегий поведения в конфликте в ситуациях делового взаимодействия являются когнитивные и поведенческие стратегии.

2. Статистический анализ данных показал, что выбор человеком копинг-стратегий поведения в конфликтной ситуации в организациях связан с такими личностными особенностями, как уровень эмпатии, локус контроля и самооценка. Сотрудники с высоким уровнем эмпатии в конфликтной ситуации предпочитают эмоциональные копинг-стратегии поведения. Работники с интернальным локусом контроля выбирают когнитивные и поведенческие копинг-стратегии поведения в конфликте, а экстерналы — преимущественно эмоциональные копинг-стратегии. Сотрудники с завышенной и адекватной самооценкой предпочитают когнитивные и поведенческие копинг-стратегии поведения в конфликте, в то время как сотрудники с заниженной самооценкой — эмоциональные.

3. Наше исследование свидетельствует о том, что выбор сотрудниками копинг-стратегий поведения в деловых взаимодействиях обусловлен возрастными особенностями, а также управленческим статусом. С возрастом снижается выбор респондентами неадаптивных вариантов копинг-стратегий поведения в конфликте, и повышается выбор адаптивных. Сотрудники низшего звена реже всего прибегают к неадаптивным копинг-стратегиям, топ-менеджеры чаще предпочитают адаптивные и относительно адаптивные копинг-стратегии, а сотрудники среднего звена чаще других выбирают неадаптивные варианты копинг-стратегий.

4. Результаты исследования позволяют говорить о существовании гендерных особенностей выбора той или иной копинг-стратегии поведения в конфликтной ситуации: женщины чаще предпочитают выбор эмоциональных копинг-стратегий, а мужчины — когнитивных.

Полученные в работе результаты могут быть положены в основу разработки практических рекомендаций и программы социально-психологического тренинга по предотвращению и профилактике конфликтного поведения в организациях.

Литература

Анциупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 1999.

Битюцкая Е.В. Когнитивное оценивание и стратегии совладания в трудных жизненных ситуациях. М.: МАКС Пресс, 2007.

Бузовкина О.В. Выбор стратегии поведения в конфликте // Бюллетень клуба конфликтологов. Красноярск. 1994. № 3.

Васильюк Ф.Е. Психология переживания. М.: Изд-во МГУ, 1984.

Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2004.

Громова О.Н. Конфликтология. М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», 2001.

Ильин Е.П. Психология индивидуальных различий. СПб.: Питер, 2004.

Киселева О.В. Личностные особенности и стратегии совладания у учащихся с нарушениями поведения: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2007.

Конфликтология: учебник для вузов / под ред. В.П. Ратникова. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001.

Левитов Н.Д. Фрустрация как один из видов психических состояний // Вопросы психологии. 1967. № 6.

Маслоу А. Мотивация и личность. СПб.: Питер, 2006.

Coser L. Realistic and Nonrealistic Conflict. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1965.

Endler N. A Person-Situation-Interaction Model for Anxiety // Stress and Anxiety / C. Spielberger, I. Sarason (eds). Vol. I. N.Y.: John Wiley and Sons, 1975.

Fekete S. Companies Are People, Too: Discover, Develop, and Grow Your Organization's True Personality. Hoboken: John Wiley & Sons, 2003.

Felton B.J. Revenson T.A. Coping Availability and Stress Reduction for Optimistic and Pessimistic Individuals // Personality and Individual Differences. 2004. Vol. 36. Iss. 1.

Lazarus R.S., Folkman S. Stress, Appraisal and Coping. N.Y.: Springer, 1984.

Nakano K. Coping Strategies and Psychological Symptoms in Japanese Samples // Journal of Clinical Psychology. 1991. Vol. 47. No. 3.

Newton T.J. Coping with Work-related // Stress Human Relations. 1992. Vol. 38. No. 2.

Petrosky M.J., Birkimer J.C. Conflict Negotiation Tactics in Romantic Relationships in High School Students // Journal of Youth and Adolescence. 1998. Vol. 27.

© Хачатурова М.П., 2012