

## КОНФЛИКТНОСТЬ В МОЛОДЕЖНОМ КОЛЛЕКТИВЕ КАК УСЛОВИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ САМОРЕАЛИЗАЦИИ

*Шипитько О. Ю.,  
Дмитриченко Н. А.*

---

*В статье рассматриваются вопросы, связанные с изучением психологических особенностей молодых менеджеров по продажам с разным уровнем выраженности профессиональной самореализации. Особое внимание в работе уделено таким личностным характеристикам, как конфликтность и агрессивность. Рассмотрены и проанализированы основные психологические подходы к пониманию агрессивного и конфликтного поведения молодежи в организации. Впервые эмпирическим путем установлены различия между группами молодых менеджеров с разным уровнем профессиональной самореализации по уровню выраженности личностных характеристик, вследствие чего были получены и проинтерпретированы психологические портреты каждой группы респондентов. В работе предложены результаты эмпирического изучения взаимосвязи уровня выраженности профессиональной самореализации молодых менеджеров с такими личностными характеристиками, как агрессивность и конфликтность. Показано, что названные особенности в разных случаях могут иметь как позитивное, так и негативное влияние на профессиональное развитие личности. С одной стороны, конфликтность и позитивная агрессивность обуславливают профессиональное развитие личности, с другой, оказываются препятствием на пути к установлению благоприятного межличностного взаимодействия с потенциальными потребителями. В статье сделаны основные выводы и освещены возможности и направления практического применения полученных результатов.*

**Ключевые слова:** профессиональная самореализация, конфликтность, конфликтоустойчивость, агрессивность, коллектив, профессиональная субкультура, менеджер, продажи.

Личность как субъект деятельности большую часть своей жизни посвящает профессиональному виду труда. Поэтому изучение проблемы профессиональной самореализации в молодежных коллективах обусловлено высокой социальной значимостью. Непрерывное развитие нашего общества требует пересмотра классических подходов к пониманию профессиональной самореализации и профессиональному развитию личности, требуя насыщения этого феномена новым содержанием, которое позволит понять, какие психологические качества личности важно развивать, чтобы достичь вершины профессионального развития в том

или ином виде деятельности. Профессия менеджера по продажам пользуется наибольшей популярностью среди современной молодежи. Такая популярность обусловлена, прежде всего, возможностью межличностного взаимодействия с широким кругом лиц, что позволяет человеку расширить свой кругозор и выявить собственный личностный потенциал. В настоящее время в психологии и акмеологии принято акцентировать внимание на личностных и поведенческих особенностях, проявляющихся в профессиональной деятельности менеджера, а также на формировании профессионально значимых личностных характеристик, кото-

рые влияют на эффективность и успешность деятельности организации. К таким характеристикам относят агрессивность и конфликтность личности, т. к. специфика управленческой и торговой деятельности включает в себя неопределенность условий принятия решений, высокий уровень риска и повышенный уровень ответственности субъекта управления за последствия принимаемых им решений [5, с. 92]. Таким образом, агрессивность и конфликтность, выступая психологическими характеристиками личности менеджера, могут иметь как негативный, так и позитивный эффект, что зависит от уровня их проявления. По мнению Л. Д. Столяренко, агрессивность в структуре личности управленца значимо связана с его психологическими особенностями. Важно понимать, что в контексте изучения феномена профессиональной самореализации человека агрессивность как личностная предпосылка связана с акмеологическими характеристиками молодого управленца, а именно – с опытом руководящей деятельности, возрастом и гендерной принадлежностью [14, с. 250]. Ряд исследователей рассматривает агрессивное и конфликтное поведение в организационной сфере как реакцию на авersive стимулы среды, которые провоцируют агрессию, если создают негативные переживания [7]. Следовательно, процесс самореализации в профессиональной деятельности замедляется и негативно влияет на успешность компании. На уровень профессиональной самореализации личности непосредственно влияет сам уровень агрессивности. В отечественной психологии выделяют три базовых уровня агрессивности – конструктивный, инструментальный и деструктивный:

- конструктивный уровень способствует эффективной деятельности менеджера и выражается в средних показателях общей агрессивности, низких уровнях косвенной агрессии и враждебности;
- инструментальный уровень состоит из высокого уровня общей агрессивности, среднего уровня косвенной агрессии и низкого уровня враждебности;
- деструктивный уровень характеризует неэффективных менеджеров и выражается в высоких уровнях общей агрессивности, враждебности и аутоагрессии [12, с. 98].

Итак, уровень агрессивности формируется в профессиональной группе и зависит не только от социально-психологического климата в организации, но и от качества межличностного взаимодействия в целом. Согласно исследованиям А. А. Бодалева, А. А. Деркача и Е. А. Климова, низкие показатели аутоагрессии и враждебности, присущие эффективным молодым менеджерам, свидетельствуют о целостности их личности и отсутствии негативной установки в восприятии членов группы [3, с. 64]. В этой связи агрессивность как личностная характеристика играет важную роль в профессиональной самореализации и влияет на степень конфликтности менеджера по продажам. В свою очередь, конфликтность определяется как перманентная черта личности, которая аккумулируется ее природными задатками и социальным опытом [1, с. 19]. Специфика профессиональной деятельности молодых менеджеров по продажам свидетельствует о том, что конфликтность определяется уровнем психической напряженности, который воздействует на способы решения управленческих задач менеджера и тем самым влияет на его профессиональное развитие. Известно, что сам конфликт создает трудности в коммуникации между людьми, приводит к разрыву личных и профессиональных отношений, снижает индивидуальную и групповую эффективность, потому что создает напряженность и отвлекает членов группы от выполнения задач [13, с. 104]. По мнению Л. И. Божович и Л. С. Славиной, конфликтное поведение – это результат внутренних и внешних противоречий между обществом, микросредой и самим человеком [4, с. 58]. Итак, конфликтное поведение в молодежном коллективе обусловлено взаимодействием определенных личностных факторов и факторов окружающей среды. Конфликтность, как личностная характеристика, имеет две стороны. В этой связи, процитируем А. Маслоу в русле индивидов, стремящихся к самореализации: «Никто не будет жаловаться на воду за то, что она мокрая, или на камни за то, что они тяжелые... Как ребенок смотрит на мир распахнутыми глазами без критики, просто замечая и наблюдая происходящее, не возражая, чтобы оно стало другим, так и самоактуализирующаяся личность смотрит на природу

человека в себе и в других» [16, с. 207]. Таким образом, по мнению А. Маслоу, самореализующиеся люди больше принимают себя, других и природу, чем среднестатистический человек, включая принятие своего «животного уровня» [6, с. 341]. Самореализация личности предполагает принятие всех сторон человеческого бытия (негативных и позитивных), поэтому, приняв окружающий мир таким, каким он является, личность становится конфликтоустойчивой. Уровень конфликтности человека может влиять негативно на его профессиональную деятельность, когда цель личности состоит не в достижении целей организации, а в удовлетворении только личных потребностей, как правило, связанных с материальным благополучием. Этим обусловлена обратная сторона конфликтности как психологической характеристики. Выступая условием профессиональной самореализации в молодежном коллективе, конфликтность часто выступает не только личностной характеристикой, но и поведенческой, которую принято называть конфликтоустойчивостью. Конфликтоустойчивость – это специфическое проявление психологической устойчивости, которая рассматривается как способность человека адекватно и бесконфликтно решать проблемы социального и межличностного взаимодействия [2, с. 189]. Высокий уровень конфликтоустойчивости характеризуется, как правило, адекватными действиями, которые направлены на конструктивное разрешение конфликта. Итак, конфликтность и агрессивность, как личностные характеристики менеджера по продажам, могут как способствовать профессиональному развитию личности, так и негативно влиять на процесс самореализации. Во многом это определяется субкультурой управленческой деятельности.

Анализ особенностей труда менеджера указывает на то, что мы имеем дело с определенной субкультурой. Субкультура может отличаться от общей культуры собственной системой ценностей, манерой поведения, внешним обликом и другими аспектами [15]. Так, например, человек, получивший положительную оценку внешности, как правило, получает и положительную характеристику личности, и наоборот [10, с. 171]. То есть, привлекательный сотрудник воспринимается группой как менее конфликт-

ный и агрессивный. В психологии и социологии выделяют различные субкультуры, базирующиеся на национальной, демографической, профессиональной, молодежной и других основах. В современных развивающихся организациях функцию управления конфликтами традиционно принято включать в состав профессиональных обязанностей менеджера [8, с. 340]. Именно поэтому нас интересует уровень конфликтности группы молодых людей, которые реализуют себя в профессии менеджера.

Профессиональная субкультура определяется как трансформированная профессиональным мышлением система ценностей традиционной культуры, получившая своеобразную мировоззренческую окраску [9, с. 687]. По мере того, как менеджер получает практические навыки продаж, общения с клиентами и подчиненными и т. д., формируется определенная трудовая субкультура, которая предполагает определенный уровень конфликтности личности, позволяющий стремиться к профессиональному самосовершенствованию. Вступая в конкретную социальную группу, где преобладают определенные ценности и профессиональные склонности, личность должна адаптироваться, реализовать собственный потенциал и тем самым достигнуть развития в деятельности. В связи с несомненной теоретической и практической актуальностью поставленной проблемы, интерес представляет изучение конфликтности и агрессивности молодых менеджеров по продажам с разным уровнем профессиональной самореализации.

В качестве гипотезы исследования нами было выдвинуто предположение о том, что уровень выраженности профессиональной самореализации молодых менеджеров по продажам взаимосвязан с определенным набором личностных характеристик (агрессивность, конфликтность).

В эмпирическом исследовании приняли участие 140 респондентов (75 женщин и 65 мужчин) в возрасте от 22 до 30 лет. Выборку составили респонденты, имеющие высшее образование и занимающие должность менеджера по продажам в коммерческих организациях, целью которых является расширение рынка товаров и услуг, а также увеличение прибыли. Профессиональные обязанности таких менеджеров связаны не только с продажами товаров

и услуг, но и включают в себя ведение деловых переговоров, заключение долгосрочных договоров, а также контроль и формирование клиентской базы данных. Особенности профессиональной самореализации молодых менеджеров и их личностные характеристики рассматривались на материале трех групп респондентов, дифференцированных по уровню выраженности профессиональной самореализации в деятельности.

Для решения поставленной в исследовании задачи применялся комплекс взаимодополняющих теоретических и эмпирических методов исследования, а именно – анализ научных источников, отражающих состояние изученности поставленной в исследовании проблемы. В качестве эмпирического метода использовалось тестирование: опросник самоактуализирующейся личности Э. Шостром (САМОАЛ), модифицированный А. В. Лазукиным и Н. Ф. Калиной и предназначенный для измерения общего уровня самоактуализации; методика Е. П. Ильина и П. А. Ковалева «Личностная агрессивность и конфликтность», предназначенная для выявления склонности субъекта к конфликтности и агрессивности как личностных характеристик [11]. Применялись методы качественной и количественной обработки полученных данных (анализ и вычисление стандартного отклонения от среднего значения для определения групп с разным уровнем самореализации; коэффициент корреляции Пирсона для выявления связи между переменными; Т-критерий Стьюдента для сравнения трех выборок), их обобщения и анализа, а также содержательная интерпретация полученных результатов.

На первом этапе исследования для того, чтобы разбить выборку на три группы по уровню выраженности профессиональной самореализации, мы воспользовались статистической программой SPSS v. 17.0 и посчитали стандартное отклонение от среднего значения. Отметим, что стандартное отклонение – это мера того, насколько широко разбросаны точки данных относительно их среднего арифметического. В результате этой процедуры выборка была разбита на три группы менеджеров с разным уровнем выраженности самореализации в профессиональной деятельности: высоким

уровнем стремления к самореализации обладают 24 % менеджеров, низкий уровень самореализации характерен для 18 % менеджеров и средним уровнем самореализации обладают 58 % менеджеров. Полученные данные позволяют говорить о нормальном законе распределения данных в общей выборке. В группе респондентов с высоким уровнем самореализации наиболее высокие показатели были получены по шкалам: «Ориентация во времени», «Ценности», «Потребность в познании», «Спонтанность», «Аутосимпатия» и «Контактность». В свою очередь, в группе с низким уровнем самореализации выражены такие характеристики, как: «Ориентация во времени», «Ценности», «Креативность», «Аутосимпатия» и «Контактность». Данные, полученные в группе со средним уровнем самореализации, распределились приблизительно равномерно, за исключением некоторых, положительно ярко выраженных характеристик: «Ориентация во времени», «Взгляд на природу человека», «Потребность в познании», «Аутосимпатия», «Контактность», «Гибкость в общении». Таким образом, для всех респондентов свойственны высокие значения по показателям: «Ориентация во времени», «Аутосимпатия» и «Контактность». Наиболее низкие показатели в группах обнаружены по характеристикам «Самопонимание», «Взгляд на природу человека» и «Автономность». Остальные параметры имеют средние значения. Итак, можно сделать вывод о том, что все респонденты позитивно относятся к своей профессиональной деятельности и стремятся к межличностному общению с целью развития управленческих способностей. Можно предположить, что низкий показатель, полученный по шкале «Автономность», свидетельствует о позитивном настрое на командную работу, что само по себе определяет специфику данной профессии.

В свою очередь, результаты, полученные с помощью методики «Личностная агрессивность и конфликтность», позволяют утверждать, что характеристики «Наступательность (напористость)» и «Неуступчивость» являются показателями «Позитивной агрессивности» у 20 % молодых менеджеров. Характеристики «Нетерпимость к мнению других» и «Мстительность» указывают на выраженность «Негативной агрессив-

ности» – у 15,5 % молодых менеджеров по продажам. Личностные характеристики «Бескомпромиссность», «Вспыльчивость», «Обидчивость», «Подозрительность» указывают на обобщенный показатель *конфликтности* у 64,5 % менеджеров. Итак, в группе менеджеров по продажам доминирует уровень конфликтности, который разбавляется позитивной и негативной агрессивностью. На наш взгляд, проявление того или иного вида агрессивности имеет ситуативный характер.

На следующем этапе эмпирического исследования были установлены различия между группами успешно самореализующихся, со средним уровнем самореализации и с низким уровнем самореализации респондентов по уровню выраженности личностных характеристик. В ходе сравнения двух групп с низким уровнем самореализации и с высоким уровнем самореализации, нами были получены значимые различия по личностным характеристикам респондентов, которые важны в управленческой сфере деятельности и обуславливают самореализацию личности в целом: ориентация во времени ( $t = -2,952$ ;  $p < 0,03$ ), взгляд на природу человека ( $t = -2,158$ ;  $p < 0,03$ ), потребность в познании ( $t = -3,298$ ;  $p < 0,01$ ), спонтанность ( $t = -2,125$ ;  $p < 0,03$ ), самопонимание ( $t = -2,423$ ;  $p < 0,01$ ), гибкость в общении ( $t = -2,137$ ;  $p < 0,03$ ), общее стремление к самореализации ( $t = -88,221$ ;  $p < 0,00$ ). Также выявлены значимые различия по такому условию агрессивности, как наступательность ( $t = 2,004$ ;  $p < 0,04$ ). По другим показателям в двух группах значимых различий обнаружить не удалось.

В ходе сравнения групп с низким уровнем самореализации и со средним уровнем самореализации были получены следующие значимые различия по личностным характеристикам молодых менеджеров, которые важны в управленческой сфере деятельности и обуславливают самореализацию личности в целом: гибкость в общении ( $t = -2,485$ ;  $p < 0,01$ ), общее стремление к самореализации ( $t = -20,198$ ;  $p < 0,01$ ); по такому показателю агрессивности, как неуступчивость ( $t = -3,025$ ;  $p < 0,02$ ). По другим показателям в этих группах значимых различий обнаружить не удалось.

В ходе сравнения групп менеджеров с высоким и средним уровнями самореализации

также были получены значимые различия по личностным характеристикам, которые важны в управленческой сфере деятельности и обуславливают самореализацию личности в целом: потребность в познании ( $t = 2,657$ ;  $p < 0,01$ ), спонтанность ( $t = 2,902$ ;  $p < 0,01$ ), самопонимание ( $t = 2,134$ ;  $p < 0,03$ ), контактность ( $t = 2,047$ ;  $p < 0,04$ ), общее стремление к самореализации ( $t = 17,284$ ;  $p < 0,01$ ). Также выявлены значимые различия по такому показателю агрессивности, как вспыльчивость ( $t = 2,348$ ;  $p < 0,04$ ). По другим показателям в этих группах значимых различий обнаружить не удалось. Таким образом, мы получили своеобразные психологические портреты молодых менеджеров по продажам с разным уровнем выраженности профессиональной самореализации, которые после корреляционного анализа будут подробно проинтерпретированы.

Заключительный этап исследования предполагал корреляционный анализ полученных данных в каждой группе респондентов. Итак, при анализе корреляционных связей в группе респондентов с высоким уровнем самореализации установлены обратные взаимосвязи между стремлением к самореализации и такими личностными особенностями, как: неуступчивость ( $r = -0,42$ ;  $p < 0,02$ ) и нетерпимость к мнению других ( $r = -0,37$ ;  $p < 0,04$ ). Корреляционный анализ также показал, что в группе менеджеров по продажам со средним уровнем самореализации существует прямая взаимосвязь между показателем «стремление к самореализации» и такими личностными особенностями, как: бескомпромиссность ( $r = 0,34$ ;  $p < 0,04$ ), мстительность ( $r = 0,37$ ;  $p < 0,04$ ), нетерпимость к мнению других ( $r = 0,47$ ;  $p < 0,01$ ). Обнаружена значимая обратная взаимосвязь между показателями «стремление к самореализации» и «вспыльчивость» ( $r = -0,34$ ;  $p < 0,05$ ). В свою очередь, в группе респондентов с низким уровнем выраженности самореализации существует обратная взаимосвязь между показателем стремления к самореализации и такими особенностями, как обидчивость ( $r = -0,44$ ;  $p < 0,04$ ) и неуступчивость ( $r = -0,50$ ;  $p < 0,01$ ).

В целом, сравнительный анализ личностных особенностей молодых менеджеров по продажам с разным уровнем профессиональной самореализации указывает на то, что набор лич-

ностных характеристик, необходимых в управленческой деятельности, влияет на стремление к саморазвитию менеджера и, следовательно, обеспечивает эффективность деятельности всей организации. Успешно самореализующиеся менеджеры по продажам обладают различными интересами, стремятся расширить свои знания в различных областях, тем самым постигая многообразную природу человека. В своей профессиональной деятельности они могут принимать спонтанные решения на интуитивной основе и прошлом опыте и нередко оказываются правы. Стремление реализовать внутренний потенциал становится частью их жизни, такие люди остро ощущают свои потребности и уверенно идут к поставленной цели. В конфликтных ситуациях самореализующаяся личность предпочитает действовать энергично и решительно. Наступательность в данном случае выступает как условие позитивной агрессивности, которая способствует достижению цели с минимальными потерями в современных условиях высокой конкурентоспособности. Как показывает корреляционный анализ, все проявления такого рода являются адекватными и способствуют активизации внутреннего потенциала личности с новой силой. Следует отметить, что успешные менеджеры по продажам толерантно воспринимают конструктивную критику, стремясь понять мотивы и потребности не только потребителей, но и конкурентов. Такие менеджеры понимают, что важно учитывать мнение своих коллег и подчиненных при принятии сложного управленческого решения, т. к. это помогает выявить основные факторы риска в профессиональной деятельности и способствует развитию бизнеса в целом.

Менеджеры по продажам со средним уровнем профессиональной самореализации принимают решение обдуманно, стараясь прежде изучить все стороны вопроса, ознакомиться с мнением начальства и только потом действовать, в результате расходуя слишком много времени и сил. На наш взгляд, средний уровень стремления к саморазвитию обусловлен потребностью в познании с целью понимания объективных явлений, свойств и закономерностей управленческой деятельности, без учета инновационных изменений в сложных

экономических условиях страны. Средние показатели спонтанности в группе указывают на периодическое отсутствие уверенности в своих профессиональных силах. Следует отметить, что основными помехами на пути к достижению успеха в профессиональной сфере менеджеров являются выраженные показатели негативной агрессивности и конфликтности, что приводит к нежеланию личности эмоционально сблизиться (или на эмоциональном уровне) с потенциальным и реальным потребителем. Это обусловлено психологическими особенностями респондентов и может привести к синдрому профессионального выгорания. Важен тот факт, что в ситуациях стресса и неопределенности менеджеры со средним уровнем самореализации в профессиональной деятельности склонны к вспыльчивости, что отрицательно влияет на работоспособность и способствует выражению негативных эмоций, оказывая влияние на эффективность труда. Как показывает корреляционный анализ, представители данной группы менеджеров в трудных профессиональных ситуациях склонны выражать бескомпромиссное отношение к проблеме, считая свое мнение единственно правильным, при этом подчиняясь обстоятельствам и руководству. Такие менеджеры тяжело воспринимают критику любого рода в свой адрес и, в отличие от респондентов с высоким уровнем стремления к профессиональному саморазвитию, отличаются нетерпимостью к мнению других, действуют скрытно и неуверенно, часто пользуясь манипулятивными приемами с целью достижения желаемого результата.

Молодые менеджеры по продажам с низким уровнем выраженности стремления к самореализации в профессиональной деятельности трудно адаптируются к новым социально-экономическим условиям, склонны проявлять негативную агрессивность, обвинять обстоятельства и подчиненных в собственных неудачах. В конфликтных ситуациях такие менеджеры характеризуются низкой стрессоустойчивостью и не склонны к проявлению конкурентоспособного поведения. Следует отметить, что у респондентов слабо выражена способность адекватно использовать коммуникативные средства в различных профессиональных ситуациях. В сравнении с другими группами

менеджеров, у них наблюдается высокий уровень негативных состояний и свойств личности: вспыльчивость, обидчивость, а также неуступчивость. Корреляционный анализ показал, что молодые менеджеры с низким уровнем выраженности самореализации в профессиональной деятельности подозрительно относятся к окружающему миру и подчинены обстоятельствам. Все это мешает становлению личности в профессиональной сфере. Препятствием на пути к саморазвитию таких менеджеров является чрезмерная обидчивость, которая проявляется в доминировании негативных эмоций по отношению к самому управленческому виду деятельности и является причиной снижения профессиональной активности.

Проведенный нами теоретический и эмпирический анализ особенностей профессиональной самореализации молодых менеджеров позволяет сделать вывод о том, что феномен самореализации затрагивает практически все сферы жизни человека, а термин «самореализация» можно применить к любой сфере деятельности. Это позволяет изучать феномен самореализации как свойство личности, которая стремится достигнуть вершины развития во всех сферах своей жизнедеятельности. Полученные психологические портреты молодых менеджеров по продажам позволяют утверждать, что уровень выраженности профессиональной самореализации молодых менеджеров по продажам взаимосвязан с определенным набором личностных характеристик, а именно – с агрессивностью и конфликтностью личности.

Результаты проведенного исследования дополняют существующие взгляды на проблему профессионального саморазвития личности и могут быть использованы как одно из оснований для последующего изучения феномена самореализации. Полученные данные целесообразно применять на всех этапах отбора персонала и при прогнозировании уровня конкурентоспособности организации. Результаты могут быть полезны профессиональным психологам, специалистам в области ведения переговоров, педагогам, социологам, рекрутерам, и, конечно, менеджерам и руководителям организаций при обучении, развитии и мотивации менеджеров по продажам во всех сферах предпринимательской деятельности.

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Андреева Г. М.* Социальная психология. – М.: Изд-во Московского ун-та. – 2010.
2. *Анциупов А. Я., Шипилов А. И.* Конфликтология. – М.: Эксмо, 2009.
3. *Бодалев А. А., Деркач А. А., Климов Е. А.* О задачах и направлениях современных акмеологических исследований // *Акмеология.* – 2013. – № 3. – С. 85–90.
4. *Божович Л. И.* Проблемы формирования личности. – М.: Международная педагогическая академия, 2009.
5. *Гапоненко А. Л., Панкрухина А. Н.* Общий и специальный менеджмент. – М.: РАГС, 2001.
6. *Клонингер С.* Теории личности: познание человека. – СПб.: Питер, 2003.
7. *Колмогорцева Н. Н., Аксентьева М. Д.* Соотношение мотивационных потенциалов личности и форм коммуникативной агрессивности // *Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения.* – 2008. – № 1. – С. 296–301.
8. *Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента. – М.: Дело, 2008.
9. *Новейший философский словарь / Составитель А. А. Грицанов.* – М.: РАГС, 2009.
10. *Погонцева Д. В., Солимчук А. В.* Внешний облик лидера в современных исследованиях // *Современные научные исследования и инновации.* – 2014. – № 8–2 (40). – С. 170–173.
11. *Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Под общ. ред. Д. Я. Райгородского.* – Самара: Бахрах. – 2001. – С. 591–593.
12. *Реан А. А.* Психология личности: Социализация, поведение, общение. – М.: Прайм–ЕВРОЗНАК, 2007.
13. *Сидоренков А. В., Локтева Е. А., Мкртчян А. А.* Инструментарий исследования типов межличностных противоречий и конфликтов в малых группах // *Психологический журнал.* – 2014. – Т. 35 – № 2 – С. 103–117.
14. *Столяренко Л. Д.* Основы психологии: Учебное пособие для студентов вузов. – Ростов н/Д: Феникс, 2002.
15. *Энциклопедия социологии / Под общ. ред. А. А. Грицанова.* – М.: Книжный Дом, 2003.
16. *Maslow A. H.* *Motivation and Personality* // Harper and Bros., 1954. – 207 p.