

МРНТИ 15.41.49

Т.М. Кравцова

Инновационный Евразийский университет, Павлодар, Казахстан

(E-mail: irresistible_t@mail.ru)

Половозрастные особенности поведения в кризисных ситуациях

Аннотация. В данной работе распространенность кризисных ситуаций оценивалась в двух временных промежутках – наличие конфликтов за последние 6 месяцев и наличие конфликтных ситуаций в текущее время. Выборка исследования представлена лицами мужского и женского пола в возрасте от 18 до 70 лет. Формирование выборки производилось методом случайного отбора. Планируемый объем выборки составлял 250 респондентов.

Сбор информации представлял собой самоотчет и предполагал письменное самостоятельное заполнение комплексной анкеты в индивидуальном формате лицами, которые дали добровольное информированное согласие на участие в исследовании. В результате исследования были получены выводы, представленные в виде результатов.

Ключевые слова: поведение в конфликте, конфликтные отношения, партнерские отношения.

DOI: <https://doi.org/10.32523/2616-6895-2020-130-1-168-176>

Поступила: 9.10.19/ **Допущена к опубликованию:** 28.10.19

Введение. Семейные и межличностные конфликты в современных реалиях Республики Казахстан получили пристальное внимание со стороны государства. Конфликтуют, разводятся и совершают крайне необдуманные в ситуациях стресса поступки как молодые, так и возрастные пары [1]. Статистика разводов и увеличение числа людей с нарушениями ментального здоровья, неврологическими и невротическими проблемами привели к открытию такого института, как семейный суд, и ряда психологических центров по семейному воспитанию, где целевой аудиторией выступают не только дети, но и сами брачные партнеры. Каждый человек в своей жизни проходит через ряд потерь и личных трагедий. Это смерть близких, разлука с любимыми, внезапный финансовый крах или несчастливые приобретения в бизнесе. Личные драмы изматывают и озлобляют, люди не имеют опыта, к примеру, в принятии смерти ребенка или необходимых навыков для начала новых отношений. К психологу или психиатру они чаще всего обращаются за помощью тогда, когда их поведение и эмоциональные реакции давно перешагнули понятие «психическая норма».

Изучение половозрастных особенностей поведения в кризисных ситуациях и при распространенности случаев конфликтных ситуаций является первой отправной точкой в исследовании проблем конфликтных отношений между мужчинами и женщинами [2]. Данный аспект исследования позволяет оценить общую картину в отношении изучаемого явления и адекватно планировать дальнейшие мероприятия как исследовательского, так и прикладного характера. Следует отметить при этом, что важным является изучение распространенности данного явления как в парах, состоящих в официально зарегистрированном браке, так и в парах, которые не зарегистрированы в официальном браке. Конфликтные отношения при этом носят достаточно сложный и многогранный характер и тесно взаимосвязаны с биологическими, психологическими и социальными факторами.

В данной работе распространенность конфликтных ситуаций оценивалась в двух временных промежутках – наличие конфликтов за последние 6 месяцев и наличие

конфликтных ситуаций в текущее время.

Методы, применяемые в данном исследовании, можно разделить на две группы:

1. теоретические (анализ данных, синтез и пр.);
2. эмпирические (наблюдение, тестирование, анкетирование, обработка данных и пр.).

Для исследования была разработана анкета, включающая два основных блока: 1) социально-демографические характеристики; 2) особенности восприятия и поведения в конфликтных ситуациях. Исследование является кросс-секционным и наблюдательным.

В работе использованы методы математической статистики - обработка полученных данных произведена с помощью статистического пакета IBMSPSSStatistics 20. Для описания мер центральной тенденции использовались: средняя арифметическая для количественных данных и доли для качественных. Для сравнительного анализа качественных переменных использовался z-критерий (сравнение пропорций по столбцам), в случае множественных сравнений использовалась поправка Бонферрони. Исследование является кросс-секционным, наблюдательным т.е. с одномоментной регистрацией изучаемых параметров без каких-либо вмешательств.

Выборка исследования представлена лицами мужского и женского пола в возрасте от 18 до 70 лет. Формирование выборки производилось методом случайного отбора. Планируемый объем выборки составлял 250 респондентов.

На первом этапе формирования выборки были отобраны два населенных пункта – г. Павлодар и г. Караганда. На втором этапе был составлен список предприятий [3], где может быть проведен опрос, после чего в случайном порядке были отобраны 13 предприятий. Таким образом, в г. Павлодаре были отобраны 11 предприятий и опрошено 187 человек, в г. Караганде количество отобранных предприятий составило 2, в которых было опрошено 29 человек (таблица 1).

В ходе сбора информации 15 человек отказались от заполнения анкеты. При проверке заполненных анкет выяснилось, что 14 из них были заполнены некорректно, и они были исключены из исследования. Таким образом, окончательный объем выборки составил 216 человек.

Таблица 1

Выборка исследования

Населенный пункт	Предприятия	Количество респондентов
г. Павлодар	АО ПНХЗ	41
	АО «Кастинг»	17
	ТОО «Компания «Медсервис ПВЛ»	6
	ТОО «Аллегро-ПВ»	6
	ТОО «Павлодардоркомплект»	7
	ТОО «КазБитумСервис»	12
	ИнЕУ – студенты	69
	Салон «Ольвия»	2
	ОПШМТ №11	5
	Гор.больница №2	12
	Отдел занятости и социальных программ	10
г. Караганда	ЮТРУ	12
	Аманат	17

В исследование были включены лица, состоящие в партнерских отношениях с противоположным полом.

Из исследования были исключены:

- лица младше 18 лет;
- лица, которые по причинам физического и психического состояния не были способны участвовать в опросе;
- лица, имевшие трудности с пониманием вопросов, ответов на них, а также с пониманием основных этических принципов;
- лица, которые имели трудности с пониманием основных правил и условий участия в опросе.

Сбор информации представлял собой самоотчет и предполагал письменное самостоятельное заполнение комплексной анкеты в индивидуальном формате лицами, которые дали добровольное информированное согласие на участие в исследовании. Обязательным условием являлось сохранение конфиденциальности и анонимность результатов, в связи с чем заполнение анкеты производилось без указания персональной информации респондента, что исключало возможность идентифицировать личность респондента. На местах интервьюеры объясняли цели исследования и проводили инструктаж по правилам заполнения анкеты. Участники исследования заполняли анкету в отсутствии своих партнеров, с которыми состояли в отношениях. После того как респонденты заканчивали заполнение, интервьюеры собирали анкеты и производили их визуальную проверку. Средняя продолжительность проведения одного опроса составила 40 мин.

В общей группе ($N=216$) 34,7% были представлены лицами мужского и 65,3% женского пола. Средний возраст составил $M=36,5$ лет (таблица 2).

Таблица 2

Социально-демографические характеристики общей группы

Характеристики	N=216
Пол, %	
муж	34,7
жен	65,3
Возраст, лет M (SD)	36,5 (10,3)
Образование, %	
среднее	5,6
средне-специальное	22,2
высшее	56,9
два и более высших образования	15,3
Этническая принадлежность, %	
европейская	74,5
азиатская	22,2
другая	3,2
Профессиональный статус, %	
рабочий (-ая)	25,5
служащий (-ая)	40,3
сфера бизнеса	8,8

работаю сам (-а) на себя	18,5
не работаю	6,9
Религиозность, %	
не верю в бога	6,5
не являюсь верующим, но не отрицаю факт существования бога, хотя ритуалы не соблюдаю	20,8
не являюсь верующим, но периодически соблюдаю ритуалы и религиозные праздники	43,5
активно верующий (обязательно посещаю церковь/мечеть)	29,2

В целом, в общей группе преобладали служащие лица (40,3%) с высшим образованием (56,9%) европейской национальности (74,5%), не верующие в бога, однако периодически соблюдающие религиозные ритуалы и праздники (43,5%). Наименьшее количество в группе составляли лица со средним образованием (5,6%) и не верующие в бога (6,5%).

Был проведен сравнительный анализ основных социально-демографических характеристик между мужчинами и женщинами, в ходе которого были выявлены некоторые значимые различия (таблица 3).

Таблица 3

Социально-демографические характеристики мужчин и женщин

Характеристики	муж (n=75)	жен(n=141)	Стат. критерии z, t	Знач.
Возраст, лет M (SD)	37,7 (11,0)	35,8 (9,9)	1.257	0.21
Образование, %				
среднее	10,7	2,8	2,4157	0.01
средне-специальное	18,7	24,1	0,9087	0,36
высшее	54,7	58,2	0,4946	0,62
два и более высших образования	16,0	14,9	0,2139	0,83
Этническая принадлежность, %				
европейская	64,0	80,1	2,5849	0.009
азиатская	33,3	16,3	2,8620	0.004
другая	2,7	3,5	0,3169	0,75
Профессиональный статус, %				
рабочий (-ая)	25,3	25,5	0,0321	0,97
служащий(-ая)	42,7	39,0	0,5278	0,59
сфера бизнеса	9,3	8,5	0,1978	0,84
работаю сам(-а) на себя	21,3	17,0	0,7749	0,43
не работаю	1,3	9,9	-2,3719	0.01
Религиозность, %				
не верю в бога	14,7	2,1	3,5826	0,0003
не являюсь верующим, но не отрицаю факт существования бога, хотя ритуалы не соблюдаю (%)	28,0	17,0	1,8956	0,05

не являюсь верующим, но периодически соблюдаю ритуалы и религиозные праздники	29,3	51,1	-3,0765	0,002
активно верующий (обязательно посещаю церковь/ мечеть)	28,0	29,8	-0,2770	0,78

Как видно из таблицы, среди мужчин было больше лиц, имеющих среднее образование (10,7% и 2,8% $z=2,4157$, $p=0,01$). Неработающие лица больше встречались среди женщин (1,3% и 9,9%, $z=-2,3719$, $p=0,01$). Среди мужчин больше отмечались лица азиатской этнической принадлежности (33,3% и 16,3% $z=2,8620$, $p=0,004$), в то время как среди женщин - европейской (64,0% и 80,1%, $z=2,5849$, $p=0,009$). Относительно религиозности: среди мужчин больше встречались лица, не верующие в бога (14,7% и 2,1% $z=3,5826$, $p=0,0003$), также среди мужчин больше неверующих, но в то же время не отрицающих факт существования бога (28,0% и 17,0%, $z=1,8956$, $p=0,05$). Среди женщин больше лиц, которые не являются верующими, но соблюдают религиозные ритуалы (29,3% и 51,1%, $z=-3,0765$, $p=0,002$). Значимых различий по возрасту выявлено не было.

Основная часть. В целом анализ поведения в конфликте, проведенный между мужчинами и женщинами, с учетом психологических особенностей, показывает, что, несмотря на идентичные психологические характеристики, в частности, самооценки и локуса контроля, мужчины и женщины, в целом, по-разному ведут себя. При этом женщины в большей степени склонны демонстрировать конструктивные стили поведения, в то же время, несмотря на более выраженную экстернальность женщины в большей степени склоны считать себя инициатором конфликта, что позволяет судить о формировании чувства вины. Мужчины с экстернальным локусом контроля и высокой самооценкой демонстрируют более доминантный стиль поведения в конфликте.

Выявленные особенности могут указывать на то, что ведущую роль в формировании поведения в конфликтных ситуациях играют гендерно-половые различия, а не психологические особенности, такие как самооценка и локус контроля.

Мы провели сравнительный анализ половых различий поведения в конфликте (таблица 4).

Таблица 4

Поведение в конфликте мужчин (n=75) и женщин (n=141)

Стиль поведения	М у ж (n=75)	Жен (n=141)	Стат. критерий z	Значение
Поведение в конфликте %				
ухожу от конфликта	12,0	12,1	-0,0214	0,98
стараюсь сдерживаться	24,0	12,8	2,1016	0,03
пытаюсь выяснить отношения и обсудить конфликт	34,7	54,6	-2,7877	0,005
пытаюсь найти компромисс	13,3	11,3	0,4307	0,66
бойкотирую партнера	2,7	1,4	0,6747	0,49
применяю стратегию давления на партнера	12,0	7,1	1,2101	0,22
применяю физическую силу	1,3	0,7	0,4425	0,65
Поведение в конфликте партнера %				
уходит от конфликта	17,3	26,2	-1,4773	0,13
старается сдерживать себя	9,3	17,7	-1,6559	0,09
пытается выяснить отношения	33,3	31,2	0,3151	0,75
пытается найти компромисс	26,7	12,1	2,7088	0,006

бойкотирует вас	5,3	4,3	0,3323	0,73
применяет стратегию давления на вас	8,0	7,8	0,0519	0,95
применяет физическую силу	0,0	0,7	-0,7262	0,46
Инициатор конфликта %				
я	9,3	34,8	-4,0704	0,05
партнер	17,3	15,6	0,3229	0,74
мы оба	73,3	49,6	3,3580	0,0007

Поведение, предполагающее сдержанность в конфликтной ситуации, больше характерно для мужчин, чем для женщин (24,0% и 12,8% $z=2,1016$, $p=0,03$), в то же время женщины больше, чем мужчины демонстрируют конструктивный стиль поведения в конфликте, пытаясь обсудить ситуацию (34,7% и 54,6% $z=-2,7877$, $p=0,005$). Поведение партнера в обеих группах в большей степени воспринимается, как конструктивное (пытается выяснить отношения). Мужчины при этом больше, чем женщины оценивают поведение партнеров как попытку найти компромисс (26,7% и 12,1% $z=2,7088$, $p=0,006$).

Интересные данные получены при изучении восприятия мужчин и женщин друг друга. Так, при нарушенных взаимоотношениях, мужчины и женщины стараются на передний план вывести способы коммуникации, которые являются неприятными для них. Наряду с этим игнорируют или обесценивают положительные аспекты поведенческих реакций, объясняя эти поступки внешними причинами, или предполагают, что индивид поступил хорошо, преследуя какие-то другие цели, либо такое поведение было случайным. И, наоборот, большое внимание акцентируется на отрицательных формах поведения: они сильно переоцениваются, интерпретируются как постоянные черты личности партнера и считаются намеренными.

Восприятие партнеров в гармоничных парах отличается противоположностью. В данном случае больший акцент делается на положительных характеристиках личности, и это объясняется как устойчивые характеристики человека, продиктованные мотивированными поступками. Вместе с этим отрицательные аспекты поведения игнорируются и воспринимаются как поведение, продиктованное внешними факторами и обстоятельствами.

Среди тех, кто склонен брать ответственность за конфликт на себя, больше женщин, чем мужчин (9,3% и 34,8%, $z=-4,0704$, $p=0,05$), в то время как среди лиц, которые пытаются разделить ответственность на двоих, больше мужчин (73,3% и 49,6%, $z=3,3580$, $p=0,0007$).

В целом, результаты данного анализа показывают, что женщины в большей степени соответствуют традиционному с точки зрения гендерной роли стилю поведения, в конфликтной ситуации проявляя модель партнерских отношений. Что касается мужчин, то нельзя сказать, что их стиль поведения относится к традиционно доминантному. С другой стороны, сдержанность также нельзя отнести к конструктивному стилю взаимодействия, она в большей мере соответствует традиционной гендерной роли мужчин.

Кроме анализа половых различий мы провели анализ возрастных аспектов поведения в конфликтной ситуации. Для данного анализа общая группа была разделена на три условные возрастные подгруппы: лица молодого возраста – 23-34 года ($n=110$), лица среднего возраста – 35-45 лет ($n=64$), и лица старшего возраста – 46-68 лет ($n=42$). При этом с учетом множественности сравнений использовалась поправка Бонферрони (таблица 5).

Поведение в конфликте в различных возрастных группах

Стиль поведения	Возрастные группы			Стат. критерий z	Значение
	23 - 34 л е т (n=110)	35 - 45 л е т (n=64)	46 - 68 л е т (n=42)		
поведение в конфликте %					
ухожу от конфликта	10,9	9,5	17,5	0,2919	0,77
стараюсь сдерживаться	10,0	28,6	17,5	-3,1614	0,001
пытаюсь выяснить отношения и обсудить конфликт	59,1	38,1	35,0	2,6725	0,007
пытаюсь найти компромисс	10,0	11,1	17,5	-0,2291	0,81
бойкотирую партнера	0,9	1,6	5,0	-0,1295	0,89
применяю стратегию давления на партнера	8,2	9,5	7,5	-0,293	0,76
применяю физическую силу	0,9	1,6	0,0	-0,4162	0,67
поведение в конфликте партнера %					
уходит от конфликта	26,4	12,7	30,0	-0,511	0,60
старается сдерживать себя	10,0	15,9	25,0	-1,147	0,25
пытается выяснить отношения	34,5	30,2	27,5	0,582	0,56
пытается найти компромисс	19,1	23,8	2,5	2,5982	0,009
бойкотирует вас	3,6	4,8	7,5	-0,387	0,69
применяет стратегию давления на вас	6,4	11,1	7,5	-1,0939	0,27
применяет физическую силу	0,0	1,6	0,0	-1,3305	0,18
инициатор конфликта %					
я	30,0	25,4	15,0	0,649	0,51
партнер	17,3	14,3	17,5	0,5179	0,60
мы оба	52,7	60,3	67,5	-0,9727	0,33

Среди тех, кто старается сдерживаться в ситуациях конфликта, больше лиц среднего возрастного периода - 35-45-лет ($z=-3,1614$, $p=0,001$), а среди тех, кто занимает более конструктивную позицию в конфликтных ситуациях, стараясь выяснить отношения и обсудить конфликт, больше лиц молодого возраста (23-34 года) ($z=2,6725$, $p=0,007$).

Поведение партнера в конфликтной ситуации во всех трех группах в большей степени воспринимается как конструктивное. Однако статистически значимые различия отмечаются в восприятии партнера, старающегося найти компромисс. Так, среди данных лиц больше встречаются люди молодого и среднего возраста (19,1% и 23,8% $z=2,5982$, $p=0,009$).

Изучение возрастного аспекта показывает, что лица молодого возраста проявляют более конструктивные модели поведения, чем лица старшего возраста.

Закключение. На основе полученных данных в ходе проведенного исследования были получены следующие результаты:

Результат 1. Среди лиц, состоящих в партнерских отношениях, отмечается достаточно широкая распространенность конфликтных отношений. Так с 95%-й вероятностью наличие текущих конфликтов отметили от 13,5 до 23,7% респондентов, в то время как от 47,5 до 60,6% указали, что конфликтные отношения отмечались за последние 6 месяцев. При этом от 28,6 до 41,2% указали, что конфликтные отношения развиваются

периодически (5-6 раз в год) и от 9,5 до 18,6% указали, что конфликтные ситуации в отношениях отмечаются регулярно (1 раз в месяц).

Результат 2. Отмечается связь наличия конфликтных отношений с некоторыми социально-демографическими характеристиками. Так, конфликты чаще отмечаются у лиц европейской национальности, также у лиц со средне-специальным образованием и у рабочих по профессиональному статусу, а чаще всего в парах, не имеющих детей. Кроме того, конфликтные отношения чаще встречались среди лиц, которые подобные отношения имели в родительских семьях.

Результат 3. Лица мужского пола в большей степени, чем женщины демонстрируют неконструктивные стратегии поведения (сдержанность), в то время как женщины больше, чем мужчины ориентированы на конструктивные способы коммуникации во время конфликта. Кроме того, следует отметить, что женщины чаще, чем мужчины испытывают чувство вины за конфликт.

Результат 4. Возрастные особенности также влияют на стиль поведения в ситуациях конфликта. Так, лица молодого возраста чаще используют более конструктивные способы поведения, стараясь выяснить отношения и обсудить конфликт, в то время как лица более старшего возраста занимают позицию сдерживания.

Результат 5. Потребность и характер психологической помощи варьируются в зависимости от пола и возраста. В целом, в общей группе потребность в психологической помощи имеет различный характер: от получения информации до получения непосредственной психологической консультации. Лица молодого возраста чаще испытывают потребность в информации о способах разрешения конфликтных ситуаций, в то время как лица старшего возраста ориентированы на получение непосредственной психологической помощи. Среди лиц, имеющих потребность в психологической консультации, чаще встречаются женщины.

Результат 6. В качестве мишеней психологического консультирования можно определить неконструктивные способы поведения (у мужчин) в конфликтной ситуации, а также эмоциональные состояния, развивающиеся в результате конфликта – чувство вины, чрезмерная фиксация на эмоциональных переживаниях (у женщин). В ходе оказания консультативной помощи партнерам по разрешению конфликтов необходимо учитывать продолжительность развития конфликтных отношений, так как длительные конфликты могут являться фактором развития депрессивных тенденций.

Проведенная работа послужила хорошим методическим и научным подспорьем в открытии центра семейного воспитания «Бастау» в г. Павлодар. Строить успешный и экономически стабильный Казахстан можно, опираясь только на здоровых и счастливых людей [4]. Вопросы психического здоровья и благополучия отдельных граждан решаются в основном за счет улучшения экономической составляющей жизни (пенсии, стипендии), а также путем предоставления различного рода услуг, повышающих грамотность населения в отдельных вопросах. Однако создание центра семейного воспитания - хорошее подспорье в плане предоставления планомерной и длительной психологической помощи обычным людям через изменение их эмоциональных и поведенческих реакций.

Литература

1. Калыш А.Б. Разводы в пожилом возрасте в Казахстане. Вестник КазНПУ, 2016 Электронный ресурс [<https://articlekz.com/article/category/142>]
2. Колризер Д. Спасти заложника. Как управлять эмоциями, оказывать влияние на людей и разрешать конфликты. Практические советы от опытного переговорщика / Джордж Колризер; пер. с англ. Г. Любимовой. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 336 с.
3. Кибанов А. Я., Коновалова В. Г., Белова О. Л. Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами: учебно-практическое пособие / под ред. А. Я. Кибанова. — Москва: Проспект, 2013. — 88 с.

4. Гофман И.Г. Анализ фреймов: эссе об организации повседневного опыта: Пер. с англ. / Под ред. / Г.С. Батыгина и Л.А. Козловой. М.: Институт социологии РАН, ФОМ, 2003. — 752 с.

Т.М. Кравцова

Инновациялық Еуразия университеті, Қазақстан, Павлодар

Дағдарыс жағдайларындағы жыныс-жастық мінез-құлықтың ерекшеліктері

Аннотация. Осы жұмыста жанжалдық жағдайлардың таралуы екі уақыт аралығында бағаланды – қазіргі уақыттағы және соңғы 6 айда орын алған жанжалдық жағдайлар.

Зерттеудің ішінарасы (выборка) 18-ден 70 жасқа дейін әйел және ер жынысы адамдармен ұсынылған. Ішінараны әдейі істемей тандау әдісімен қалыптастырдық. Ішінараның жоспарланған көлемі 250 респонденттерден құрастырылған.

Зерттеуге қатысуға ниет білдірген, ерікті түрде келісім берген адамдардан мәліметтер жиналып, олардың өз-өзіне есеп беруі жайлы мағұлматтар ұсынылды. Сонымен қатар, кешенді сауалнаманы жазбаша форматта дербес толтыруымен ерекшеленді. Зерттеуді қорытындылай келе, алынған 6 нәтиже назарға ұсынылды.

Түйін сөздер: жанжалдағы мінез-құлық, жанжалды қарым - қатынас, партнерлық қарым - қатынас.

T. M. Kravtsova

Innovative Eurasian University, Pavlodar, Kazakhstan

Age and gender features of behavior in crisis situations

Abstract. In this study, the prevalence of conflict situations evaluated in two periods of time - the existence of conflicts in the last 6 months and the presence of conflict situations in the current time. Research sample represented by male and female persons aged between 18 and 70 years. Formation of sampling carried out by random sampling. Estimated sample size was 250 respondents.

Collecting information is a self-report and suggested a written self-completed comprehensive questionnaires in individual format, persons who have given voluntary informed consent to participate in the study. Indispensable condition was to preserve the confidentiality and anonymity of the results, and therefore the filling of the questionnaire was carried out without pointing the personal information of the respondent, which excluded the possibility to identify the identity of the respondent. In the field, interviewers explained the purpose of the study and instructed on the rules of filling in the questionnaire. The research participants completed a questionnaire in the absence of their partners, which were in a relationship.

Keywords: behavior in conflict, conflict relations, partnership relations.

Reference

1. Kalysh A.B. Razvody v pozhilom vozraste v Kazahstane [Divorces in old age in Kazakhstan] Vestnik KazNPU [Bulletin of KazNPU] [Elektronic resource]. - 2016. <https://articlekz.com/article/category/142>
2. Kolrizer D. Spasti zalozhnika. Kak upravlyat' emociyami, okazyvat' vliyanie na lyudej i razreshat' konflikty. Prakticheskie sovery ot opytного peregovorshchika [How to manage emotions, influence people and resolve conflicts. Practical advice from an experienced negotiator], Translation from English G. Lyubimova (Mann, Ivanov i Ferber, Moscow, 2014, 336 p.).
3. Kibanov A. Ya., Konovalova V. G., Belova O. L. Upravlenie personalom: teoriya i praktika. Upravlenie konfliktami i stressami [Personnel management: theory and practice. Conflict and stress management]. A training manual. Ed. A. Ya. Kibanova (Prospekt, Moscow, 2013, 88 p.).
4. Gofman I.G. Analiz frejmov: esse ob organizacii povsednevnogo opyta [Analysis: An Essay on Organizing Daily Experience] Translation from English. Editors G.S. Batygina, L.A. Kozlovoy (Institut of Sociology RAS, Moscow, 2003. — 752 p.).

Сведения об авторах:

Кравцова Т.М. - кандидат психологических наук, ассоциированный профессор (доцент) Инновационного Евразийского университета, кафедра «Педагогика и социально-гуманитарные дисциплины», ул. Ломова 45, Павлодар, Казахстан

Kravtsova T. M., candidate of psychological Sciences, associate Professor (associate Professor) of Innovative Eurasian University, Department of Pedagogy and social and humanitarian disciplines, Lomova str., 45, Pavlodar, Kazakhstan.