

На правах рукописи



ПОЗДНЯКОВ Алексей Алексеевич

**ГЕНДЕРНЫЕ И ИНДИВИДУАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫЕ РАЗЛИЧИЯ
ПОВЕДЕНЧЕСКИХ ПАТТЕРНОВ
В ОРГАНИЗАЦИОННЫХ КОНФЛИКТАХ**

Специальность 19.00.01 – общая психология,
психология личности, история психологии

**Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата психологических наук**

Москва – 2006

Работа выполнена на кафедре управления персоналом Тамбовского государственного университета имени Г.Р. Державина

Научный руководитель:

доктор психологических наук, профессор Грошев Игорь Васильевич

Официальные оппоненты:

доктор психологических наук, профессор Тютюнник Владимир Иванович

кандидат психологических наук, доцент Казанцева Татьяна Александровна

Ведущая организация:

Московский государственный открытый педагогический университет имени М.А. Шолохова

Защита диссертации состоится «17» февраля 2006 г. в 15-00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.203.22 при Российском университете дружбы народов по адресу: 117198, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, 6, зал №1

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке Российского университета дружбы народов

Автореферат разослан 16 января 2006 года

Ученый секретарь
диссертационного совета
кандидат педагогических наук,
доцент



В.Б. Куриленко

2006 А
1568

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования обусловливается возрастанием роли субъективного фактора в социальной жизни, усложнением взаимосвязей в окружающей предметной, социальной и организационно-производственной среде, противоречия в которой выливаются в межличностные конфликты и выступают предпосылками к изучению конфликтного взаимодействия в системе управления. В связи с этим значительно повышается актуальность изучения поведенческих паттернов, опосредованных индивидуально-личностными, гендерными и половыми различиями в способах разрешения межличностных организационных конфликтов.

Актуальность проблемы исследования психических, поведенческих и деятельностных особенностей мужчин и женщин через призму конфликтного взаимодействия связана не только с теоретическими, но и прикладными аспектами психологии и определяется, по крайней мере, следующими причинами. Во-первых, тем значением, которое приобретают в настоящее время исследования поведения человека в организационно-производственной среде и его социальном пространстве. Во-вторых, недостаточностью разработки вопросов социальных и производственных взаимодействий, истоков и причин конфликтных ситуаций в этих взаимодействиях. В-третьих, актуальность связана с развитием гендерного (gender - социальный пол) направления гуманитарных наук, объектом исследования которых является человек. В-четвертых, обилием имеющегося к настоящему времени (в основном, зарубежного) материала, заставляющего считать фактор пола одной из составляющих любого психологического исследования. В-пятых, нельзя не сказать о чисто практической значимости и интересе в различных сферах профессиональной деятельности, в том числе и управленческой, к гендерным и половым аспектам поведения человека (включая и конфликтное взаимодействие), детерминирующим ее эффективность.

Проблема исследования. Проблема конфликтных взаимодействий привлекает пристальное внимание ученых и находит отражение в целом ряде работ отечественных и зарубежных психологов (А.Я. Анцупов, М.В. Афонькова, Н.В. Гришина, А.И. Донцов, Л.А. Петровская, К. Боулинг, М. Дейч, Л. Козер, К. Левин, Г. Зиммель и мн. др.), в которых в настоящее время достаточно подробно изучена тема противоречий и кризисов в межличностных конфликтах (М.В. Афонькова, Л.А. Петровская, Л. Козер, З. Фрейд, К. Хорни и др.).

Как правило, большинство авторов либо рассматривает конфликты широко, как психологический, социологический феномен, либо концентрирует внимание на узких темах (конфликты в педагогической деятельности, семейной сфере, в системе государственной службы, в сфере управленческой деятельности и др.).

Достаточное количество работ, в основном зарубежных авторов, посвящено проблеме изучения психологических особенностей мужчин и женщин. Исследования взрослых людей, как правило, содержат описание различий в личностных качествах, способностях, умениях и т.п. В настоящее время проблема исследуется с гендерными и

1

Библиотека
С. Петербург
09 306 акт 63

половые различия людей. Однако необходимо признать, что описание особенностей поведения мужчин и женщин в конфликтных ситуациях, в частности в организационных конфликтах, несколько расплывчато и отражает, в основном, картину эмоциональных реакций, в то время как остальные составляющие поведения рассмотрены недостаточно. Между тем, это весьма важная и актуальная проблема современной практической психологии, требующая более подробного изучения.

Цель диссертационного исследования состояла в выявлении поведенческих особенностей руководителей и персонала в межличностных организационных конфликтах с учетом индивидуально-личностных, возрастных, гендерных и половых различий, опосредованных сферой управленческой деятельности.

Объект исследования - руководители разных управленческих уровней предприятий/фирм/организаций; персонал, руководимый ими; их профессиональная деятельность и особенности поведения в конфликте, а **предмет** - комплекс составляющих поля организационно-производственного конфликта, опосредованный индивидуально-личностным, гендерным, возрастным и другими факторами.

Гипотеза исследования включала предположения о том, что:

- индивидуально-личностные, гендерные и половые различия могут быть отнесены к числу основных факторов, влияющих на характер поведения руководителей и персонала в межличностных конфликтах, которые возникают в организационно-производственной деятельности;

- изучение стойких индивидуально-личностных, гендерных и половых различий в комплексе составляющих поля конфликта и их учет в поведенческих и деятельностных актах могут повысить продуктивность и эффективность управленческой деятельности.

Цель, предмет и гипотеза определили следующие **задачи исследования**:

1. Изучить состояние проблемы конфликтов и конфликтного поведения личности в отечественной и зарубежной литературе.

2. Проанализировать различные классификации, подходы к изучению детерминант, опосредующих поведение в конфликте, и факторов, влияющих на конфликтность личности.

3. Выявить индивидуально-личностные, гендерные и половые различия онтогенеза человека в социальных формах поведения и межличностных отношениях, а также в различных видах профессиональной деятельности.

4. Провести экспериментальное исследование влияния индивидуально-личностных и гендерных характеристик на комплекс составляющих поля организационно-производственного конфликта.

Теоретико-методологической основой диссертационного исследования выступили общенаучные методологические принципы развития, целостности, детерминизма, единства сознания и деятельности (Л.И. Анцыферова, Б.Г. Ананьев, Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, Е.Ф. Рыбалко и др.); комплексный, системный и деятельностный подходы (Б.Г. Ананьев, А.И. Крупнов, Б.Ф. Ломов); принцип целостно-системного подхода к

исследованию личности (К.А. Абульханова-Славская, А.А. Бодалев, А.В. Брушлинский, В.А. Петровский, Е.В. Шорохова и др.); отечественные и зарубежные разработки в области конфликтологии, рассматривающие конфликт как многофакторный и многоаспектный феномен (В.С. Агеев, А.Я. Анцупов, Н.В. Грипина, К. Левин, В.Н. Мясищев, В.С. Мерлин и др.), а также последние достижения в области гендерных и половых исследований (Ш. Берн, И.В. Грошев, В.Е. Каган, И.С. Кон и др.).

Экспериментальная база исследования. Экспериментальное исследование проводилось в период с 2002 по 2005 годы. Всего в исследовании приняли участие 178 респондентов разного пола, возраста и образования, а именно: 98 женщин и 80 мужчин в возрасте от 22 до 52 лет. Исследование проводилось как в группах, так и индивидуально.

Методы исследования. Выбор методов исследования определялся не только поставленными целями, но и возможностями их адаптивного использования в выявлении предполагаемых гендерных, личностных и половых различий. Поэтому предпочтение было отдано самооценочным методикам, которые содержательно наиболее близки поставленным в исследовании задачам: опросники Г. Крампена, Й. Кюля, Я. Стреляу, В.М. Русалова (ОСТ), EPI, Э. Эвинга, П.П. Хеппнера, Ч.Х. Петерсена, методика диагностики межличностных отношений Т. Лири, многопрофильный личностный опросник MMPI, личностные опросники Айзенка (форма В), методика многофакторного исследования личности Р. Кэттелла (формы А и С), метод экспертных оценок, наблюдения, беседы, проективные методы.

Научная новизна и теоретическая значимость исследования:

- выявлены разные тактики поведения в конфликте, определяющие причинную обусловленность, частоту конфликтов, а также стиль реагирования на конфликт;
- установлены факторы, детерминирующие частоту конфликтов у мужчин и женщин-менеджеров;
- определены индивидуально-личностные и гендерные различия в различных видах конфликтов, возникающих в семейном кругу;
- установлены типы конфликтного поведения, а также тактики поведения в конфликте мужчин и женщин-менеджеров;
- выявлены формы конфликтного поведения, опосредованные возрастом, родом проблем, с которыми сталкивается субъект, а также степенью фемининности/маскулинности личности;
- установлены индивидуально-личностные, гендерные и половые различия в способах приспособления к изменяющимся условиям конфликтной ситуации;
- определена детерминация конфликтного поведенческого репертуара мужчин и женщин-менеджеров их опытом, возрастом и статусом;
- обнаружены различия в формах воздействия на проблемно-конфликтные ситуации, а также в видах поддерживающейся ориентации мужчин и женщин-менеджеров;
- выявлена роль социального окружения и посредника, которого выбирают по разным критериям как мужчины, так и женщины-менеджеры, в разрешении конфликтов;

- получены данные о частоте использования мужчинами и женщинами-менеджерами сфер разрешения конфликтов, а также стилей поведения в конфликтных ситуациях.

Практическая ценность исследования состоит в возможности использования его результатов специалистами разного профиля (психологами, педагогами, управленцами) при составлении программ обучения студентов; для изучения процесса профессиональной подготовки руководителей всех рангов, организации более эффективной их деятельности.

Содержание материалов диссертации можно использовать в качестве научно-методической основы для разработки учебных и методических пособий не только в вузовской практике, но и для сопровождения практической деятельности в соответствующих ей сферах.

Материалы исследования послужили основой для разработки автором учебной программы и курса лекций по дисциплине «Конфликтология», а также для составления лекционного спецкурса «Гендерная конфликтология».

Надежность, достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечиваются исходными методологическими позициями; опорой на современные теории психологии; подбором и использованием методов исследования, адекватных теоретико-методологическим основаниям работы, её целям и задачам; сопоставительным анализом теоретического материала и выводами исследования, сделанными на основании качественного и количественного анализа полученных данных; корректным применением современных методов математико-статистической обработки полученных экспериментальных данных, включая количественные и качественные методы.

Положения, выносимые на защиту:

1. Изучение конфликтного взаимодействия в профессиональной управленческой сфере должно производиться с учетом как внешних (объективных), так и внутренних (субъективных) факторов.

2. Склонность личности к конфликтным взаимодействиям может быть связана не только с возрастом, определяющим выбор той или иной формы противостояния конфликтным ситуациям, но и профессиональным стажем, характером профессиональной деятельности, принадлежностью человека к мужской или женской половой группе, к большому или малому социуму—этнической группе и социальному слою, принятию им определенной социальной роли, а также с социальным опытом в целом.

3. Индивидуально-личностные, гендерные и половые различия существенным образом сказываются на особенностях поведенческих паттернов в межличностных конфликтах; их влияние проявляется на всем комплексе составляющих поля организационно-производственного конфликта.

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные теоретические положения и выводы диссертации были изложены на Международном симпозиуме «Социальная психология XXI столетия» (Ярославль, 2003 г.); Международном психологическом конгрессе, посвященном 30-летию кафедры психологии (Кострома,

2003 г.); Международном симпозиуме «Гендерные ценности и самоактуализация личности и малых групп в XXI веке» (Кострома, 2004 г.); научных конференциях преподавателей и аспирантов Тамбовского государственного университета им. Г.Р. Державина «Державинские чтения» (Тамбов, 2003-2005 гг.).

Основные положения и результаты исследования обсуждались также на заседаниях кафедры общей психологии и управления персоналом Тамбовского государственного университета им. Г.Р. Державина, на аспирантских семинарах и семинарах молодых ученых (2003-2005 гг.).

Структура и объем работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы, включающего 269 наименований, из них 78 на иностранном языке. Работа иллюстрирована схемами, таблицами и гистограммами. Общий объем диссертации составил 208 страниц. По теме диссертации опубликовано 10 работ.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во Введении обосновывается актуальность темы, определяются цели, задачи, объект и предмет, теоретико-методологические основы исследования, характеризуются методы и эмпирическая база, раскрываются научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы, а также излагаются положения, выносимые на защиту.

В первой главе «Организационный конфликт и его детерминанты как объект психологической теории и практики» представлен теоретико-методологический анализ исследований, посвященных теории конфликтов; дается социально-психологическая характеристика понятия конфликта; рассмотрены современные подходы к описанию составляющих конфликтного поведения, индивидуально-психологических особенностей личности, детерминирующих поведение в конфликте; гендерные и половые различия в поведении людей.

Проведенный анализ отечественных и зарубежных исследований, посвященных проблемам конфликтологии, позволил представить взгляды конфликтологической отрасли психологии на природу и сущность конфликта (А.Я. Анцупов, В.В. Бойко, Н.В. Гришина, Д. Дана, А.И. Донцов, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, Э.В. Сайко, Дж. Скотт, Б.И. Хасан, А.И. Шипилов, Дж. Бартон, Ф. Дюкес и др.), дать классификацию различных подходов к изучению конфликтов, описать схемы межличностного конфликта, составляющие его структуры (А.В. Дмитриев, В.Н. Кудрявцев, С.В. Кудрявцев, О.Н. Громова и др.), обосновать возможность рассмотрения конфликта как психологического концепта, обладающего универсальными характеристиками: «биполярность», «активность», «носители» (Н.В. Гришина), рассмотреть пространственные и временные характеристики конфликта (А.В. Дмитриев, В.Н. Кудрявцев, С.В. Кудрявцев, О.Н. Громова и др.), его механизм (А.И. Анцупов, С.В. Баклановский, В.А. Малышев, А.И. Шипилов и др.), причины (А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, В.Н. Шаленко, А.И. Шипилов, Л.Б. Филонов и др.), типологию и функции конфликтов (В.И. Андреев, В.Г. Засыкин, А.П. Чернышев, А.Я. Ершов). Показано, что наиболее разработаны классификации конфликтов

для производственных коллективов (Ф.М. Бородкин, Н.В. Гришина, А.А. Ершова, Р.Л. Кричевский, Н.М. Коряк и др.). Проанализированы схемы возникновения конфликтов и возможные пути разрешения конфликтных ситуаций.

Проведенный теоретический анализ литературы показал, что в отечественной и зарубежной психологии по-разному рассматривают детерминанты конфликтного поведения (Д. Аткинсон, А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, Н.И. Леонов, Дж. Скотт, К. Томас, А.И. Шипилов, Р.Фишер, У. Юри и др.). Из многообразия факторов, вызывающих разного рода конфликты, наиболее подробно рассматривается спектр составляющих индивидуально-психологических особенностей личности, которые определяют ее поведенческий репертуар в конфликте. Мы предположили, что важнейшими составляющими является индивидуально-личностная, гендерная и половая принадлежность участника конфликта, через которую преломляются другие, не менее важные особенности. Анализ литературы позволил также отметить, что при всем многообразии исследований конфликтного поведения недостаточно работ, выявляющих взаимосвязи последнего с полом конфликтующей личности, особенно в рамках управленческой деятельности.

Вторая глава «Диагностика проявлений гендерных и индивидуально-личностных различий в поведенческих и деятельностных актах» воспроизводит логику и хронологию построения эксперимента, методы и этапы его проведения.

В исследовании использован комплекс дополняющих друг друга методик: для описания поведения в конфликте использовались тест «Конфликтная личность» К. Томаса в адаптации А.В. Гришиной; для рассмотрения вопроса о связи между компетентностью руководителей в разрешении конфликтов и психологической атмосферой в управляемых ими коллективах использовалась экспериментальная версия «Опросника социально-психологического климата». Для анализа климата в том подразделении, в котором осуществлялось руководство, использовался опросник «Самооценки коллектива» (В.П. Соловьев, И.М. Кондаков); для оценки различных уровней индивидуальности, отдельных характеристик личностной организации деятельности мужчин и женщин-руководителей и их подчиненных использовались методика «Локус контроля» Г. Крампена, ориентированная на выявление трех видов локуса контроля, экспериментальная версия методики Й. Кюля «Контроль за действиями после успеха-неуспеха и при планировании». Для определения подструктуры характерологических особенностей конфликтных личностей весьма информативным методом является широко применяемый 16-факторный личностный опросник Р. Кэттелла (формы А и С), который и использовался в исследовании; для выявления конфликтности (большей/меньшей степени её проявления) среди мужчин и женщин-менеджеров, а также персонала использовалась социометрическая процедура, в которой, наряду с прочим, фиксировалось количество позитивных деловых и эмоциональных выборов каждого сотрудника и всего коллектива. Для оценки эффективности деятельности руководителя и возглавляемого им коллектива использовались рейтинговые оценки, полученные от

руководителей того же уровня; для выявления конструктивности способов поведения в конфликте использовался метод экспертных оценок, а также теоретический обзор и анализ литературы по изучаемой проблематике; включенное наблюдение и беседы.

Достоверность полученных результатов обеспечивалась комплексным использованием различных методов математической статистики, что позволило выявить качественную специфику поведения менеджеров и персонала в конфликте, детерминированную личностными, гендерными и половыми различиями.

В третьей главе «Поведенческие особенности руководителя и персонала в организационных конфликтах с учетом индивидуально-личностных, гендерных и половых различий» анализируются результаты эмпирического исследования, на основе которых определены пути повышения эффективности управленческой деятельности.

В процессе обработки экспериментальных данных было выявлено, что мужчины и женщины-менеджеры имеют разную степень выраженности конфликтности, детерминирующую вариативность ее проявления и влияния на руководимый персонал; по-разному разрешают служебные, производственные, социальные, личные, в том числе семейные, конфликты; используют разные тактики поведения в конфликте, определяющие сферу локализации, причинную обусловленность и частоту конфликтов, а также стиль реагирования на конфликт.

Именно личностная составляющая часто в значительной степени определяет социально-психологическую базу конфликтности, особенности психологического преодоления конфликтных ситуаций, варианты поведения в них, предпочтительность стилей реагирования на конфликт и разрешения конфликтов, виды проявления конфликтности, которые возникают у мужчин и женщин-менеджеров (табл. 1)¹.

Таблица 1

Виды проявления конфликтности мужчин и женщин-менеджеров

№ п/п	Виды проявления конфликтности	Менеджеры	
		мужчины	женщины
1.	Силовые	+	
2.	Психологические	+	+
3.	Угрозы	+	
4.	Давление	+	
5.	Санкции	+	+

В исследовании был выявлен интересный факт: респонденты с высокой степенью самооценки, внутренним локусом контроля (в нашей выборке, в основном, мужчины-руководители), воспринимающие конфликтную ситуацию как важное и серьезное событие, были склонны выбирать инструментальные, проблемно-ориентированные

¹ К конфликтам, возникающим у мужчин и женщин-менеджеров, можно отнести конфликт ролей, материальной (инструментальной), культурной, социальной, личностной (эмоциональной) мотивация к деятельности, конфликт интересов (краткосрочных – тактических и долгосрочных - стратегических) и др.

способы поведения, а респонденты с низкой степенью самооценки и высоким уровнем тревожности, вне зависимости от субъективного видения ситуации (в нашей выборке, в основном, женщины-менеджеры), предпочитали поиск эмоциональной поддержки.

Центральным вопросом при исследовании конфликтов является вопрос о причинах их возникновения. Контент-анализ ответов мужчин и женщин на вопрос анкеты «По какой причине возникают у Вас конфликты?» позволил выявить довольно интересную картину в причинной обусловленности конфликтов в зависимости от половой принадлежности респондентов-менеджеров. Нами были выделены три большие группы причин. Так, наибольшая частота конфликтов у мужчин-менеджеров детерминируется группой факторов, порожденных трудовым процессом, ресурсной составляющей, профессионально-трудовой деятельностью, психологическими особенностями человеческих отношений в организации, связанными с позиционными, статусными и «идеологическими» составляющими этих отношений, а также целевыми установками персонала, нормами, ценностями и особенностями организационной культуры. У женщин-менеджеров причинная обусловленность связана, прежде всего, с личностным своеобразием членов коллектива, а также с психологическими особенностями человеческих отношений, складывающихся в нем, детерминированных симпатиями, чувствами, эмоционально-психологическими составляющими, совместимостью и формальностью/неформальностью отношений. Это находит подтверждение и в ряде других исследований, посвященных выявлению особенностей женского менеджмента (Е.С. Гвоздева, В.И. Герчиков, 2000; А.Е. Чирикова, О.Н. Кричевская, 2000; О.К. Самарцева, Т.А. Фомина, 2000 и др.).

Кроме того, частота конфликтов обусловлена и половой принадлежностью членов коллектива. Анализ результатов тестирования позволил установить определенные расхождения в частоте возникновения конфликтов с мужским и женским персоналом у мужчин и женщин-менеджеров. Характерно, что мужчины-менеджеры конфликтуют в равной степени как с мужским, так и с женским персоналом ($p < 0,05$). У женщин-менеджеров наибольшее количество конфликтов происходит с женским персоналом коллектива, и меньшее – с мужским ($p < 0,05$) (табл. 2). Данное обстоятельство, с нашей точки зрения, объясняется, скорее всего, психологическими особенностями и их детерминацией поведенческого репертуара женщин.

Таблица 2

Частота конфликтов мужчин и женщин-менеджеров в зависимости от половой принадлежности персонала

Менеджеры	Половая принадлежность членов коллектива	
	женский персонал	мужской персонал
Мужчины	+	+
Женщины	++	+

В исследовании предпринята попытка типологизировать поведение мужчин и женщин-менеджеров в конфликтных ситуациях. Критериальным основанием для такой типологизации мы выбрали характер установок по отношению, во-первых, к оппоненту конфликтной ситуации и, во-вторых, к самому конфликту. Таким образом, были выделены 5 основных типов конфликтного поведения, различающихся по характеру отношенческих установок с учетом поло-ролевых особенностей менеджеров. В результате исследования было установлено, что женщины-менеджеры чаще имеют и демонстрируют реактивные (9,8%), пассивные (19,2%) и неопределенные (30,8%) типы конфликтного поведения. Мужчины-руководители обычно придерживаются активного (33,2%), реактивного (26,3%) и потенциально активного (21,4%) типов поведения в конфликтной ситуации.

Исследование индивидуально-личностных, гендерных и половых различий поведения в производственных конфликтах показало, что мужчины-руководители высшего управленческого уровня при разрешении служебных конфликтов чаще прибегают к тактике состязательности, низшего управленческого уровня – к тактике примирения интересов. Мужчины-руководители больше предрасположены к конфликтам, непосредственно связанным с трудовой деятельностью. Для женщин-руководителей характерна тенденция к большей частоте конфликтов, связанных с их личными потребностями. Различия в приспособлениях к изменяющимся условиям конфликтной ситуации заключаются в том, что у мужчин-руководителей они менее выраженные, в то время как у женщин-руководителей они более совершенные, так как последние намного глубже реагируют на служебные конфликты.

В конфликтной ситуации как мужчины, так и женщины-менеджеры в зависимости от ситуации применяют разные формы оборонительной агрессии, включая и открытое проявление агрессивности, что принято считать недостаточно эффективным способом преодоления конфликта в силу асоциальной направленности (Н. Weber, 1992). Но при этом женщины-руководители склонны к более частым уступкам как в служебных, так и в семейных конфликтах.

В гетерогенных конфликтных диадах женщина, как правило, ведет себя активнее, чем мужчина. Относительная пассивность мужчин во многом объясняется существующими устойчивыми стереотипами поведения и отношения к женщинам как к «слабому полу», которые являются факторами, сдерживающими их активность. По большому счету мужчина проигрывает всегда, в общественном мнении он «теряет свое лицо» при практически любом исходе конфликта, исключения здесь редки. Однако сфера профессиональной деятельности может сильно влиять на подобное поведение, поэтому отмеченные феномены могут проявляться слабее или вообще не проявляться.

В конфликтных ситуациях, возникающих в семейном кругу, женщины проявляют больше терпимости и стремления к компромиссу интересов. Особенно это характерно для женщин-руководителей низшего ранга. У мужчин данная тенденция выражена слабо. В конфликтах мужчины чаще прибегают к инвективной лексике, «крепким» выражениям,

ругательствам и нецензурной брани, а женщины скорее готовы заплакать. Но с течением времени реакция изменяется, и у некоторых женщин-руководителей (особенно у более опытных и старших по возрасту) проявляется та же тенденция, что и у мужчин, – к использованию «крепких» выражений. Иными словами, нами обнаружены отчетливые возрастные закономерности выбора способов поведения в конфликте: эмоционально ориентированные формы с возрастом утрачивают популярность, сохраняя высокую частоту использования лишь у лиц с ярко выраженной фемининностью, а проблемно ориентированные формы конфликтного поведения, напротив, используются чаще, но их применение существенно зависит от рода проблем, с которыми сталкивается субъект. Так, если это сложности межличностного взаимодействия (в отличие от практической деятельности), то по-прежнему эффективными признаются эмоционально ориентированные формы конфликтного поведения. Очевидно, что не только возраст определяет выбор той или иной формы противостояния конфликтным ситуациям и жизненным сложностям, не меньшую роль играет и принадлежность человека к большому и малому социуму – этнической группе и социальному слою, принятие им определенной социальной роли, а также приобретенный социальный опыт. Кроме того, сравнивая поведение в условиях конфликтности, мы обнаружили, что женщины ожидают и переживают неприятности, связанные с конфликтными ситуациями, значительно чаще, чем мужчины; в процессе конфликта они чаще вспоминают прошлые обиды, «старые грехи» и ошибки, допущенные ранее. Из этого можно заключить, что личностное разрешение и преодоление конфликтных ситуаций у мужчин и женщин имеет свои особенности. Однозначно сказать об эффективности того или иного типа конфликтного поведения в данном случае затруднительно.

При разрешении конфликтов женщины-руководители в большей степени ориентируются на чужое мнение, прислушиваются к нему, что объясняется их большей психологической конформностью. А это, следовательно, придает большую значимость роли посредника в разрешении конфликта с участием женщин. При этом был выявлен довольно интересный факт. Оказывается, что мужчины-руководители выбирают посредника по его деловым и статусным параметрам без учета внешних данных, а женщины-руководители придают значение и внешности посредника. Мужчины-руководители склонны избегать личных конфликтов, что проявляется в выборочных отношениях с коллегами и персоналом, а женщины-руководители – конфликтов, связанных с трудовой и профессиональной деятельностью. Более того, конфликты между женщинами разрешить крайне сложно ввиду часто скрываемых мотивов (один из них, весьма распространенный, основан на сильной внутренней состязательности у женщин, определенной ревности к чужим успехам и вниманию со стороны окружающих), особых эмоциональных реакций и нестандартных действиях при противоборстве. У конфликтующих женщин снижается нормативность поведения, зато увеличиваются его эмоциональность или прагматическая направленность.

Проведенное исследование показало, что 68,3% женщин-менеджеров используют лично-эмоциональную и около 30% – деловую сферу разрешения конфликтов. В то же время мужчины-менеджеры - инструментальную (около 70%) и деловую (24,7%) сферы разрешения конфликтов.

В стилях разрешения конфликтов гендерные различия проявились в следующем (рис. 1).

При преодолении конфликтов у мужчин-руководителей более явно, в отличие от женщин-руководителей, выражены конкуренция и особенно склонность к компромиссам. У женщин-руководителей – компромисс и приспособление. Стратегия избегания (уклонения) используется в одинаковой степени часто и мужчинами, и женщинами-руководителями.

Сравнивая группы мужчин и женщин-менеджеров, использующих такие стили, как соперничество, сотрудничество и приспособление, можно отметить, что большинство мужчин-руководителей устойчиво предпочитает соперничество (конкуренцию), а большинство женщин-руководителей – приспособление.



Рис. 1. Предпочтительность стилей поведения мужчин и женщин-руководителей в конфликтных ситуациях и разрешении конфликтов

Различия между мужчинами и женщинами-менеджерами проявились в том, что в деятельности мужчин-руководителей краткосрочные интересы в большинстве своем удовлетворяются чаще, а долгосрочные отодвигаются. Но это вызывает дополнительную социальную напряженность у руководимого персонала. У женщин-менеджеров данная тенденция выражена не столь значительно. Однако при этом необходимо учитывать, что пересекающиеся интересы сторон могут быть ориентированы в одном или противоположных направлениях, что влияет на склонность к кооперативному или некооперативному поведению.

Достаточно определенные результаты, в целом соответствующие исходным гипотезам, были получены при анализе связей между компетентностью руководителя в разрешении конфликтов и некоторыми особенностями личностной организации деятельности. Анализ этих результатов показывает, что у женщин-руководителей существуют содержательные связи между самооценкой готовности разрешать конфликтные ситуации и локусом контроля: уверенность в себе в конфликтных ситуациях умеренно положительно связана с интернальностью, а импульсивность значительно более явно – с экстернальностью, обусловленной случаем. Кроме того, при преобладающей ориентации на эмоциональные переживания (в ущерб собственной активности), особенно при неуспехе, у менеджеров-женщин проявляется склонность к переживанию неуверенности в себе в конфликтных ситуациях, а при фиксированности на эмоциях неуспеха и недостаточно высокой степени контроля за реализацией собственных планов существенно повышается уровень импульсивности в ситуации конфликта. У мужчин-руководителей самооценка компетентности связана с особенностями организации деятельности, а именно: с психологической готовностью к реализации собственной интенции в реальном действии. Далее удалось подтвердить, что самооценка компетентности руководителя в разрешении конфликтов оказывает определенное влияние на социально-психологический климат в тех подразделениях, которыми он управляет.

При рассмотрении положения дел в этих подразделениях обнаружилось следующее: между такой характеристикой компетентности в разрешении конфликтных ситуаций, как импульсивность (в основном, присущей женщинам-руководителям), и нарушением контактов среди подчиненных прослеживается существенная связь. Но между импульсивностью женщины-управленца и доверием подчиненных к руководству подобная связь практически отсутствует. По-видимому, это объясняется тем, что импульсивность женщины-руководителя может находить выражение в социальном манипулировании, когда позитивные «вертикальные» связи устанавливаются за счет деформации «горизонтальных». Об этом же может свидетельствовать и то, что уверенность в себе при разрешении конфликтов связана не с благоприятностью эмоционального климата, как можно ожидать, а скорее, с доверием персонала к руководству.

Нас интересовал вопрос, касающийся тех реальных изменений, которые происходят у персонала под воздействием личностных особенностей мужчин и женщин-менеджеров, имеющих разные формы детерминированности проявления конфликтности. Изменения определялись путем сопоставления данных, полученных у персонала, руководимого мужчинами-менеджерами, с данными выборки персонала, которым управляют женщины-менеджеры.

Обнаружены, во-первых, статистически достоверные различия между показателями свойств личности по t -критерию Стьюдента: персонал, руководимый мужчинами-менеджерами, отличается более высокими показателями тревожности ($P < 0,05$),

враждебности ($P < 0,001$), конфликтности ($P < 0,001$). Во-вторых, установлены различия в структуре личности персонала этих групп. Так, общим для персонала, руководимого менеджерами-женщинами и мужчинами, является проявление тенденции к переживанию внутреннего психологического конфликта, что, по всей вероятности, определяется спецификой управленческой деятельности. Следовательно, предположение о различном влиянии индивидуально-личностных особенностей мужчин и женщин-менеджеров с разным уровнем выраженности конфликтности на руководимый персонал получило экспериментальное подтверждение в статистически достоверных различиях ряда личностных свойств подчиненных, имеющих либо мужчин, либо женщин-руководителей.

Сопоставление мужского и женского персонала по критерию конструктивности способов поведения в конфликтах с руководителями дало возможность получить данные, которые показывают, что у мужского и женского персонала до 28 лет соотношение конструктивных и неконструктивных способов поведения в конфликтных ситуациях с руководителями примерно одинаково ($p > 0,05$); у персонала старше 28 лет способы поведения в конфликтных ситуациях с руководителями более конструктивны. В то же время для мужского персонала более характерно нарастание неконструктивности, связанное с более сильной фрустрацией их потребностей как со стороны руководителей, так и условий общей организационной, социальной и профессиональной ситуации. Таким образом, наша гипотеза о повышении конструктивности поведения персонала старше 28 лет по сравнению с персоналом до 28 лет подтвердилась.

Между тем, следует отметить факт нарастания неконструктивности поведения женского персонала старше 28 лет, который требует специального анализа. Однако можно предположить, что данный контингент располагает существенно меньшими возможностями удовлетворения потребностей в самоутверждении, независимости и т.д., особенно в таких формах, образцы которых представляются современными средствами массовой информации и которые лично привлекательны. Это может приводить к более сильной фрустрации ведущих потребностей, что, в свою очередь, порождает снижение общей конструктивности поведения. В этой связи показательны данные о том, каким образом, по мнению персонала, ведут себя в конфликтных ситуациях их руководители.

Результаты исследования показали, что большинство руководителей выбирает и использует неконструктивные стратегии поведения в конфликте и способы разрешения конфликтов с персоналом. Причем, если женщины-менеджеры все-таки в большей степени ориентируются на *компромисс, приспособление и сотрудничество*, то мужчины-руководители – на *поиск компромиссов, сотрудничество и соперничество* с персоналом. Это коррелирует с выявленными у мужского и женского персонала различиями в стратегиях конфликтного поведения: мужской персонал отдает предпочтение в равной степени *сотрудничеству, компромиссу и соперничеству*, тогда как женский – *сотрудничеству, компромиссу и приспособлению*. Более того, большинство подчиненных избирает собственную линию поведения в конфликте (от 32% до 47%), не подражая

своим руководителям. Полученные и рассмотренные данные отражают субъективные представления как руководителей, так и персонала.

С целью проведения более полного анализа нами был проведен еще один этап исследования особенностей поведения в конфликтных ситуациях подчиненных и их руководителей с помощью теста описания конфликтного поведения К. Томаса (в адаптации Н.В. Гришиной). Данные по тесту К. Томаса подтвердили тот факт, что стратегии конфликтного поведения персонала в большинстве случаев (около 50%), действительно, не совпадают со стратегиями поведения их руководителей, причем при этом не выявлено однозначное соответствие между способами поведения в конфликте мужского и женского персонала, а также их руководителей - мужчин и женщин (табл. 3).

Таблица 3

Соотношение стратегий поведения в конфликтных ситуациях персонала разного пола и их руководителей (% испытуемых)

№ п/п	Способы поведения в конфликтных ситуациях	Персонал	
		мужчины	женщины
1.	Поступают по-своему	49,1	51,8
2.	Подражают поведению руководителя-женщины в конфликте	22,4	24,1
3.	Подражают поведению руководителя-мужчины в конфликте	28,5	24,1

Исследование зависимости частоты, характера и причин возникновения конфликтных ситуаций с руководителями от типов их отношений показало, что конфликты возникают часто при типах производственных отношений «принятие-отвержение» (62,7%) и «авторитарность» (61,8%), которые основаны на утверждении силы и власти. Эти типы отношений чаще демонстрируют мужчины-руководители (вне зависимости от возраста (больше/меньше)) и женщины-руководители (в возрасте старше 40 лет). Конфликты возникают редко при типах отношений «кооперация» (72,4%) и «симбиоз» (74,6%) или же не возникают в этих случаях вообще (27,2% и 8,1% соответственно). Данные типы отношений чаще используют и демонстрируют женщины-руководители. Но если при типе отношений «кооперация» отсутствие конфликтов во многих коллективах можно объяснить уважением к личности персонала и доверием к подчиненным, то при типе отношения «симбиоз» конфликты не возникают в тех случаях, если руководитель «идет на поводу» у членов своего коллектива, стремится удовлетворять все их требования, как бы велики они ни были. Но это «кажущееся спокойствие». Очень скоро может наступить тот момент, когда «запросы» персонала покажутся руководителю чрезмерными, и он перейдет ту грань, когда конфликт будет неизбежен. При корреляции ответов мужского и женского персонала на тестовые вопросы и ответов их руководителей, как мужчин, так и женщин, выяснилось, что 17,2% подчиненных, заявивших, что руководители не понимают их интересы, – это персонал,

руководимый мужчинами-менеджерами, практикующими отношения типа «авторитарность». Важно отметить, что при этом ответы женского и мужского персонала были практически идентичны и мнения на этот счет одинаковы.

Персонал, заявивший, что руководители понимают их «далеко не всегда», а это 46,8% респондентов, находился под управлением тех менеджеров, которые практиковали преимущественно типы отношений «принятие-отвержение», «симбиоз» и «авторитарность». Такое «непонимание», «несовпадение взглядов» и т.д. как женский, так и мужской персонал называет одной из основных причин возникновения конфликтов с руководителями вне зависимости от половой принадлежности последних. Следовательно, полученные данные позволяют говорить об обусловленности конфликтов между руководителями и персоналом многими составляющими, одной из которых является тип их отношений.

В данном исследовании мы анализировали методы снижения конфликтов, которые были объединены в два больших комплекса – властный и отношенческий. В свою очередь, названные комплексы имеют составляющие, которые по-разному используют мужчины и женщины-менеджеры (табл. 4).

Таблица 4

Методы снижения конфликтов, используемые мужчинами и женщинами-руководителями

Факторный комплекс		Составляющие факторного комплекса	Мужчины	Женщины	
Методы снижения конфликтов	Властный (влияние на поведение и установки людей)	Принуждение	+		
		Вознаграждение (мотивация)	+	+	
		Метод снижения степени конфликтности, основанный на законе	+	+	
		Экспертный метод снижения конфликтности, основанный на знаниях	+		
		Референтный метод снижения конфликтности, основанный на симпатии		+	
	Отношенческий	Объединяющий			+
		«Любезный» (основан на согласии в установках людей)			+
		Доминантный	+		
		Избегающий			+
		Компромиссный	+		+

В Заключение диссертации сформулированы следующие выводы.

На данный момент существует большое количество классификаций причин межличностных конфликтов, и нет единого подхода к их изучению. Решение этого вопроса зависит, прежде всего, от общей методологической ориентации исследователей. Такое положение дел говорит о том, что межличностный конфликт – явление очень сложное, и чтобы его изучать, необходимо учитывать многие факторы.

Выбор стратегии поведения в конфликте определяется многими факторами как внутреннего, так и внешнего (ситуационного) характера. Имеется большое количество индивидуально-психологических составляющих, которые в той или иной степени определяют поведенческий репертуар личности в конфликте. Одной такой составляющей является половая принадлежность участника конфликта, через которую преломляются другие, не менее важные особенности.

Наибольшая частота конфликтов у мужчин-менеджеров детерминирована группой факторов, порожденных трудовым процессом, ресурсной составляющей, профессионально-трудовой деятельностью, психологическими особенностями человеческих отношений в организации, связанными с позиционными, статусными и «идеологическими» составляющими этих отношений, а также целевыми установками персонала, нормами и ценностями. У женщин-менеджеров причинная обусловленность связана, прежде всего, с личностным своеобразием членов коллектива, а также с психологическими особенностями человеческих отношений, складывающихся в нем, детерминированных симпатиями, чувствами, эмоционально-психологическими составляющими, совместимостью и формальностью/неформальностью отношений. Характерно, что у женщин-менеджеров наибольшее количество конфликтов происходит с женским персоналом коллектива, и меньшее – с мужским. У мужчин-менеджеров – в равной степени как с мужским, так и с женским персоналом, что можно объяснить, скорее всего, психологическими особенностями и их детерминацией поведенческого репертуара женщин-менеджеров.

Выделение 5 основных типов конфликтного поведения, различающихся по характеру отношенческих установок, дало возможность установить, что женщины-менеджеры чаще имеют и демонстрируют неопределенные, пассивные и реактивные типы конфликтного поведения, а мужчины-руководители – активные, реактивные и потенциально активные.

Мужчины-руководители высшего управленческого уровня при разрешении служебных конфликтов чаще прибегают к тактике состязательности, низшего управленческого уровня – к тактике примирения интересов. Различия в приспособлениях к изменяющимся условиям конфликтной ситуации заключаются в том, что у мужчин-руководителей они менее выраженные, у женщин-руководителей – более совершенные. Женщины-менеджеры намного глубже, в отличие от мужчин-менеджеров, реагируют на служебные конфликты.

Таким образом, результаты проведенного исследования показывают, что причины конфликтных ситуаций, стили поведения в конфликтах, типы конфликтного поведения имеют сложную детерминацию и должны рассматриваться с учетом комплекса существенных условий (возрастные, половые, гендерные и индивидуально-личностные особенности, тип производственно-управленческих отношений, специфика производственной среды и др.), влияющих на возникновение организационных конфликтов и комплекс мер по их устранению.

Основные положения диссертации отражены в следующих публикациях:

1. Грошев И.В., Поздняков А.А. Служебное совещание. – СПб.: Питер, 2005. – 204с.
2. Поздняков А.А., Грошев И.В., Емельянов П.В., Давыдова Ю.А. Эффективность работы организации как показатель здоровья руководителя // Вестник Тамбовского университета. Серия: гуманитарные науки. – Вып. 2 (34). – 2004. – С. 5-18.
3. Поздняков А.А., Давыдова Ю.А., Грошев И.В. Половые различия в восприятии времени и отношения к нему // Вестник Международного исследовательского центра: «Человек, культура, познание». – №3 (3). – 2004. – С. 76-82.
4. Поздняков А.А., Грошев И.В. Социально-психологические, культурологические и средовые аспекты гендерного конфликта // Гендерные ценности и самоактуализация личности и малых групп в XXI веке. Материалы международного симпозиума, Кострома, 28-29 октября 2004 г. В 2 т. Т.1. / Отв. ред. А.Л. Журавлев, Н.П. Фетискин. – М., Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2004. – С. 74-77.
5. Давыдова Ю.А., Поздняков А.А., Грошев И.В. Конфликты половой и возрастной идентификации в процессе конструирования пола // Гендерные ценности и самоактуализация личности и малых групп в XXI веке. Материалы международного симпозиума, Кострома, 28-29 октября 2004 г. В 2 т. Т.1. / Отв. ред. А.Л. Журавлев, Н.П. Фетискин. – М., Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2004. – С. 77-81.
6. Грошев И.В., Поздняков А.А. Основы делового совещания. Учебное пособие / Под ред. В.М. Юрьева. – Тамбов: Изд-во ТГУ им. Г.Р. Державина, 2004. – 233 с.
7. Грошев И.В., Поздняков А.А. Гендерные, половые и личностно-индивидуальные различия поведенческих паттернов в организационных конфликтах и их влияние на культуру организации // Вестник Тамбовского государственного технического университета. 2005. Том 11. № 1Б. – С. 310-313.
8. Грошев И.В., Поздняков А.А. Гендерные, половые и личностно-индивидуальные различия поведенческих паттернов в организационных конфликтах и их влияние на культуру организации // Вестник Тамбовского государственного технического университета: препринты. 2005. Том 11. № 1. Рубрика 07. Препринт № 11. – 56 с.
9. Поздняков А.А., Грошев И.В., Бекетова М.Н. Половые различия конфликтологической компетентности руководителя как способность взаимодействия с персоналом // Вопросы гуманитарных наук. – № 4 (19). – 2005. – С. 285-290.
10. Косырев В.Н., Поздняков А.А. Культура учебного заведения как условие самоактуализации студента в учебной деятельности / Потенциал личности: комплексная проблема: Материалы третьей Всероссийской Internet-конференции 15-17 июня 2004 года / Отв. ред. Е.А. Уваров. – Тамбов: Изд-во ТГУ им. Г.Р. Державина, 2004. – С. 198-202.

Поздняков Алексей Алексеевич (Россия)
**Гендерные и индивидуально-личностные различия поведенческих паттернов в
организационных конфликтах**

Диссертация посвящена вопросам анализа поведенческих паттернов в организационных конфликтах через призму индивидуально-личностных, гендерных и половых различий. В работе рассматриваются гендерные и половые различия в стилях разрешения конфликтов, в тактике поведения в них, индивидуально-личностные особенности менеджеров – мужчин и женщин, причины возникновения конфликтных ситуаций. Показывается влияние степени конфликтности менеджеров – мужчин и женщин, на руководимый ими персонал. Отмечаются особенности психологического преодоления конфликтных ситуаций в зависимости от поло-ролевых, возрастных характеристик, сферы управленческой деятельности и значимости последствий конфликта для человека.

Результаты работы показывают наличие существенных гендерных, индивидуально-личностных и половых различий в важной для менеджмента сфере разрешения конфликтов и управления ими, которые необходимо учитывать в бизнесе для повышения его эффективности.

Диссертация опирается на собранный в процессе практической деятельности материал. Результаты исследования могут быть использованы в преподавании следующих учебных дисциплин: «Управление персоналом», «Конфликтология», «Организационное поведение», «Психология личности», «Общая психология», «Менеджмент».

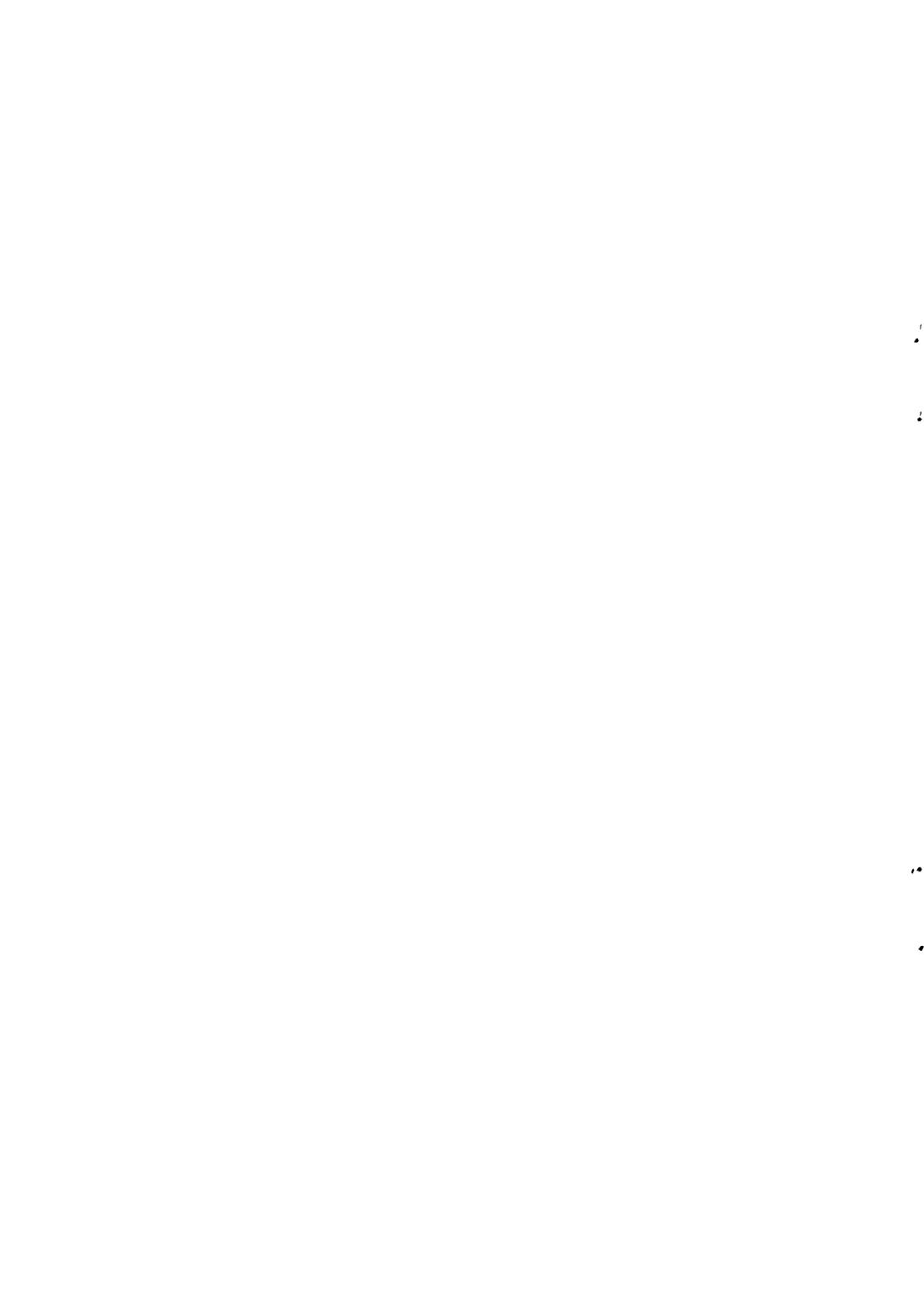
Pozdnyakov Alexey Alexeevich (Russia)
**Gender and personality-individual differences of behavior patterns
in organizational conflicts**

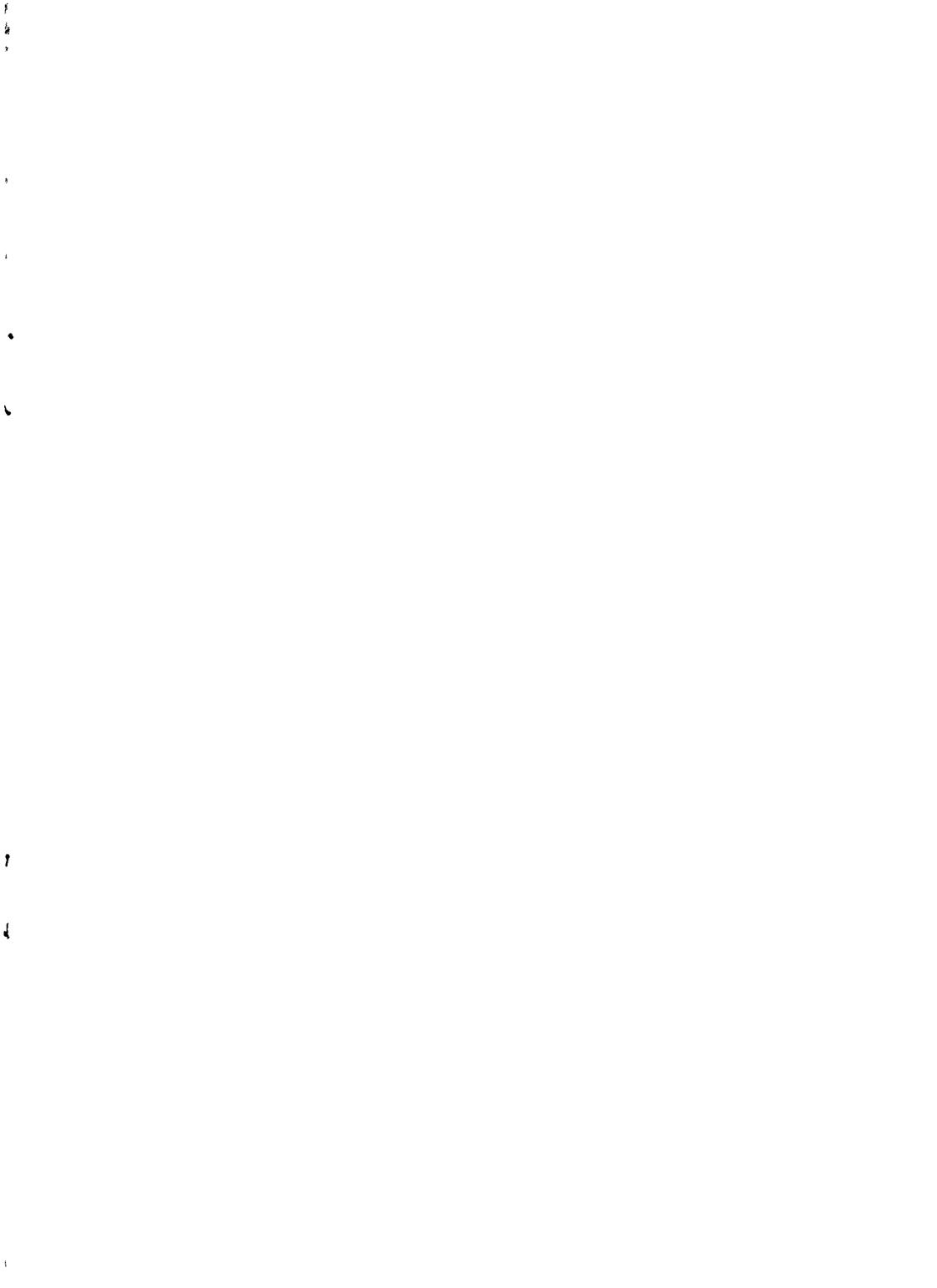
The thesis dwells on the issues of the behavior patterns analysis in organizational conflicts through gender, sexual and personality-individual differences. The thesis deals with gender and sexual differences in the ways of conflict-solving, in tactics of behavior in conflicts, personality-individual peculiarities of male and female managers, reasons of conditioning of conflict situations. The research shows the influence of the extent of conflict of male and female managers on the personnel they manage. The thesis emphasizes the peculiarities of psychological overcoming of conflict situations depending on sexual-role and age characteristics, spheres of management activities and the significance of consequences of conflict for a person.

The results of the thesis show the existence of the significant sexual, personality-individual and gender differences in the important sphere of conflict-solving and conflict management, which are to be taken into account in real business to increase its effectiveness.

The thesis is based on the data, collected in the process of practical work. The results of the research may be used in teaching of the following academic disciplines: "Personnel Management", "Conflict Studies", "Organizational Behavior", "Personality Psychology", "General Psychology" and "Management".

Отпечатано в ООО «Оргсервис-2000»
Тираж *100* экз. Заказ № *12/01-1.1.*
Подписано в печать *12.01.2006г*
Москва, 115419, а/я 774, ул. Орджоникидзе, 3





2006 A
1568

W - 1568