**Содержание**

[Введение 3](#_Toc249278067)

[Глава 1. Природа возникновения конфликта 6](#_Toc249278068)

[1.1 Конфликт и его сущность. Классификация конфликтов 6](#_Toc249278069)

[1.2 Причины возникновения и методы управления конфликтами 16](#_Toc249278070)

[1.3 Пути разрешения и последствия конфликта 26](#_Toc249278071)

[1.4 Сущность гендерного конфликта и его специфика 35](#_Toc249278072)

[Глава 2. Исследование гендерных особенностей конфликтности на предприятии МТК «Тверское представительство» 45](#_Toc249278073)

[2.1 Общая характеристика предприятия МТК «Тверское представительство» 45](#_Toc249278074)

[2.2 Диагностика уровня конфликтности в трудовом коллективе МТК «Тверское представительство» в зависимости от гендерного состава 47](#_Toc249278075)

[2.3 Различия в оценке уровня конфликтности коллектива организации и в поведении в конфликтных ситуациях в зависимости от половой принадлежности 59](#_Toc249278076)

[2.4 Влияние гендерных установок на удовлетворенность трудом и уровень конфликтности коллектива 68](#_Toc249278077)

[Заключение 77](#_Toc249278078)

[Список литературы 81](#_Toc249278079)

[Приложения 84](#_Toc249278080)

[Приложение 1. 84](#_Toc249278081)

[Приложение 2. 90](#_Toc249278082)

[Приложение 3. 97](#_Toc249278083)

[Приложение 4. 99](#_Toc249278084)

# Введение

**Актуальность темы**. Природное различие женщины и мужчины, осмысленное в мировой философии — это расщепление идеи человека и всеобщее расщепление мира по мере развития человеческих цивилизаций все в большей мере переходит из сферы чистого философского размышления в сферу социально-философского анализа. Этот сдвиг теснейшим образом связан с самим развитием социальной философии в XX — начале XXI века, изменением представлений о характере соотношения теоретико-методологического пласта социальных наук, эмпирическими обобщениями и собственно философским осмыслением всей совокупности данных социологии, социальной психологии, социальной антропологии, других наук о человеке и обществе. Но, разумеется, в основе внимания к проблеме «женщина-мужчина» лежит колоссальное изменение положения женщины в современном мире, которое не может далее осознаваться с позиций, характерных для философии и социальной науки прошлых эпох.

Понимание гендера как системы отношений между мужчинами и женщинами, включающей идеи, неформальные и формальные правила и нормы, определенные в соответствии с местом, целями и положением полов в обществе, «институты, поведение и социальные взаимодействия, которые предписываются в соответствии с полом», определенного набора «гендерных контрактов», широко представлено в современной социально-философской и социологической исследовательской практике.

Актуальными вопросами тематики гендерных личностных конфликтов и кризисов гендерной идентичности, являются, во-первых, вопросы, касающиеся конкретизации причин возникновения конфликтов гендерного содержания. Здесь важно систематизировать междисциплинарные и специализированные (гендерные) теоретические подходы и направления, которые обладают востребованными интерпретативными возможностями. Вторая группа актуальных тем исследования гендерных конфликтов и кризисов идентичности связана с практической деятельностью специалистов-психологов, оказывающих психологическую помощь мужчинам и женщинам, которые переживают кризисные и конфликтные состояния. Значимым направлением работы является не только разработка теоретических и методических оснований процедур психологической помощи мужчинам и женщинам, находящимся в состоянии гендерных конфликтов и кризисов, но и определение направлений работы, связанной с предупреждением конфликтов гендерного содержания.

**Целью дипломной работы** является исследование социально-психологических аспектов возникновения конфликтов в современных организациях на примере МТК «Тверское представительство».

Для достижения данной цели необходимо решить поставленные **задачи:**

* раскрыть понятие социально-психологического конфликта, определить его природу и сущность;
* проанализировать причины возникновения, последствия и пути разрешения конфликтов;
* детерминировать понятие гендерного конфликта и его основных элементов и видов.
* исследовать систему взаимоотношений и уровень конфликтности на предприятии МТК «Тверское представительство» и встепень влияния на них гендерной «составляющей».

**Объектом исследования** является МТК «Тверское представительство».

**Предмет исследования:** влияниегендерных различий и стереотипов навозникновение конфликтных ситуаций и напряженности на предприятии.

**Теоретико-методологическая база.** 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, А.А. Ершов, А.Г. Здравомыслов, Л.А. Петровская, Т.С. Сулимова, К. Боулдинг, Р. Дарендорф, М. Дейч, Л. Козер, К. Левин, Г. Зиммель и др.)

Гендерные исследования в социальных науках получили импульс к развитию в XX веке. Дифференциацию социальных ролей женщин и мужчин, обусловленную социальными, культурными и психологическими факторами, изучали С. де Бовуар, Ш. Ортнер, Г. Рабин, А. Рич, Р. Уигер и др.

В работе использовались следующие общенаучные и частнонаучные методы познания: диалектический, метод структурно-функционального анализа, сравнительный и системный анализ. Так же в качестве прикладного метода для выявления уровня конфликтности на предприятии были применены, такие, как социометрия и анкетный опрос.

**Структура данной дипломной работы** состоит из введения, двух глав, которые объединяют семь параграфов, заключения, списка литературы, который послужил основой для обоснования и формирования основных положений дипломной работы, которые выносятся на защиту.

В первой главе представлены теоретические подходы к определению социально-психологического конфликта, раскрыта его природа и сущность, формы протекания, методы управления и пути разрешения, раскрывается понятие гендерного конфликта, история изучения, его специфика и виды.

Вторая глава работы носит прикладной характер и представляет собой исследование, проведенное на базе МТК «Тверское представительство», посвященное определению степени влияния гендерных различий на структуру взаимоотношений и уровень конфликтности на указанном предприятии.

# Глава 1. Природа возникновения конфликта

## 

## 1.1 Конфликт и его сущность. Классификация конфликтов

Конфликт, как и многие другие понятия, имеет несколько вариантов трактовки. Так в широком понимании этого слова конфликт– столкновение сторон, мнений, сил. Однако, по мнению Замедлиной Е. А., при подобном подходе можно считать, что конфликты возможны и в неживой природе. «Понятия «конфликт» и «противоречие» фактически становятся сопоставимыми по объему[[1]](#footnote-1).

Исходя из этого, возникает необходимость выделить более узкоеопределение конфликта, применимое только к живым существам, в том числе и к человеку. Мельникова Н. А. определяет конфликт как «открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия»[[2]](#footnote-2). При этом субъектом конфликтного взаимодействия могут выступать отдельный человек, люди или группы людей.

Отсюда Замедлина предлагает сузить широкое понимание конфликта и считать, что конфликты могут возникать только при социальном взаимодействии. Сущность конфликта же заключается не столько в возникновении противоречия, столкновении интересов, сколько в способе разрешения создавшегося противоречия, в противодействии субъектов социального взаимодействия в целом.

Исходя из всего выше сказанного, полным определением данного понятия можно считать: «конфликт – это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе содействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями»[[3]](#footnote-3).

Конфликты проявляются в общении, поведении, деятельности. Это так называемые сферы противодействия субъектов конфликта. Поэтому очевидно, что конфликты изучает не только социальная психология, но и такие науки как военные науки, история, педагогика, политология, правоведение, психология, социобиология, социология, философия, экономика и т. д.

В отечественной литературе большинство определений конфликта носит также социологический характер. Их достоинство состоит в том, что авторы выделяют различные необходимые признаки социального конфликта, представленного многообразными формами противоборства между индивидуумами и социальными общностями, направленными на достижение определенных интересов и целей.

Приведем для примера некоторые из определений конфликта:

Л.Г. Здравомыслов: Итак, конфликт - это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями[[4]](#footnote-4).

Я согласна с определением социального конфликта который предложил Л.Г. Здравомыслов т. к. при взаимодействии людей друг с другом может возникнуть социальный конфликт из-за разных интересов ценностей, взглядов, и потребностей в жизни.

Ю.Г. Запрудский: Социальный конфликт - это явное или скрытое состояние противоборства объективно расходящихся интересов, целей и тенденций развития социальных объектов, прямое и косвенное столкновение социальных сил на почве противодействия существующему общественному порядку, особая форма исторического движения к новому социальному единству[[5]](#footnote-5).

А.В. Дмитриев: Под социальным конфликтом обычно понимается тот вид противостояния, при котором стороны стремятся захватить территорию либо ресурсы, угрожают оппозиционным индивидам или группам, их собственности или культуре таким образом, что борьба принимает форму атаки или обороны[[6]](#footnote-6).

Конфликт социальный - попытка достижения вознаграждения путем подчинения, навязывания своей воли, удаления или даже уничтожения противника, стремящегося достичь того же вознаграждения. От конкуренции конфликт отличается четкой направленностью, наличием инцидентов, жестким ведением борьбы.

Высшей формой противоречий в социальных процессах является социальный конфликт. Он характерен для определенного типа взаимоотношений и взаимодействий между социальными общностями и охватывает все виды социальных процессов, в которых они участвуют. Следует отличать социальные конфликты от индивидуальных, в которых принимают участие отдельные люди. Подчеркнем, что в рамках социальных процессов имеют место прежде всего социальные конфликты.

В отечественной литературе наиболее полное определение социального конфликта дал Е.М. Бабосов («Социологический словарь»): «Конфликт социальный - предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в столкновении интересов различных социальных общностей - классов, наций, государств, различных социальных групп, социальных институтов и т.п., обусловленном противоположностью или существенным различием их интересов, целей, тенденций развития».

Конфликты в отечественной социологии стали изучать сравнительно недавно, с середины 1980-х гг. (Ф.М. Бородкин, А.К. Зайцев, А.Г. Здравомыслов, Н.М. Коряк и др.). Причины столь позднего внимания к конфликтам вполне объяснимы, и они заключаются не столько в отсутствии к ним социологического интереса, сколько в существовании «табу» на некоторые проблемы, в том числе и на эту. Общество «развитого социализма» по определению не могло быть изнутри конфликтным, в нем признавалось наличие лишь некоторых противоречий, среди которых антагонистическим не находилось места.

К. Маркс был основателем первой социологической парадигмы конфликта. Согласно Марксу, именно конфликты объясняют социальные процессы и изменения, именно они пронизывают жизнь общества во всех его направлениях, именно конфликтами объясняется осуществление революций и переход к новому обществу[[7]](#footnote-7).

Идеи Маркса о всеохватности и универсальности социальных конфликтов, о том, что они пронизывают жизнь общества в целом, в той или иной форме поддержали социологи последующих поколений. В конце XIX - начале XX в. подобные (однако вместе с тем и отличающиеся) положения высказывали Г. Зиммель, М. Вебер и В. Парето. В современной социологии наиболее последовательно выражают позицию всеобщности и универсальности конфликта, его ведущей роли в жизни общества английский социолог Р. Дарендорф (живший до 1960-х гг. в Германии) и американский социолог Л. Козер.

Они полагают, что конфликт является естественным результатом любой системы управления, как бы совершенна она ни была. При этом основной социальной ролью конфликта становится стабилизация экономических и социальных процессов. В этом смысле конфликт позитивен. Чтобы использовать его в интересах общества и отдельных социальных групп, необходимо не «разрешение» (против этого термина резко выступал Дарендорф, считая, что он создает ненужную иллюзию полного устранения конфликта), а «регулирование». Для этого должны быть созданы специальные социальные институты с соответствующими полномочиями для регулирования конфликтов, принимающие решения, обязательные для конфликтующих сторон; эти институты вырабатывают правила поведения для них (что также признается данными сторонами); власти максимально способствуют реализации арбитражных функций.

В социологической науке существует и иная парадигма конфликта, основанная на признании его неестественности и опасности для общества. Конфликт рассматривается как социальная болезнь. Такой точки зрения придерживаются Э. Дюркгейм (из классиков мировой социологии), Т. Парсонс, Н. Смелзер, Г. Бродаль (из современных социологов). Особенность этой парадигмы состоит в том, что конфликт характеризуется как нарушение структурно-функционального равновесия в социальном процессе (Парсонс), поэтому главная задача - вовремя конфликт обнаружить и принять эффективные меры по его преодолению. Сам конфликт рассматривается как социальный процесс, имеющий свою биографию (история, корни, фон, кризисы, поворотные точки), свои фазы и этапы»[[8]](#footnote-8).

«Важным этапом развития социологии конфликтов стала теория, разрабатываемая Ральфом Дарепдорфом. Эта теория исходит из наличия классов в индустриальном обществе и вытекающих отсюда отношений господства и подчинения, приводящих не только к противоположности интересов, но и к осознанию такой противоположности представителями противоположных классов. Чем глубже осознается противоположность интересов, тем более различные общности людей, дифференцирующиеся на носителей господства либо подчинения, из социальных квазигрупп преобразуются в конфликтные группы, столкновение которых и приводит к социальному конфликту»[[9]](#footnote-9).

«Конфликт - весьма сложное социальное и психологическое явление, успешность изучения которого во многом зависит от качества исходных методологических и теоретических предпосылок, используемых методов»[[10]](#footnote-10).

Прежде всего, необходимо максимально четко определить содержание, которое мы вкладываем в понятие «конфликт», обозначив тем самым границы предметной области конфликтологии. Наиболее распространены два подхода к пониманию конфликта. При одном из них конфликт определяется как столкновение сторон, мнений, сил, т. е весьма широко. При таком подходе конфликты возможны и в неживой природе. Понятия «конфликт» и «противоречие» фактически становятся сопоставимыми по объему. Другой подход заключается в понимании конфликта как столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Здесь предполагается, что субъектом конфликтного взаимодействия может быть либо отдельный человек, либо люди и группы людей.

Прогресс науки, особенно на этапе ее становления, зависит от того, насколько удачно определены границы предмета ее изучения. Важно, с одной стороны, не упустить ничего, так как при этом теряется системное представление о предмете, с другой стороны - не включить в предмет ничего лишнего, поскольку это приводит к расширению круга изучаемых явлений, увеличению объема исследовательской работы. Кроме того, важно уже в определении предмета по возможности точно раскрыть сущность изучаемого явления. В этой связи целесообразно внести в понимание конфликта два принципиальных уточнения.

«Прежде всего, мы полагаем необходимым сузить широкое понимание конфликта и считать, что конфликты возникают только при социальном взаимодействии. При этом если социальное взаимодействие понимать в широком смысле, то в него целесообразно включить и взаимодействие между животными. Такая позиция на сегодняшний день обоснована в достаточно большом количестве работ, посвященных различным аспектам проблемы биосоциальной эволюции. Поэтому в объект конфликтологии, по нашему мнению, необходимо включить зооконфликты - конфликты в животном мире. В неживой природе конфликтов нет, там есть противоречия, противодействия, столкновения и. т.п.»[[11]](#footnote-11)

Второе уточнение касается сути конфликта. Представляется, что сущность конфликта заключается не столько в возникновении противоречия, столкновении интересов, сколько в способе разрешения создавшегося противоречия, в противодействии субъектов социального взаимодействия. Всевозможные противоречия возникают везде и всегда, но только незначительная часть их разрешается путем конфликтов. Интересы и взгляды также сталкиваются довольно часто. Однако сущность конфликта шире этого столкновения. Она - в противодействии субъектов конфликта в целом.

Все конфликты можно классифицировать в зависимости от зон разногласий следующим образом.

1. Личностный конфликт. Эта зона включает конфликты, происходящие внутри личности, на уровне индивидуального сознания. Такие конфликты могут быть связаны, например, с излишней зависимостью или с ролевой напряженностью. Это чисто психологический конфликт, но он может оказаться катализатором для возникновения группового напряжения, если индивид будет искать причину своего внутреннего конфликта среди членов группы.

2. Межличностный конфликт. Эта зона включает разногласия между двумя или более членами одной группы или нескольких групп.

3. Межгрупповой конфликт. Некоторое число индивидов, образующих группу (т.е. социальную общность, способную на совместное координированные действия), вступают в конфликт с другой группой, не включающей в себя индивидов из первой группы. Это самый распространенный вид конфликта, потому что индивиды, приступая к воздействию на других, обычно стараются привлечь к себе сторонников, формировать группу, облегчающую действия в конфликте.

4. Конфликт принадлежности. Происходит в силу двойной принадлежности индивидов, например, когда они образуют группу внутри другой, большей группы или когда индивид входит одновременно в две конкурентные группы, преследующие одну цель.

5. Конфликт с внешней средой. Индивиды, составляющие группу, испытывают давление извне (прежде со стороны культурных, административных и экономических норм и предписаний). Часто они вступают в конфликт с институтами, поддерживающими эти нормы и предписания.

По своему внутреннему содержанию социальные конфликты делятся на рациональные и эмоциональные. К рациональным относятся такие конфликты, которые охватывают сферу разумного, делового сотрудничества, перераспределения ресурсов и совершенствования управленческой или социальной структуры. Рациональные конфликты встречаются и в области культуры, когда люди пытаются освободиться от отживших, ненужных форм, обычаев и верований. Как правило, участвующие в рациональных конфликтах не переходят на личностный уровень и не формируют в своем сознании образа врага. Уважение к сопернику, признание за ним права на некоторую долю истины - это характерные черты рационального конфликта. Такие конфликты не бывают острыми, затяжными, так как обе стороны стремятся в принципе к одной и той же цели - улучшению взаимоотношений, норм, образцов поведения, справедливому распределению ценностей. Стороны приходят к соглашению, и, как только удаляется фрустрирующее препятствие, конфликт разрешается.

Однако в ходе конфликтных взаимодействий, столкновений агрессия его участников часто переносится с причины конфликта на личности. При этом первоначальная причина конфликта просто забывается и участники действуют на основе личной неприязни. Такой конфликт называют эмоциональным. С момента появления эмоционального конфликта в сознании людей, участвующих в нем, появляются негативные стереотипы.[[12]](#footnote-12)

Развитие эмоционального конфликта непредсказуемо, и в подавляющем большинстве случаев они неуправляемы. Чаще всего такой конфликт прекращается после появления в ситуации новых людей или даже новых поколений. Но некоторые конфликты (например, национальные, религиозные) могут передавать эмоциональный настрой и другим поколениям. В этом случае конфликт продолжается достаточно длительное время.

Таким образом, под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающие в процессе взаимодействия; заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями. Если субъекты конфликта противодействуют, но не переживают при этом негативных эмоций (например, в процессе дискуссии, спортивного единоборства), или, наоборот, переживают негативные эмоции, но внешне не проявляют их, не противодействуют друг другу, то такие ситуации являются предконфликтными. Противодействие субъектов конфликта может разворачиваться в трех сферах: общении, поведении, деятельности.

Конфликты - неисчерпаемый объект познания, о котором нельзя узнать абсолютно все. Поэтому предметом конфликтологии являются те закономерности, стороны, характеристики конфликтов, которые в состоянии исследовать наука на данном этапе своего развития.

## 1.2 Причины возникновения и методы управления конфликтами

Определения понятия характера конфликта и последующий анализ его причин имеет важное значение в изучении конфликтных взаимодействий, так как причина является тем пунктом, вокруг которого разворачивается конфликтная ситуация. Ранняя диагностика конфликта в первую очередь направлена на отыскание его реальной причины, что позволяет осуществлять социальный контроль за поведением социальных групп на предконфликтной стадии.

Определяют четыре основных группы причин.

1. Объективные причины.

2. Структурно-управленческие, или организационные.

3. Социально-психологические факторы.

4. Субъективные причины.

Внешние обстоятельства, стереотипы поведения, социальное положение индивида, образ жизни — примеры объективных факторов возникновения конфликта. Существующая в обществе договоренность или нормативно-правовая база способна стать причиной конфликтов в обществе, если она недостаточно разработана, не учитывает всего многообразия возможных ситуаций в межличностных взаимодействиях, имеет слабую регулирующую функцию.[[13]](#footnote-13)

Вторая группа причин включает структурные, функциональные, ситуативные причины конфликтов. В этом случае конфликты возникают в связи с плохо организованной деятельностью индивидов. Структура организации не соответствует предъявляемым требованиям, влияет на слабую функциональность, поэтому провоцирует конфликты внутри коллектива и между трудовыми группами. Управленческие ошибки вызывают ситуации возникновения конфликтов. Наслоение управленческих промахов усугубляет напряженность в организации и приводит к конфликтам.

Все отношения индивида в обществе обусловлены его психологическими и социальными установками, которые иногда способны вызвать противоречия и конфликты в межличностных взаимодействиях, — социально-психологические факторы.

Например, психологическая система человека устроена таким образом, чтобы оптимальным образом регулировать всю поступающую к индивиду информацию. Поэтому в межличностных отношениях люди теряют или искажают информацию, поступающую в коммуникации. Этот естественный процесс не зависит от человека, но может спровоцировать конфликты. Несоответствие занимаемых индивидом ролей в процессе взаимодействия относится к третьей группе причин.

Субъективные (или личностные) причины зависят от человека, его восприятия и формы поведения, психики. От того, как индивид оценивает поведение другого индивида, насколько сам проецирует бесконфликтное или конфликтное поведение, зависит личностная конфликтоустойчивость.

Разделение причин конфликтов на субъективную и объективную составляющие важно при реальном конфликте.

У всех конфликтов есть несколько причин. Основными причинами конфликта являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации.[[14]](#footnote-14)

Очень важно определить причины конфликта, так как зная причины возникновения того или иного феномена, легче предпринять какие-то конкретные шаги по блокированию их (причин) действия, предотвращая тем самым вызываемый ими негативный эффект.

Рассмотрим перечень причин возникновения конфликта, предложенный специалистом Кричевским Р. Л[[15]](#footnote-15).

Весьма условно он может быть представлен в виде трех основных групп причин: во-первых, причин порожденных трудовым процессом; во-вторых, причин, вызываемых психологическими особенностями человеческих взаимоотношений; в-третьих, коренящихся в личном своеобразии членов коллектива. Встречаются также причины конфликта, обусловленные экономическим состоянием жизни в нашей стране, которые нельзя игнорировать.[[16]](#footnote-16)

Исчерпывающего списка причин, вызывающих конфликты, в том числе и в трудовой деятельности, не существует. Важная группа причин межличностного конфликта - причины, вызываемые психологическими особенностями человеческих отношений. Наиболее яркий пример такого рода особенностей- взаимные симпатии и антипатии людей, ведущие к их совместимости или несовместимости.

Казалось бы довольно безобидный фактор «симпатия - антипатия» касается не только двух или несколько большего числа людей, но может иметь и более серьезные последствия для всего коллектива. Ведь нередко разного рода кадровые назначения в учреждениях, на предприятиях имеют своей основой именно этот принцип. В свою очередь несправедливость в должностных назначениях, как правило, имеет следствием обострение межличностных отношений.

Можно выделить еще несколько причин конфликта, родственных только что приведенной: а) неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе (она может быть вызвана образованием противостоящих группировок, культурными, эстетическими различиями людей, действиями руководителя и т.д.); б) плохая психологическая коммуникация (т.е. люди не понимают, не учитывают намерения, состояния друг друга, не считаются с потребностями каждого).

Кричевский выделяет еще одну причину конфликта, относящуюся к разряду психологических. В экологической психологии используется понятие территориальности, подразумевающее занятие личностью или группой определенного пространства и установление контроля над ним и находящимися в нем объектами (предметами). Причем принято выделять групповую и индивидуальную территориальность[[17]](#footnote-17).

С проявлением территориальности мы часто сталкиваемся в повседневной жизни, в том числе и на работе. Люди, входящие в ту или иную рабочую группу «обживают» определенную территорию (рабочее пространство или комнату отдыха) и занятие ее членами другой группы нередко оборачивается межгрупповыми столкновениями. Точно также каждый член группы занимает часть общего пространства вместе с находящимися там предметами без энтузиазма относится к вторжению в него. Например, имея свой рабочий стол, вряд ли мы испытываем радость, обнаружив за ним во время заседания отдела другого человека. Если подобная ситуация повторится, это может вызвать раздражение.

И наконец, о причинах конфликтов, коренящихся в личностном своеобразии членов взаимодействующей группы. В этом случае имеются в виду возможные личностные особенности, порой «загоняющие» нас в конфликтные ситуации. Неумение контролировать свое эмоциональное состояние, низкий уровень самоуважения, агрессивность, повышенная тревожность, некоммуникабельность, чрезмерная принципиальность.

Список личностных причин конфликта не сводится только набору соответствующих черт. Демографические характеристики тоже не нейтральны в этом вопросе. Так, по данным Н. В. Гришиной для женщины характерна тенденция к большей частоте конфликтов, связанных с их личностными потребностями (зарплата, распределение отпусков), мужчины больше предрасположены к конфликтам, связанным непосредственно с самой трудовой деятельностью (организация труда, определенность трудовых функций)[[18]](#footnote-18).

Далее остановимся вот на каком очень важном моменте. Мы нередко усматриваем конфликты там, где их в действительности нет, и, напротив, оцениваем порой отношения с другими как безоблачные, когда конфликт уже назрел. На эту человеческую особенность обратила внимание Л. А. Петровская.

В разработанной ею схеме анализа межличностного конфликта хорошо показано, что конфликт может быть адекватно, или неадекватно, или ложно понятым.

В первом случае (адекватность) это означает, что конфликтная ситуация существует объективно, т. е. стремление стороны А к достижению некоторого желаемого для нее состояния С объективно препятствует достижению стороной В некоторого желаемого для нее состояния Д. И наоборот. Причем стороны справедливо полагают, что структура их целей, интересов конфликтна, и правильно ощущают существо реального конфликта, т.е. дают адекватную трактовку происходящему.

Во втором случае (неадекватность) конфликтная ситуация существует реально и стороны это осознают, но их понимание ситуации не вполне соответствует действительности.

В третьем случае (ложно понимаемый конфликт) дело обстоит таким образом, что объективно конфликтная ситуация отсутствует, но вот стороны склонны рассматривать свои отношения как конфликтные.

Л. А. Петровская еще две реально допустимые ситуации: во-первых, когда объективно конфликт существует, но сторонами как таковой не обознается, и, во-вторых, когда конфликтность отсутствует и объективно и на уровне сознания[[19]](#footnote-19).

Разработано немало всевозможных рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в ситуациях конфликта, выбора соответствующих стратегий и средств их разрешения, а также управления ими.

Важно рассмотреть как действия самих участников конфликта, так и действия, роль посредника, которым может быть и руководитель.

Решение конфликта представляет собой устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта.

Управление конфликтами - это целенаправленное воздействие по устранению (минимизация) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта.

Рассмотрим прежде всего поведение человека в конфликтной ситуации с точки зрения его соответствия психологическим стандартам. В основу данной модели поведения положены идеи Е.Мелибруды[[20]](#footnote-20). Суть ее состоит в следующем. Считается, что конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:

* адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений как противника, так и своих собственных;
* открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации;
* создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества;
* определение существа конфликта.

Для руководителя также полезно знать, какие черты характера, особенности поведения человека характерны для конфликтной личности. Обобщая исследования психологов, можно сказать, что к таким качествам могут быть отнесены следующие:

-неадекватная самооценка своих возможностей и способностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной. И в том, и другом случае она может противоречить адекватной оценке окружающих - и почва для возникновения конфликта готова;

-стремление доминировать во что бы то ни стало там, где это возможно и невозможно;

-консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции;

-излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях, стремление во что бы то ни стало сказать правду в глаза;

-определенный набор эмоциональных качеств личности: тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность.

Разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество или конкуренция. Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Стиль конкуренции, соперничества может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.

Однако следует иметь в виду, что это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как кроме чувства отчуждения он ничего больше не сможет вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника.

Стиль сотрудничества можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель ею применения - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желаниям выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного их этих факторов делает этот стиль неэффективным.[[21]](#footnote-21)

Стиль компромисса. Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. Например, стремление занять одну и ту же должность или одно и то же помещение для работы. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: «Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо придти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться».

Стиль уклонения реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Стиль приспособления означат, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или кода вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

Точно так же, как ни один стиль руководства не может быть эффективным во всех без исключения ситуациях, так и ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликта не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

Как было отмечено выше, усилия по разрешению конфликта могут прилагать не только непосредственно втянутые в него лица, но и своего рода люди со стороны - посредники. А им иногда удается сделать гораздо больше, чем представителям конфронтующих сторон. Оказывается, для разрешения конфликтной ситуации наличие посредника чрезвычайно важно скорее всего в психологическом плане, поскольку позволяет участникам конфликта, несмотря на взаимные уступки «сохранить лицо»[[22]](#footnote-22). Существует зависимость между уступками, делаемыми человеком другим людям, и его представлении о себе как о «сильной личности»[[23]](#footnote-23).

Эффект такой зависимости удается, однако, нейтрализовать, если в процесс разрешения конфликта включается посредник. В этом случае возникает любопытная в психологическом отношении ситуация: при необходимости уступок стороны идут на них, адресуясь не друг к другу, а к третьей стороне. Именно ей как бы делается «одолжение» в ответ на соответствующую просьбу об уступке (обычно в форме совета, рекомендации), но отнюдь не противной стороне. Таким образом часто психологические шаги противоборствующих сторон, участников конфликта, навстречу посреднику означают не уступку ему, а скорее декларацию готовности сотрудничать с ним (а следовательно и с друг другом) в решении общей проблемы, следуя при этом некоторым «правилам игры».

В интересах эффективного функционирования коллектива руководителю не следует втягиваться во всевозможные внутриколлективные конфликты, принимая точку зрения той или другой стороны.

Разумнее всего ему находиться как бы «над схваткой». Однако не в позиции стороннего наблюдателя, что делает организационный процесс неуправляемым, а в качестве лица, заинтересованного в нормализации возникших межличностных осложнений, пытающегося влиять на происходящие процессы.

Для этого весьма подходящей является роль посредника. Кроме того, успешная реализация посреднической функции повысит его психологический авторитет, что немаловажно в повседневной управленческой деятельности.

## 

## 1.3 Пути разрешения и последствия конфликта

Как отмечают Х.Корнелиус и Ш.Фэйр, разрешение конфликта во многом зависит от умения человека вовремя заметить момент перерастания разногласия, дискомфорта в конфликтную ситуацию. Конфликт предваряется более или менее очевидными сигналами – «сигналами конфликта»:

**Кризис**. Кризис как сигнал достаточно очевиден. Когда человек рвет свою связь с партнером по работе или по любви, ясно, что судя по всему, мы имеем дело с неразрешенным конфликтом. Насилие также указывает на несомненное присутствие кризиса, равно как и ожесточенные споры, когда люди оскорбляют друг друга, потеряв контроль над эмоциями. В ходе кризиса обычные нормы поведения теряют силу. Человек становится способным на крайности - в своем воображении, а иногда и на самом деле.

**Напряжение**. Состояние напряжения искажает наше восприятие другого человека и многих его действий. Наши взаимоотношения обременяются весом негативных установок и предвзятых мнений. Чувства по отношению к оппоненту значительно изменяются к худшему. Сами взаимоотношения с ним становятся источником непрерывного беспокойства. В атмосфере напряженности недоразумение может быстро перерасти в конфликт.

**Недоразумение**. Человек зачастую впадает в недоразумения, делая ложные выводы из ситуации, чаще всего из недостаточно четкого выражения мыслей или отсутствия взаимопонимания. Иногда недоразумение вызвано тем, что данная ситуация связана с эмоциональной напряженностью одного из ее участников. В таком случае его мысли имеют склонность непрерывно возвращаться к одной и той же проблеме. Ее восприятие искажается.

**Инциденты**. Сигнал о том, что вы являетесь участником инцидента, несущего в себе зерно конфликта, обычно незначителен. Какая - то мелочь может вызвать временное волнение или раздражение, однако через несколько дней она нередко забывается. Однако, сам инцидент, будучи неверно воспринят, может привести к эскалации конфликта.

**Дискомфорт**. Это интуитивное ощущение, что что-то не так, хотя выразить его словами трудно. Однако, если научиться опознавать сигналы дискомфорта и инцидентов и быстро реагировать на них, можно зачастую предотвратить возникновение напряжения, недоразумений и кризисов.

Существует несколько способов или методов определения причин конфликтного поведения. В качестве примера рассмотрим один из них - метод картографии конфликта. Суть этого метода, как отмечает Д.Г.Скотт, состоит в графическом отображении составляющих конфликта, в последовательном анализе поведения участников конфликтного взаимодействия, в формулировании основной проблемы, потребностей и опасений участников, способов устранения причин, приведших к конфликту.

Работа состоит из нескольких этапов. На первом этапе проблема описывается в общих чертах. Если, например, речь идет о несогласованности в работе, о том, что кто-то не «тянет лямку» вместе со всеми, то проблему можно отобразить как «распределение нагрузки». Если конфликт возник из-за отсутствия доверия между личностью и группой, то проблему можно выразить как “общение”. На данном этапе важно определить саму природу конфликта.

На втором этапе выявляются главные участники конфликта. В список можно ввести отдельные лица или целые команды, отделы, группы, организации. В той мере, в которой вовлеченные в конфликт люди имеют общие потребности по отношению к данному конфликту, их можно объединить вместе.

Третий этап предполагает перечисление основных потребностей и опасений, связанных с этой потребностью, всех основных участников конфликтного взаимодействия. Необходимо выяснить мотивы поведения, стоящие за позициями участников в данном вопросе. Поступки людей и их установки определяются их желаниями, потребностями, мотивами, которые необходимо установить.

В результате составления карты проясняются точки совпадения интересов конфликтующих сторон, более ясно проявляются страхи и опасения каждой и сторон, определяются возможные пути выхода из создавшейся ситуации.

В целом, если говорить о решении конфликта, то это, по словам В.Л.Васильева, - устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта.

Управление конфликтами - это целенаправленное воздействие по устранению (минимизация) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта.

Существует достаточно много методов управления конфликтами. Укрупненно их можно представить в виде нескольких групп, каждая из которых имеет свою область применения:

- внутриличностные, т.е. методы воздействия на отдельную личность;

* структурные, т.е. методы по устранению организационных конфликтов;
* межличностные методы или стили поведения в конфликтов;
* переговоры;
* ответные агрессивные действия, эту группу методов применяют в крайних случаях, когда исчерпаны возможности всех предыдущих групп.

Внутриличностные методы заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека. Некоторые авторы предлагают использовать способ «я – высказывание», т.е. способ передачи другому лицу вашего отношения к определенному предмету, без обвинений и требований, но так, чтобы другой человек изменил свое отношение.

Этот способ помогает человеку удержать позицию, не превращая другого в своего врага. «Я – высказывание» может быть полезно в любой обстановке, но оно особенно эффективно, когда человек рассержен, раздражен, недоволен. Следует сразу оговориться, что применение данного подхода требует практики и навыков, но это бывает оправданным в дальнейшем. «Я – высказывание» построено так, чтобы позволить высказать личности свое мнение о создавшейся ситуации, выразить свои пожелания. Оно особенно полезно, когда человек хочет передать что-то другому, но не хочет, чтобы тот воспринял это негативно и перешел бы в атаку.

Компоновка заявлений от «я» состоит из: события, реакций индивида, предпочитаемого исхода для личности.

Событие. Создавшаяся ситуация с учетом применяемого метода требует краткого объективного описания без использования субъективных и эмоционально окрашенных выражений. Можно так начать фразу: «Когда на меня кричат…», «Когда на моем столе разбрасывают мои вещи…», «Когда мне не говорят, что я был вызван к начальнику…».

Реакция индивида. Четкое высказывание, почему вас раздражают именно такие поступки окружающих, помогает им понять вас, а когда вы говорите от «я», не нападая на них, но такая реакция может подтолкнуть окружающих на изменение своего поведения. Реакция может быть эмоциональной: «я обижен на вас…», «я буду считать, что меня вы не понимаете…», «я решаю все делать сам…».

Предпочитаемый исход события. Когда индивид высказывает свои желания об исходе конфликта, желательно предложить несколько вариантов. Правильно составленное «я – высказывание», в котором пожелания индивида не сводятся к тому, чтобы партнер сделал только выгодное для него, подразумевает возможность открытия новых вариантов решений.

Структурные методы, т.е. методы воздействия преимущественно на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения полномочий, организации труда, принятой системы стимулирования и т.д. К таким методам относятся: разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы, общеорганизационные цели, использование систем вознаграждения.

Разъяснение требований к работе является одним из эффективных методов управления и предотвращения конфликтов. Каждый специалист должен четко представлять, какие результаты от него требуются, в чем состоят его обязанности, ответственность, пределы полномочий, этапы работы. Метод реализуется в виде составления соответствующих должностных инструкций (описаний должности), распределения прав и ответственности по уровням управления.

Координационные механизмы представляют собой использование структурных подразделений в организации, которые в случае необходимости могут вмешаться и разрешить спорные вопросы между ними.

Общеорганизационные цели. Данный метод предполагает разработку или уточнение общеорганизационных целей с тем, чтобы усилия всех сотрудников были объединены и направлены на их достижение.

Система вознаграждений. Стимулирование может быть использовано как метод управления конфликтной ситуацией, при грамотном оказании влияния на поведение людей можно избежать конфликтов. Важно, чтобы система вознаграждения не поощряла неконструктивное поведение отдельных лиц или групп. Например, если вознаграждать руководителей отделов сбыта только за увеличение объема продаж, то это может привести к противоречию с намеченным уровнем получения прибыли. Руководители этих отделов могут увеличить объемы сбыта, предлагая большие скидки и тем самым снижая уровень средней прибыли компании.

Межличностные методы. При создании конфликтной ситуации или начале развертывания самого конфликта его участникам необходимо выбрать форму, стиль своего дальнейшего поведения с тем, чтобы это в наименьшей степени отразилось на их интересах.

При выборе эффективного стиля разрешения конфликта ключевыми являются два аспекта: власть одного человека по отношению к другому и то, что данная личность из себя представляет (что можно от него ожидать). Соотношение данных факторов поможет выбрать наиболее эффективный с точки зрения “выигрыша” в конфликте способ поведения.

Важным является способность помнить о своих интересах в конфликтной ситуации. Если “победа” в конфликте имеет не такое большое значение по сравнению с силой негативных эмоций в конфликтной ситуации, можно уйти от участия в конфликте.

Необходимо определить реальные проблемы и интересы обеих сторон конфликтной ситуации. Ключом к решению проблемы является определение истинных интересов сторон по основным направлениям, что требуется для удовлетворения этих скрытых желаний и интересов.

Существует два способа получения этих сведений. Первый состоит в их открытом обсуждении. Второй предполагает использование интуиции для того, чтобы заглянуть в скрытую сущность происходящего.

Способность прогнозировать поведение другого человека помогает предсказать возможные варианты его поведения в конфликтной ситуации. Человек, владеющий набором стилей поведения в конфликте, обладает более выраженным преимуществом, позволяющим адаптироваться к ситуации и найти оптимальный путь ее решения.

Джини Грехем Скотт описывает рационально - интуитивную модель овладения конфликтной ситуацией. С самого начала этот метод вовлекает в работу сознание и интуицию при осуществлении выбора образа действия в конфликтной ситуации. Этот подход основывается на оценке обстоятельств, характеров, интересов и нужд вовлеченных в конфликт людей, а так же собственных целей, интересов, нужд. В серьезные конфликты всегда вовлечены эмоции участников. Таким образом, одним из первых шагов к разрешению конфликта является подавление рождаемых им отрицательных эмоций - собственных и эмоций других людей.

После подавления эмоций появляется возможность использовать соответственно разум или интуицию для того, чтобы сформулировать возможные решения, приемлемые для всех заинтересованных сторон.

Хелена Корнелиус и Шошана Фэйр предлагают следующие приемы разрешения конфликтной ситуации:

* в решении проблемы учитывать нужды каждого;
* творческий подход к решению проблемы: превратить проблему в возможность открыть для себя и для других нечто новое;
* эмпатия: приемы общения, ведущие к сближению. Выслушайте мнение оппонента. Дайте ему возможность высказаться;
* оптимальное самоутверждение: нападать на проблему, а не на личность. Выскажите свое мнение так, чтобы вас услышали;
* совместная власть: как нейтрализовать борьбу за власть. Как добиться “совместной власти”;
* как управлять эмоциями: страх, гнев, обида, разочарование могут стать стимулом положительных перемен;
* готовность к разрешению конфликта: уметь опознавать личные установки, мешающие объективному взгляду на вещи;
* выработка альтернатив: их совместный творческий поиск;
* способность к ведению переговоров: эффективное планирование и варианты стратегии для достижения согласия;
* уметь увидеть проблему в широком контексте и в долгосрочной перспективе.

Как отмечает Н.В.Гришина, в эффективном урегулировании социальных конфликтов решающая роль отводится такому универсальному фактору, как ценность сохранения социального как целого. В урегулировании конфликтов большое значение должно отводиться разработке и введению соответствующего законодательства. Фактически в области трудовых отношений, и в сфере других общественных отношений речь идет и о поиске таких институциональных механизмов, которые давали бы возможность легитимизации конфликта и в то же время способствовали выработке соглашения за счет обеспечения некоего баланса - механизма “сдержек” и противовесов.

Понятие «управление конфликтами» подразумевает процесс контролирования конфликта самим участниками или внешними силами (общественными институтами, властью, предпринимателями, специальными знаниями и т.д.).

Под «урегулированием конфликта» понимается воздействие на конфликт, а также его частичное или временное решение. В этом смысле урегулирование описывается как результат организованного успешного побуждения (или принуждения) одного из противников к тому или иному типу действий, выгодному другой стороне или посреднику.

«Завершение конфликта» обычно означает его любое прекращение, не обязательно предполагающее разрешения.

Однако главным является понятие «разрешение конфликта», которое понимается как элиминация или минимизация проблем, разделяющих стороны; обычно осуществляется через поиск компромисса, достижение согласия и т.д.

конфликт с точки зрения социологии - это прежде всего модель поведения с особым распределением ролей, последовательностью событий, способами выражения взглядов, ценностных ориентации, формами отстаивания интересов, целей.

Возможны и позитивные, и негативные последствия социальных конфликтов. Основные позитивные последствия конфликта Заключаются в следующем; во-первых, конфликты способствуют разрешению накопившихся в обществе противоречий и, во-вторых, стимулируют процесс социальных изменений. Кроме того, конфликты дают возможность подавляемым группам занять более достойное место в обществе. Конфликты также, хоть это и кажется парадоксальным, могут способствовать сближению конфликтующих групп, так как конфликтное взаимодействие - это все же взаимодействие, а не полное отчуждение и изоляция групп. Конфликты также способствуют усилению сплоченности каждого из соперничающих лагерей и таким образом служат интеграции пусть не всего, но хотя бы части общества.

Негативные последствия конфликтов более наглядны и очевидны. Это напряженность в обществе, возможные разрушения и жертвы, дестабилизация общества, дезинтеграция.

В заключение необходимо отметить, что для нейтрализации отрицательных последствий конфликтов в обществе формируются специальные институты, которые регулируют конфликты и вводят их в определяемые законом рамки. Так, институт политических партий ввел в формальные, законом очерченные рамки конфликт между разными группами и слоями общества.

Итак, конфликт – продукт социально-психологического взаимодействия. Внутри любого сообщества людей неизбежно возникновение соревнования и соперничества между ее членами. Различные виды борьбы создают конфликтные ситуации, обостряющие противоречия, повышающие эмоциональную возбудимость и психическую напряженность людей.

«В тоже время конфликт не следует считать дефектом общения, он во многих случаях – страховка против застоя. Стремление добиться внешнего благополучия, нежелание, а иногда и боязнь вступить в конфликт порождают нравственную аморфность и социальную пассивность»[[24]](#footnote-24).

## 1.4 Сущность гендерного конфликта и его специфика

Конфликтологический подход к анализу гендерных различий предполагает сравнительный социокультурный анализ. Это связано с тем, что, во-первых, сложившийся на Западе понятийный аппарат не представляется достаточно адекватным реалиям российского общества и не может быть некритически заимствован. Во-вторых, развитие гендерных противоречий в России показывает нередуцируемую социокультурную специфику, главный вектор которой еще только определяется. В-третьих, исторические условия, изменившие содержание гендерных отношений в ХХ веке, привели к конфликту старых культурных норм (присущих традиционному, патриархальному обществу) и новых, породили культурный шок. Выход женщин из приватной культурной среды во внешнюю, традиционно связываемую с Мужским началом, привело к изменению норм, ценностей, моделей, образцов поведения как мужчин, так и женщин.

Гендерный конфликт - взаимодействие или психологическое состояние, в основе которого лежит противоречивое восприятие гендерных ценностей, отношений, ролей, приводящее к столкновению интересов и целей. Различия в моделях поведения мужчин и женщин могут стать причинами внутриличностных, межличностных и межгрупповых конфликтов. Исследования мужчин, обладающих внешними признаками идеала мужской красоты, установили, что у них чаще появляется тревожность, депрессия, снижение самооценки и стресс, нежели у людей с обычной внешностью. Это пример внутриличностного конфликта, который возникает из-за несоответствия индивидуальных типов характеров стандартным ожиданиям общества. Несоответствие гендерного поведения культурным нормам выполнения [гендерной роли](http://www.owl.ru/gender/041.htm) также может порождать напряженность и конфликтность на работе. Например, от руководителя-женщины ждут большей мягкости и отзывчивости к подчиненным, чем от руководителя-мужчины. Если она не проявляет таких черт, это вызывает значительно более негативную реакцию, чем их отсутствие у него. Так может развиться межличностный конфликт. Наконец, борьба за равные права женщин, развернувшаяся с конца ХVIII в., сформировавшая женские группы и организации, часто носила конфликтный межгрупповой характер. Проблемы любви и родительского долга оказались в политическом спектре, где представители правого крыла проповедовали супружескую верность, главенство мужчины в общественной жизни и доминирующее положение женщины в сфере частной жизни, а представители левого крыла требовали равенства полов. Гендерный конфликт имеет биологические, психологические и социальные истоки.

Благодаря дифференциации полов природа обеспечивает выживание биологических систем (мужчины отвечают за динамику вида и обеспечивают изменчивость генофонда, а женщины сохраняют имеющийся генофонд и ответственны за стабильность вида). Поэтому мужская часть популяции отличается от женской более высокой степенью отклонения от средних величин. Так, среди мужчин больше великанов и карликов, чем среди женщин; выше процент как гениев, так и умственно отсталых.

Гендерные конфликты зачастую коренятся в информационных моделях, складывающихся в психике участников. Мужчины и женщины по-разному прочитывают послания друг друга, и тогда ошибки восприятия и реагирования приводят к конфликтности взаимоотношений. Рассказ о невзгодах, неприятностях для женщин является, прежде всего, попыткой получить сочувствие: они и не ожидают конкретных действий на свои жалобы. Мужчины же чувствуют себя обязанными среагировать "делом" на высказанные проблемы. Обмен мелкими деталями информации для женщины - средство и свидетельство достижения близости, мужчина не любит вдаваться в незначительные детали. Хотя, конечно, индивидуальные различия здесь более важны.

Кроме осознания проблем, имеющих личную значимость для участников, могут иметь значение и объективные социальные причины столкновения - из-за распределения домашних обязанностей и лидерства в семье, по поводу конкуренции на высокооплачиваемые и престижные рабочие места, участия во властных структурах и т. п. В конечном итоге, конфликтные противоречия возникают не между мужчинами и женщинами как таковыми, а между традиционными и новыми ролями представителей разного пола.

Гендерный конфликт вызван противоречием между нормативными представлениями о чертах личности и особенностях поведения мужчин и женщин и невозможностью или нежеланием личности соответствовать этим представлениям-требованиям. Этот конфликт отражает противоречие между подструктурами личности: «Я как индивидуальность – Я как представитель гендерной группы». Любой гендерный конфликт базируется на явлениях полоролевой дифференциации и иерархичности статусов мужчин и женщин, существующих в современных обществах.

Можно выделить следующие типы гендерных внутриличностных конфликтов: ролевой конфликт работающей женщины, конфликт боязни успеха, экзистенциально-гендерный конфликт.

Прежде чем мы обратимся к описанию сущности перечисленных типов конфликтов, раскроем психологическое содержания понятия «внутриличностный конфликт». Внутриличностные конфликты представляют собой противоречия, возникающие между несовместимыми (или, по меньшей мере, трудно совместимыми) интересами, потребностями, представлениями, ролями. Ситуацию внутреннего конфликта человек воспринимает и переживает как психологическую проблему, требующую своего разрешения. Внутриличностный конфликт порождается амбивалентными стремлениями субъекта, которые ограничивают возможности нормального функционирования личности. Характеризуя данную ситуацию, психолог Р. Мэй пишет: «Различные напряжения внутри личности блокируют друг друга, как два борца в захвате, что не могут сдвинуться с места. Человек теряет способность свободно говорить, думать и выражать свои чувства, чтобы быть адекватно понятыми окружающими»[[25]](#footnote-25).

В состоянии внутриличностного конфликта типичными становятся такие эмоциональные проявления, как:

- деструктивные чувства (раздражительность, обида, агрессия, досада, упрямство, придирчивость, мнительность, зависть);

- чувство одиночества (ненужность, непонимание, ощущение «тупика»);

- депрессия (апатия, равнодушие, разочарование, усталость, тоска, подавленность, безразличие).

Конструктивное разрешение внутреннего конфликта приводит к достижению согласования между личными устремлениями, социальными ролями, ожиданиями и требованиями, т.е. между личностной и групповой идентичностью человека. В соответствии с психоаналитической ориентацией внутренний конфликт побуждает человека к решению проблемы, к осуществлению выбора в значимой социальной ситуации. В интеракционистской ориентации подчеркивается, что осознание противоречий своей идентичности – это осознание социальных норм и соотнесение их со своим индивидуальным Я. С позиций когнитивистской ориентации в психологии конструктивное разрешение внутреннего конфликта – это достижение согласования личностной и социальной подструктур идентичности человека на качественно новом уровне, что будет способствовать освобождению от самодискриминации и раскрытию личностного потенциала субъекта.

Рассмотрим типы гендерных конфликтов. Наиболее ярким проявлением столкновения традиционных нормативных требований к ролевому поведению женщин и реальной ситуации их жизнедеятельности служит феномен, который в социально-психологической литературе описан как «ролевой конфликт работающей женщины»[[26]](#footnote-26).

Ролевой конфликт – социальная ситуация, в которой от одного и того же индивида ожидаются несовместимые друг с другом ролевые действия. Когда женщина одновременно выполняет три свои основные роли (супружескую, родительскую, профессиональную) вероятность возникновения ролевого внутриличностного конфликта очень велика, так как у женщины просто не хватает физических ресурсов для полноценного выполнения этих ролей.

Конфликт между ролями чаще возникает, если женщина в равной мере ориентирована и на профессиональный рост, и на свою семью, на профессиональную и семейную самореализацию. В этом случае многочисленные предписания-требования различных социальных ролей, выполняемых личностью, препятствуют их успешной реализации[[27]](#footnote-27).

К объективным факторам возникновения ролевого конфликта у работающих женщин относятся: чрезмерное напряжение, связанное с профессиональной и домашней работой; отсутствие полноценного отдыха; дефицит времени; неблагоприятные жилищные условия; маленькие дети.

Субъективные факторы, порождающие ролевой конфликт, это: повышенное чувство ответственности; высокий уровень притязаний; патриархатные установки по отношению к семье (например: «есмотря ни на что, я должна быть хорошей женой и матерью») и, вместе с тем, выраженное стремление к профессиональной самореализации. В ответах опросника «Кто я?» у женщин, переживающих такой ролевой конфликт, можно встретить такие самоопределения: «Я – белка в колесе, я – кухонный комбайн и стиральная машина».

Так, по данным исследования профессионально занятых женщин, имеющих малолетних детей, проведенного М.Е.Баскаковой, число женщин, которым не удалось достичь равновесия между семьей и профессиональной деятельностью, составляет 28,8%. Эти женщины ежедневно находятся в конфликтной ситуации «дом-работа», что, не только препятствует личностной и профессиональной самореализации, но и сказывается на общей удовлетворенности семейными отношениями и жизнью вообще[[28]](#footnote-28). Исходя из данных исследования М.Ю.Арутюнян, негативные последствия ролевого конфликта испытывают 30% женщин. В таких семьях муж не делит поровну все бытовые заботы и ответственность за семью, а лишь иногда помогает жене выполнять ее основные обязанности. Для женщин, которые гармонично сочетают семейные и профессиональные роли характерен более партнерский образ жизни семьи. В таких семьях хорошо развита взаимопомощь супругов, мужья активно и результативно включены в домашнюю работу и воспитание детей, они положительно и заинтересованно относятся к работе жены[[29]](#footnote-29).

Вторым типом гендерного внутриличностного конфликта является конфликт боязни успеха. Феномен «страх успеха» был выявлен и описан психологом Мартиной Хорнер. Успех вызывает у женщины тревогу, так как ассоциируется с нежелательными последствиями – утратой женственности, потерей значимых отношений и социальным отторжением. Внутренний конфликт порождается ситуацией невозможности выбора между двумя значимыми сферами жизнедеятельности: профессиональной и сферой значимых отношений, которые представляется для женщины взаимоисключающими. В ответах таких женщин при заполнении опросника «Кто я?», можно встретить такие самоопределения: «Я женщина, принявшая мужские правила игры; Я–человек, который находится на чужом поле».

Вслед за М. Хорнер многие зарубежные исследователи считали страх успеха чертой, изначально присущей женской природе, рассматривали его как глубинный психологический барьер, имеющий место в женской психике. Исследования в области гендерной психологи позволяют рассматривать феномен мотивации страха или избегания успеха как специфическое психологическое состояние, сопровождающееся внутренним конфликтом, которое возникает в определенных социальных условиях и жизненных ситуациях и может быть преодолено. Мотивационная гипотеза, то есть рассмотрение страха успеха как интрапсихической характеристики, уступила место когнитивной гипотезе, в рамках которой утверждается, что состояние избегания успеха формируется под влиянием социокультурной среды и полоролевых стереотипов. Женщины испытывают тревогу не по поводу достижений вообще, а лишь в тех областях, где они нарушают общепринятые полоролевые нормы. Успех в деловой сфере, особенно нетипичной для женщин, ассоциируются с нежелательными для женщины последствиями в личной жизни. Исследование страха успеха, проведенное отечественным психологом Г.В.Турецкой[[30]](#footnote-30), позволило прийти к следующим выводам:

- центр тяжести этого феномена находится не во внутриличностной сфере, а вовне, в контексте отношений и культуры в целом;

- страх успеха как социально-психологическое явление присущ нашей культуре;

- удельный вес характеристик ранней социализации в раскрытии феномена страха успеха очень высок;

- уровень проявления страха успеха зависит от степени эгалитарности взглядов, полотипичности выбранной сферы деловой активности и «населенности» этой сферы другими женщинами.

Экзистенциально-гендерный конфликт. Еще одним примером внутриличностного конфликта, порождаемого гендерными представлениями о разной ценности и значимости профессиональных и семейных ролей для мужчин и женщин, является экзистенциальная кризисная ситуация. Это ситуация, которая затрагивает основы существования человека и обращает его к проблеме своего отношения с миром, поиску и обретению смысла своего бытия. Экзистенциальный конфликт инициирован противоречием, возникающим между утратой или переоценкой прежних основных смыслов, на основе которых выстраивалась жизнь личности, и несформированностью новых смысложизненных ориентаций. Экзистенциальный конфликт связан с переоценкой смысложизненных ориентаций, он затрагивает наиболее важные, жизненно значимые ценности и потребности человека, становится доминантой внутренней жизни человека и сопровождается сильными эмоциональными переживаниями[[31]](#footnote-31). Типичными вариантами ответов мужчин и женщин на вопрос «Кто я?» являются такие, ответы: «Я - человек, утративший основной смысл жизни; Я – человек, потерявший опору под ногами».

Экзистенциально-гендерный конфликт могут переживать мужчины и женщины, смысложизненные ориентации которых базируются на исполнении традиционных половых ролей, другими словами, если главный смысл своей жизни женщина видит только в создании семьи для рождения и воспитания детей, а для мужчины основным смыслообразующим фактором его жизни является профессиональный успех и карьера[[32]](#footnote-32).

Так, мужчины, воспринимающие профессиональную деятельность и карьеру как единственное и самое главное предназначение своей жизни, оказываются в ситуации экзистенциального конфликта в случае потери работы или выхода на пенсию. «Шок отставки», связанный с потерей значимого места в обществе, разрывом связей с референтной группой, утратой значимой социальной роли в сознании таких мужчин отражен, как “потеря главного смысла жизни”, а на эмоциональном уровне отмечен всеми признаками острого стрессового расстройства.

Женщины, реализуя «истинно женское предназначение быть матерью и хранительницей домашнего очага», часто переживают экзистенциальный кризис в период психологического отделения повзрослевших детей от семьи. Если раньше вся жизнь женщин была насыщена эмоциональной и бытовой заботой о детях, то теперь, когда такое привычное течение жизни нарушается, возникает ощущение пустоты, ненужности, бессмысленности жизни. Живя жизнью детей, многие женщины совсем забывают о своей собственной жизни.

По мнению К.А. Абульхановой-Славской, если человек выбирает самовыражение через выполнение долга, т.е. через самопожертвование, то происходит постепенная утрата своего “Я”, он оказывается в позиции, униженной и зависимой от других, и жизнь его часто кончается крахом, так как другие далеко не всегда отвечают взаимностью. Служение людям из чувства долга не сочетается с личностной самоактуализацией и самореализацией[[33]](#footnote-33).

Экзистенциальный конфликт, нарушая привычный ход жизни, дезорганизуя или даже делая невозможной обычную жизнедеятельность, требует от человека переосмысления своей жизни и ее наиболее существенных составляющих, переоценки своих жизненных целей, отношений с окружающими, образа жизни и др. Успешное преодоление конфликта является жизненно значимой задачей для человека, а результатом его разрешения часто становится появление каких-то новых качеств и условий жизни.

Итак, мы описали особенности гендерных конфликтов личности как представителя определенного пола. Вероятность внутриличностных гендерных конфликтов возрастает, если человек, вопреки своим желаниям и потребностям следует социокультурным предписаниям (например, «Мужчины так себя не ведут»; «Женщины так не поступают») и подчиняет свои индивидуальные поведенческие проявления традиционным нормативным моделям поведения в рамках мужской и женской роли. Степень подверженности этим предписаниям обусловлена условиями первичной и вторичной социализации и психологическими особенностями личности.

Человеку не всегда удается осознать те явления дискриминации, которым он подвержен, и самостоятельно продуктивно разрешить внутриличностные конфликты, порождаемые дискриминационными практиками. Помочь ему в этом может взаимодействие с профессиональными психологами, как при индивидуальном психологическом консультировании, так и при участии в психологических тренингах.

Современными исследователями социально-психологических проблем личности отмечаются тенденции, связанные со значимостью проявления в личности субъектности и индивидуализации. Личность конструирует свою индивидуальность и свой социальный мир. Гендерных конфликтов может быть меньше, поскольку, как подчеркивается в работе Е.П. Белинской: «На смену идее адаптации человека к жесткой социальной структуре приходит пафос конструирования им себя самого и социального мира»[[34]](#footnote-34).

# Глава 2. Исследование гендерных особенностей конфликтности на предприятии МТК «Тверское представительство»

## 

## 2.1 Общая характеристика предприятия МТК «Тверское представительство»

МТК «Тверское представительство» - производственное предприятие. Географически предприятие расположено в г. Тверь. Эта организация занимается производством следующей продукции: ключи гаечные, ключи кольцевые, ключи торцовые, ключи трубчатые, отвертки, фрезы, рукоятки пусковые, плоскогубцы, резьбообразующий инструмент; электроинструмент.

Организационно предприятие состоит из трех основных подразделений: производственный цех, финансово-экономический отдел, плановый отдел. Каждый отдел имеет своего руководителя, который являются подчиненными генерального директора.

Производственный цех состоит из групп производственных участков, разделенных по функциональному назначению. Всего организовано три производственных участка: заготовительный, обрабатывающий, сборочный. Кроме того, в состав производственного цеха входит ремонтный цех.

Плановый отдел состоит из службы экономистов, отдела закупок, маркетингового отдела, отдела сбыта.

Во главе предприятия стоит генеральный директор. Ему подчиняются директор по производственной части, директор планового отдела, главный бухгалтер. Директору по производственной части подчиняются производственный цех, ремонтный цех, транспортный цех, склад. Производственный цех напрямую связан с отделом закупок. Если производственному цеху требуются какой-либо материал или деталь, то он обращается в отдел закупок. Закупленный товар поступает на склад. Со склада он поступает в производственный цех.

Заготовительный участок: производит детали для обработки будущего изделия.

Обрабатывающий участок: здесь производят обработку заготовленной детали.

Сборочный участок: здесь изделие проходит свою заключительную стадию производства, стадию сборки.

Ремонтный цех: производит ремонт производственных станков, транспорта.

Финансовый отдел главным образом занимается бухгалтерским сопровождением производственного процесса, предоставлением данных для анализа в плановый отдел, на основании чего плановый отдел составляет бизнес-план, производит экономический анализ предприятия.

Плановый отдел состоит из службы экономистов, отдела закупок, отдела маркетинга, отдела продаж. Каждый из этих отделов имеет свою функциональную особенность:

Служба экономистов: этот отдел проводит экономический анализ деятельности предприятия, составление бизнес-планов, прогнозы дальнейшего развития деятельности предприятия, обеспечением конкурентоспособности предприятия.

Отдел закупок: этот отдел занимается своевременной закупкой необходимых материал, комплектующих, необходимых для организации бесперебойного производства.

Отдел маркетинга: этот отдел занимается организацией и проведением рекламных кампаний.

Отдел продаж: этот отдел занимается организацией сбыта производимых изделий.

## 

## 2.2 Диагностика уровня конфликтности в трудовом коллективе МТК «Тверское представительство» в зависимости от гендерного состава

Исследование влияния гендерных факторов на конфликты в любой организации предполагает необходимость проведения предварительной диагностики социально-психологического климата в трудовых коллективах. Для анализа названной проблемы в рамках дипломного проекта, был проведен социометрический опрос работников фирмы МТК «Тверское представительство» и анкетирование, позволяющие определить уровень конфликтности отношений сотрудников в отделах предприятия.

В обследовании принимали участие служащие различных по гендерному составу структурных подразделений предприятия МТК «Тверское представительство»: «преимущественно женский», «преимущественно мужской» и «гендерно-равновесный». Такая классификация отделов позволяет сравнивать уровень конфликтности в соответствующих подразделениях компании и дает возможность ответить на основную гипотезу исследования о наличии взаимосвязи между показателями распространенности, остроты конфликтов и полом работников.

В качестве основной методики диагностирования уровня конфликтности в трудовых коллективах предприятия, мы использовали социометрический опрос, в ходе которого выясняются взаимоотношения между членами группы, положение в ней отдельных членов путем взаимовыборов по предложенным критериям. Эта процедура позволяет анализировать внутриколлективные и внутригрупповые отношения, изучать структуру микрогрупп в коллективе и положение в нем отдельных членов (проблемы авторитетности, лидерства), оценить психологическую совместимость и уровень его группового единства.

В рамках исследования каждому сотруднику отдела было предложено заполнить социометрическую карту (приложение №1) по одному критерию, описывающему межличностные и деловые отношения с коллегами и руководством. Социометрический критерий, использованный в исследовании: «Если бы руководитель организации назначил вас ответственным за реализацию важного проекта, то кого из работников своего отдела вы привлекли бы для совместного выполнения этого задания?».

По результатам опроса составлены социоматрицы и социограммы, дающие представление о структуре отделов организации.

Анализ данных, полученных путем данной процедуры, показал различия в уровне конфликтности в структурных подразделениях в зависимости от гендерного состава коллективов.

Финансово-экономический отдел, отнесенный нами к «преимущественно женскому» типу характеризуется высоким уровнем конфликтности и наличием конкурирующих неформальных групп в структуре коллектива.

Социально-демографический состав отдела.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возраст | Пол | |
| Мужской | Женский |
| 20 - 25 | 1 | 2 |
| 25 - 30 | 0 | 2 |
| 30 – 35 | 0 | 2 |
| 35 - 40 | 0 | 1 |
| Свыше 40 | 0 | 1 |

Социоматрица (№ 2.2.1)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кто выбирает | | Кого выбирают | | | | | | | | | Отдано выборов | | Итого |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | + | -- |
| **1. Петухова** | |  | + | + | + |  | -- | -- | -- | + | 4 | 3 | 7 |
| 2. Смирнова | | + |  | + | + |  |  | -- | -- | + | 4 | 2 | 6 |
| 3. Арсентьева | | + | + |  | + |  |  | -- |  | + | 4 | 1 | 5 |
| 4. Аристова | | + | + | + |  | + |  | -- |  | + | 5 | 1 | 6 |
| 5. Козлова | |  |  |  | + |  |  | -- |  | + | 2 | 1 | 3 |
| 6. Корнышева | | -- |  |  |  | + |  | -- | + | + | 3 | 2 | 5 |
| 7. Краснова | | -- | -- | -- | -- | -- | + |  | + | + | 3 | 5 | 8 |
| 8. Великанова | | -- | -- | -- |  |  | + | + |  | + | 3 | 3 | 6 |
| 9. Смирнов | | + | + |  | + | + |  | -- | -- |  | 4 | 2 | 6 |
| Получено выборов | + | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 |  |  |  |
| \_ | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 2 | 0 |  |  |  |
| Всего | | 7 | 6 | 5 | 6 | 4 | 3 | 8 | 4 | 8 |  |  |  |

На основе результатов опроса, нами был проведен расчет индивидуальных и групповых социометрических индексов.

Наиболее высоким положительным статусом в данной группе обладает Смирнов А.В. - единственный мужчина финансово-экономического отдела, индивидуальный индекс, рассчитанный по формуле: С+=В+/N-1 равен 1, несмотря на то, что стаж его работы в данной фирме ограничивается одним годом, он является неформальным лидером. Наибольший размер индекса отрицательного статуса С− = В−/N-1, имеет Краснова С.И., он равен 0,88, соответственно она является аутсайдером финансово-экономического отдела.

Для анализа структуры отдела нами были определены групповые социометрические индексы. Индекс групповой экспансивности рассчитывается следующим образом: Эгр= ∑(∑В+,−)/N, где ∑В+,− - сумма положительных и отрицательных выборов исходящих от данного лица, N - количество членов группы. Эгр – для «женской» группы равен 5,8. Данный индекс показывает активность ее членов в межличностном взаимодействии и потребность в общении среди членов коллектива.

Индивидуальные социометрические индексы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Члены группы** | **С+** | **С−** | **Э+** | **Э−** |
| 1. Петухова | 0,5 | 0,38 | 0,5 | 0,38 |
| 2. Смирнова | 0,5 | 0,25 | 0,5 | 0,25 |
| 3. Арсентьева | 0,38 | 0,25 | 0,5 | 0,13 |
| 4. Аристова | 0,63 | 0,13 | 0,63 | 0,13 |
| 5. Козлова | 0,38 | 0,13 | 0,25 | 0,13 |
| 6. Корнышева | 0,25 | 0,13 | 0,38 | 0,25 |
| 7. Краснова | 0,13 | 0,88 | 0,38 | 0,63 |
| 8. Великанова | 0,25 | 0,25 | 0,38 | 0,38 |
| 9. Смирнов | 1 | 0 | 0,5 | 0,25 |

Наиболее важным для характеристики конфликтности группы является индекс взаимности выборов, он рассчитывается по формуле: Вв = ∑В++/ (1\2 N (N-1), где В++ - число взаимных выборов. Для финансово-экономического отдела предприятия он равен 0,36. Кроме того, нами произведен расчет индекса групповой напряженности в коллективе: Н = ∑В−−/ (1\2 N (N-1), он оказался равным 0,22.

1

2

3

4

9

5

8

7

6

Взаимный положительный выбор

Взаимный отрицательный выбор

Односторонне отклонение

Односторонний выбор

На Члены коллектива разделены на два враждующих лагеря. Ядро первого сосредоточено вокруг официального руководителя подразделения – В.Г. Петуховой. Лидером второй неформальной группы можно назвать – С.И. Краснову, которая чаще всего выступает инициатором конфликтных ситуаций. А.В. Смирнов, получивший наибольшее количество положительных выборов, остается за рамками этих двух групп. Большинство женщин коллектива конкурируют за его внимание, и это провоцирует разногласия, выливающиеся не только в межличностные конфликты, но и в деловые.

На основе полученных результатов, была построена социограмма отношений в трудовом коллективе. (Рис. 2.2.2). На диаграмме кружками обозначены члены группы под соответствующими номерами, стрелками связи между ними.

Как видно на диаграмме, коллектив отдела разбит на две неформальные группы, демонстрирующие антипатию друг к другу. Объединяющим звеном здесь выступает один член коллектива (мужчина), симпатию по отношению к которому высказывают представители обоих группировок.

Другая обследованная группа (производственный цех) характеризуется противоположным перекосом в половом составе работников, и потому был отнесен нами к категории «преимущественно мужских».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возраст | Пол | |
| Мужской | Женский |
| 20 - 25 | 0 | 0 |
| 25 - 30 | 2 | 2 |
| 30 – 35 | 3 | 0 |
| 35 - 40 | 1 | 0 |
| Свыше 40 | 6 | 0 |

Социоматрица (№2.2.2) Характеристика отдела снабжения

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кто выбирает** | | **Кого выбирают** | | | | | | | | | | | | | |  | | Всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | + | − |  |
| **1.Сергеев** | |  |  |  |  | -- |  | + |  | + | -- | -- | -- | + | -- | 3 | 5 | 8 |
| 2. Петров | | -- |  | + |  | + |  |  | -- |  | + | + | + |  |  | 5 | 2 | 7 |
| 3. Федотов | | -- |  |  | + | + | + | + | -- |  | + | + |  | + | + | 8 | 2 | 10 |
| 4. Семенов | |  | + | + |  |  |  |  | -- |  | + | + |  | + | + | 6 | 1 | 7 |
| 5. Гухман | | -- |  | + |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + | 4 | 1 | 5 |
| 6. Ким | | -- |  | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  | 2 | 1 | 3 |
| 7. Ливанов | | + |  | + |  |  |  |  | -- |  |  | + |  |  |  | 3 | 1 | 4 |
| 8. Ронжин | | -- |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 1 | 1 | 2 |
| 9. Исаев | | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 0 | 1 |
| 10. Носова | | -- |  | + |  |  |  |  | -- |  |  | + |  |  |  | 2 | 2 | 4 |
| 11. Крылова | | -- |  | + | + |  |  |  | -- |  | + |  |  | + | + | 5 | 2 | 7 |
| 12. Серов | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 1 | 0 | 1 |
| 13. Комов | |  |  | + | + |  |  |  | -- |  | + | + |  |  |  | 4 | 1 | 5 |
| 14. Зайцев | | -- |  | + | + |  |  |  | -- |  | + | + |  |  |  | 4 | 2 | 6 |
|  | + | 2 | 1 | 9 | 4 | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 | 7 | 10 | 1 | 4 | 4 |  |  |  |
| − | 8 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 8 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |  |  |  |
| Всего | | 10 | 1 | 9 | 4 | 3 | 1 | 3 | 8 | 1 | 8 | 11 | 1 | 4 | 4 |  |  |  |

На основе расчета индивидуальных социометрических индексов были выявлены следующие тенденции: наблюдается одно ядро группы, сконцентрированное вокруг двух сотрудников коллектива М.П. Крыловой(С+ = 0,77) и М.Г. Федотова(С+ = 0,69), им было отдано наибольшее число голосов. Но при этом Федотов имеет «связи» за границами ядра и его уровень взаимодействия больше чем у остальных членов группы(Э+ = 0,62), что позволяет сделать выводы о том, что именно он является неформальным лидером данного коллектива. Аутсайдерами отдела можно назвать Е.Н. Ронжина и М.И. Исаева, они получили наименьшее количество положительных выборов.

Индивидуальные индексы:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Члены группы** | **С+** | **С−** | **Э+** | **Э−** |
| 1. Сергеев | 0,15 | 0,62 | 0,23 | 0,38 |
| 2. Петров | 0,08 | 0 | 0,38 | 0,15 |
| 3. Федотов | 0,69 | 0 | 0,62 | 0,15 |
| 4. Семенов | 0,31 | 0 | 0,46 | 0,08 |
| 5. Гухман | 0,15 | 0,08 | 0,31 | 0,08 |
| 6. Ким | 0,08 | 0 | 0,15 | 0,08 |
| 7. Ливанов | 0,23 | 0 | 0,23 | 0,08 |
| 8. Ронжин | 0 | 0,62 | 0,08 | 0,08 |
| 9. Исаев | 0,08 | 0 | 0,08 | 0 |
| 10. Носова | 0,54 | 0,08 | 0,15 | 0,15 |
| 11. Крылова | 0,77 | 0,08 | 0,38 | 0,15 |
| 12. Серов | 0,08 | 0 | 0,08 | 0 |
| 13. Комов | 0,31 | 0 | 0,31 | 0,08 |
| 14. Зайцев | 0,31 | 0,08 | 0,31 | 0,15 |

Анализ групповых показателей позволяет исследовать общую картину социально-психологического климата в коллективе. Плотность социальных связей в «преимущественно мужской» группе несколько ниже, чем в «женской», это доказывает различие в размере индексов групповой эмоциональной экспансивности (Эгр), для «мужской» группы он равен 5. Коллегам-мужчинам, вероятно, требуется меньший объем общения друг с другом. Да и наибольшее число положительных взаимодействий отмечено, прежде всего, в отношении двух женщин-коллег. Но неформальным лидером коллектива является мужчина, не занимающий официальной руководящей должности. Кроме того, можно заметить значительное число отрицательных выборов между руководителем подразделения и основной частью сотрудников коллектива, что свидетельствует о неудовлетворенности качеством делового общении в вертикальных взаимоотношениях. Индекс взаимности выборов (Вв) в «мужской» группе равен 0,18, в сравнении 0,36 в «женской». Но при этом и индекс групповой напряженности (Н) в «мужской» группе, ниже чем в «женской», равен 0,04 и 0,22 соответственно, что свидетельствует о более благоприятной обстановке в отделе снабжения фирмы МТК «Тверское представительство».

11

3

10

14

13

4

5

8

1

7

12

9

6

2

Третья обследованная группа (отдел продаж) характеризуется равновесием полового состава работников.

Социально-демографический состав группы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возраст | Пол | |
| Мужской | Женский |
| 20 - 25 | 1 | 2 |
| 25 - 30 | 2 | 1 |
| 30 – 35 | 2 | 0 |
| 35 - 40 | 0 | 2 |
| Свыше 40 | 2 | 0 |

Социоматрица (№2.2.3).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кто выбирает | | Кого выбирают | | | | | | | | | | |  | | Всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | + | − |
| **1.Фролов** | |  |  |  | + | + |  |  | + | + | + |  | 5 | 0 | 5 |
| 2. Блинова | | + |  | + | + | + | + | + | + |  |  | -- | 7 | 1 | 8 |
| 3. Орлова | | + | + |  | + | + | + | + |  | + |  | -- | 7 | 1 | 8 |
| 4. Кулаков | | + | + | + |  | + |  |  | + | + |  |  | 6 | 0 | 6 |
| 5. Соколов | | + |  | + | + |  |  | + | + |  |  | -- | 5 | 1 | 6 |
| 6. Ильина | | + | + | + | + | + |  | + | + | + |  | -- | 8 | 1 | 9 |
| 7. Светова | | + | + | + | + | + | + |  | + | + |  | -- | 8 | 1 | 9 |
| 8. Гришин | | + | + |  | + |  | + | + |  | + |  | -- | 6 | 1 | 7 |
| 9. Удальцов | |  |  | + | + |  | + | + |  |  |  |  | 4 | 0 | 4 |
| 10. Редькин | | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -- | 1 | 1 | 2 |
| 11. Назарова | | + | -- | -- |  | + | -- | -- |  |  |  |  | 2 | 4 | 6 |
|  | + | 9 | 5 | 6 | 8 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 1 | 0 |  |  |  |
| − | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 |  |  |  |
| Всего | | 9 | 6 | 7 | 8 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 1 | 7 |  |  |  |

Анализ психологического климата в смешанном коллективе дал следующие результаты: лидером группы является И.С. Фролов (С+ = 0,9) – руководитель отдела продаж, он объединяет вокруг остальных сотрудников. Большинство членов также имеют высокий уровень социометрического статуса (от 0,8 до 0,5). В коллективе есть явный аутсайдер – Л.В. Назарова (С+ = 0), и по признанию сотрудников наиболее конфликтный человек. И.А. Редькин также получил наименьшее число положительных выборов(С+ = 0,1), но и значение отрицательного статуса (С−= 0), поэтому нельзя назвать его антилидером группы.

Индивидуальные индексы:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Члены группы** | **С+** | **С−** | **Э+** | **Э−** |
| 1. Фролов | 0,9 | 0 | 0,5 | 0 |
| 2. Блинова | 0,5 | 0,1 | 0,7 | 0,1 |
| 3. Орлова | 0,6 | 0,1 | 0,7 | 0,1 |
| 4. Кулаков | 0,8 | 0 | 0,6 | 0 |
| 5. Соколов | 0,6 | 0 | 0,5 | 0,1 |
| 6. Ильина | 0,5 | 0,1 | 0,8 | 0,1 |
| 7. Светова | 0,6 | 0,1 | 0,8 | 0,1 |
| 8. Гришин | 0,6 | 0 | 0,6 | 0,1 |
| 9. Удальцов | 0,6 | 0 | 0,4 | 0 |
| 10. Редькин | 0,1 | 0 | 0,1 | 0,1 |
| 11. Назарова | 0 | 0,7 | 0,2 | 0,4 |

В целом можно назвать социально-психологический климат данного коллектива наиболее благоприятным, что можно видеть на социограмме. Расчет групповых индексов показал значительное превышение числа социальных контактов и взаимодействий между сотрудниками отдела продаж по сравнению с другими (Эгр = 6,4). Так как центром ядра группы выступает формальный руководитель, способный предотвращать переход деловых разногласий в форму острых конфликтных ситуаций, то это объясняет высокий уровень солидарности внутри коллектива. Индекс напряженности (Н = 0,07) значительно ниже, чем в «преимущественно женской» группе, но несколько выше, чем в «мужской». Кроме того количество положительных взаимовыборов (Вв = 0,42) явно превышает значение этого индекса в других группах.

1

2

3

6

7

4

5

8

9

10

11

На основании вышеизложенного, можно сделать соответствующие выводы. Наиболее высока степень напряженности в «преимущественно женском» подразделении (финансово-экономический отдел), более благоприятный социально-психологический климат наблюдается в «преимущественно мужском» отделе (отдел снабжении) и самая комфортная атмосфера существует в «гендерно-равновесном» коллективе (отдел продаж). Гендерные параметры, таким образом, безусловно, влияют на уровень конфликтности в трудовых коллективах.

## 2.3 Различия в оценке уровня конфликтности коллектива организации и в поведении в конфликтных ситуациях в зависимости от половой принадлежности

Социальные исследования показали, что не существует «чисто» мужской или женской личности. Каждая в той или иной мере присутствует в индивиде. Зато существует мужское и женское поведение, которое формируется в процессе социализации личности. Гендерные установки, безусловно, влияют на оценку уровня конфликтности коллектива и в свою очередь на формирование определенных типов поведения в конфликтных ситуациях. Проведенное нами исследование с использованием тестовой методики Томаса[[35]](#footnote-35) и анкетного опроса в трудовых коллективах организации МТК «Тверское представительство» обнаружило некоторые отличия в ответах респондентов в зависимости от половой принадлежности.

Для оценки степени напряженности отношений в «преимущественно мужском», «преимущественно женском» и «гендерно-нейтральном» коллективах была применена шкала Гутмана[[36]](#footnote-36).

Таблица 2.3.1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Типы коллективов организации по гендерному признаку | Ме | Станд.откл. |
| «гендерно-нейтральный» | 10 | 1,97 |
| «преимущественно мужской» | 9,5 | 1,88 |
| «преимущественно женский» | 4 | 3,3 |

Уровень конфликтности по оценкам сотрудникам полностью соответствует данным социометрического опроса. В «женском» коллективе отмечается самый высокий уровень напряженности в отношениях между коллегами по работе (Ме = 4), а «гендерно-нейтральном», наоборот, самый благоприятный климат (Ме = 10).

На вопрос анкеты: «Как вы оцениваете уровень конфликтности в Вашем трудовом коллективе?», респонденты ответили следующим образом:

Таблица 2.3.2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Женский коллектив | Мужской коллектив | Гендерно-нейтральный |
| В нашем трудовом коллективе никогда не бывает разногласий | 0,0 | 20,1 | 58,2 |
| Конфликты случаются крайне редко | 5,3 | 73,2 | 35,9 |
| Конфликты внутри коллектива довольно частое явление | 31,1 | 6,7 | 4,4 |
| Обстановка в коллективе невыносимая | 63,6 | 0,0 | 1,5 |

Сотрудники отдела продаж отметили следующие параметры обстановки, сложившейся в их подразделении:

* преобладание делового, творческого настроения в течение рабочего дня;
* чувство групповой сплоченности и товарищества;
* высокий уровень профессиональной подготовленности работников;
* хорошие взаимоотношения между руководителями и подчиненными;
* равномерность распределения объема работы и нагрузок на каждого члена коллектива;
* своевременность и объективность разрешения конфликтных ситуаций;
* справедливость и гласность в оценке деятельности членов коллектива, а также распределения вознаграждений;
* нежелание членов коллектива уходить из данного подразделения, даже на вышестоящую должность;
* использование возможностей неформального лидерства для решения служебных и воспитательных задач;
* критика и самокритика;
* коллективное обсуждение вариантов важнейших принимаемых решений;
* охотное согласие подменить товарища, оказать ему помощь.

Оценки отношений между коллегами в «преимущественно женском» коллективе прямо противоположные, что дает возможность зафиксировать крайне неблагоприятную атмосферу, сложившуюся в данном подразделении. Его сотрудники назвали следующие характеристики финансово-экономического отдела организации:

* частые опоздания и длительное отсутствие на работе;
* обсуждение указаний руководителей в «кулуарах»;
* длительные перекуры во время работы;
* неточное выполнение решений и приказов руководства;
* распространение слухов друг о друге;
* скрытая критика условий труда;
* пустая трата рабочего времени;
* отказ от работы в сверхурочное время;
* частые конфликты между работниками и устранение коллектива от их разрешения;
* частые нарушения дисциплины;
* высокая текучесть кадров, частые переходы в другие подразделения на равнозначные должности;
* низкая активность при обсуждении служебных и специальных вопросов;
* отсутствие критики и самокритики.

Диаграмма 2.3.1 Оценка уровня конфликтности в коллективе



Так предпочтительной для сотрудников-мужчин (среди персонала) данной организации формой поведения в конфликтных ситуациях соперничество, далее компромисс, сотрудничество, сведение контактов к минимуму, приспособление.

Таблица 2.3.3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Стратегии поведения в конфликтных ситуациях | Мужчины, в % | Женщины, в % |
| Уклонение | 15,5 | 14,0 |
| Соперничество | 33,5 | 3,5 |
| Приспособление | 6,5 | 17,7 |
| Сотрудничество | 20,0 | 43,5 |
| Компромисс | 24,5 | 21,3 |
| Итого | 100 | 100 |

Для женщин-сотрудниц более характерно стремление к сотрудничеству, затем к компромиссу, приспособлению, уклонению и лишь, в крайнем случае, соперничеству.

Диаграмма 2.3.2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях



Данные, полученные с использование тестовой методики К. Томаса, в целом были подтверждены информацией найденной в результате анкетирования. Но есть и незначительные отличия, которые связаны со стремлением сотрудников продемонстрировать более одобряемые установки, не имеющие продолжения в реально выбираемых стратегиях деятельности.

На вопрос анкеты: «Как лично Вы предпочитаете действовать в ситуации конфликта?», который характеризует субъективное представление, ответы респондентов распределились следующим образом:

Таблица 2.3.4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Стратегии, выбранные респондентами. | Мужчины, в % | Женщины, в % |
| 1. уклоняетесь от активных действий, стараясь не вмешиваться, соблюдая нейтралитет (уклонение). | 12,5 | 13,0 |
| 2. разрешаете конфликт, не обращая внимания на позиции сторон с использованием всех имеющихся в Вашем распоряжении сил и средств (соперничество). | 37,5 | 4,5 |
| 3. присоединяетесь к «сильной» стороне в этом конфликте (приспособление). | 0,5 | 15 |
| 4. анализируете причины конфликта и предпринимаете активные действия для его разрешения, учитывая интересы всех его участников (сотрудничество). | 23,0 | 47,5 |
| 5. стремитесь заглушить конфликт, путем примирения сторон, предлагая «слабым» идти на уступки (компромисс) | 26,5 | 20,0 |
| Итого | 100 | 100 |

Кроме того, различия в отношениях зависят также от социального и профессионального статуса оппонента в конфликте.

Половые различия в производственных конфликтах выражаются в следующем: мужчины больше предрасположены к конфликтам, связанным непосредственно с трудовой деятельностью. Для женщин характерна тенденция к большей частоте конфликтов в связи с их личными потребностями.

На вопрос: «Вы сами когда-либо принимали участие в конфликте, возникшем между сотрудниками Вашего подразделения?», респонденты ответили следующим образом.

Таблица 2.3.5.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Мужской | Женский | Итого |
| Да | 6 | 7 | 13 |
| Нет | 15 | 8 | 21 |
| Итого | 19 | 15 | 34 |

Взаимосвязь активного участия в развивающихся конфликтных ситуациях в зависимости от половой принадлежности незначительная, об этом свидетельствует рассчитанный нами коэффициент Юла. Он равен (– 0,37), что показывает слабую связь между параметрами.

Но характеристики причин конфликтных ситуаций различаются для мужчин и женщин. В качестве источников, разногласий возникающих в подразделениях предприятия, сотрудники-мужчины чаще называли факторы, непосредственно затрагивающие проблемы производственной деятельности. К ним можно отнести следующие: «несогласованность в определении целей развития фирмы среди коллег и руководства», «невозможность проявления инициативы в решении технологических вопросов организации», «неэффективность системы оплаты труда, не учитывающей размер трудового вклада», и т.д. Женщины-сотрудницы реже ссылались на разногласия, связанные с производственными вопросами и уделяли большее внимание межличностным проблемам коллектива. Респондентками были представлены другие основания и источники разногласий, часто со ссылками на персоналии: «неравное распределение трудовой нагрузки среди коллег, зависящее от симпатий-антипатий руководителя подразделения», «невозможность совместного выполнения обязанностей, вследствие несовпадения взглядов на жизнь», «неадекватный характер некоторых сотрудников коллектива», «внешний вид коллег», и т.д. Таким образом, обработав методом контент-анализа вопрос анкеты: «Чем, по Вашему мнению, вызваны конфликты в Вашем подразделении?» нами получены следующие данные.

Таблица 2.3.6.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Мужчины, в % | Женщины, в % |
| Недостатками в организации производственных процессов | 43,7 | 10,2 |
| Неправильными действиями руководителя | 39,6 | 15,1 |
| Личностными чертами сотрудников коллектива | 14,0 | 49,6 |
| Несовместимостью социально-демографических характеристик | 6,4 | 16,7 |
| Нарушением групповых норм поведения | 4,3 | 37,1 |
| Итого | 108 | 128,7 |

Результаты доказывают наличие различий в определении причин конфликтных ситуаций в зависимости от половой принадлежности респондентов.

Диаграмма 2.3.3. Причины конфликтов в коллективе



Также, важное значение для анализа стратегий мужчин и женщин сотрудников, играет выявление инициаторов конфликтов. Более половины сотрудников полагает, что виновником распространения конфликтов выступают руководители подразделения, женщины же, чаще ссылаются на неконформных коллег по работе.

На вопрос «Как Вы считаете, кто в большинстве случаев ответственен за распространение конфликтов в Вашем подразделении?», мы получили следующие ответы.

Таблица 2.3.7.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Мужчины | Женщины |
| Руководитель | 55,7 | 41,2 |
| Отдельные сотрудники | 44,3 | 58,8 |
| Итого | 100 | 100 |

Что касается соотношения стратегий поведения в конфликтах работников предприятия и их руководителей, то здесь не найдено существенных различий между мужчинами и женщинами, и те и другие чаще поступают по-своему 56,2% и 59,3% соответственно, не ориентируясь на действия вышестоящих оппонентов.

Таблица 2.3.8.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Соотношение стратегий поведения в конфликтных ситуациях персонала и руководителей подразделения. | Персонал подразделения | |
| Мужчины | Женщины |
| Поведение зависит только от лично выбранной стратегии | 56,2 | 59,3 |
| Используют аналогичную стратегию (подражают руководителю) | 43,8 | 40,7 |

Таким образом, по большинству рассмотренных параметров, нами были найдены отличия в поведении мужчин и женщин в трудовом коллективе, которые можно считать существенными. Это подтверждает необходимость использования различных инструментов разрешения конфликтных ситуаций в трудовых коллективах в зависимости от их гендерного состава.

## 2.4 Влияние гендерных установок на удовлетворенность трудом и уровень конфликтности коллектива

Оптимальность взаимоотношений в профессиональных коллективах определяется взаимовлиянием ряда социально-психологических обстоятельств: количеством и составом сотрудников, профессиональной и половой однородностью, регламентом деятельности, временными и пространственными параметрами функционирования коллективов. Серьезное влияние на отношения сотрудников в подразделениях организации оказывают и гендерные установки, основанные на воззрениях о социальных ролях, выполняемых мужчинами и женщинами. Гендерная установка – это представление субъектов трудовой деятельности о возможностях женщин осуществлять профессиональную роль и сформированное на его основе положительное или отрицательное отношение к присутствию их в трудовом коллективе. В структуре установок выделим следующие типы: «эгалитарные», «традиционные». Полярность взаимоотношений между сотрудниками (мужчинами и женщинами) обуславливается совпадением или несовпадением гендерных установок. Совпадение приводит к благоприятным взаимоотношениям, несовпадение – к неблагоприятным, конфликтным взаимоотношениям.

Формирование гендерных установок тесно связано с условиями социализации, типичными для той или иной культуры, социокультурных слоев, конкретных семей, которые являются объективными макрофакторами. Процесс гендерной социализации протекает в контексте культуры конкретной страны, влияние которой идет, благодаря сложившимся эталонам «мужественности» и «женственности». Они подразумевают определенный набор черт характера, особенностей поведения, эмоциональных реакций.

В качестве ведущего микрофактора формирования гендерных установок у сотрудников организации выступает трудовой коллектив со сложившимися традициями и нормами поведения.

По данным исследования, проведенного в организации МТК «Тверское представительство», наиболее традиционно воспринимают идеальную роль женщины мужчины-руководители (100%). Среди опрошенных женщин почти в 2 раза больше, чем среди мужчин, не согласных с «естественным», традиционным взглядом на предназначение женщины. Чем выше образование у респондентов, тем чаще они выражали несогласие с мнением, что «женщина не должна работать, а ее предназначение - семья, муж, дети». Что касается представлений относительно основного предназначения мужчины в обществе, то здесь мнение всех опрошенных было однозначным независимо от пола: 81% женщин и 85% мужчин считают, что работа-главное в жизни мужчины.

В целом представления опрошенных о предназначении мужчины отличаются высокой степенью однородности и традиционностью вне зависимости от пола, образования, возраста. А представления мужчин и женщин о женском предназначении отличаются. Мнения самих женщин на этот счет более разнородны, неоднозначны и менее традиционны, хотя в целом 2/3 мужчин и половина женщин отводят женщине в идеале только роль хранительнице домашнего очага.

На вопрос: «Что для вас важнее всего?», респондентами были даны следующие ответы.

Таблица 2.4.1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пол | Работа и карьера, в % | Семья, в % | Работа и семья одновременно, в % |
| Мужчины | 14% | 9% | 77% |
| Женщины | 4% | 27% | 69% |

В обыденном сознании существует негативные стереотипы относительно работающей женщины. Например, стереотип о вредном вилянии на воспитание детей женской работы. Так, 51% опрошенных сотрудников мужчин и 37% женщин разделяют это мнение. Причем мужчины – руководители выражали свое согласие с подобным мнением в 2 раза чаще, чем женщины-руководители. Такие представления в определенной мере формируют чувство вины у работающей женщины, препятствуют ее профессиональной самореализации.

Другой стереотип, распространенный в сфере труда – «женщина, работающая ради карьеры, заслуживает неодобрения». С этим стереотипным представлением согласны каждый второй мужчина и каждая четвертая женщина. Что же влияет на степень согласия с данным мнением? Прежде всего, возраст, так как молодые люди в меньшей степени подвержены влиянию данного стереотипа, и образование: чем выше уровень образования, тем меньше людей придерживаются этой точки зрения.

Следующий стереотип связывает занятость женщин с ростом преступности в обществе. С данным суждением были согласны 38% женщин и 39% мужчин. Эта установка распространена в значительной степени среди людей среднего и пожилого возраста.

И последний стереотип формирующий установку на то, что женщина не может быть хорошим руководителем. Этого стереотипа придерживается наименьшее количество опрошенных: так считают 24% мужчин и 17% женщин. Причем чем старше человек, тем в большей степени он разделяет это мнение. Если среди 25-летних 18% согласны с утверждением, что женщина не может быть хорошим руководителем, то среди возрастной группы старше 50 лет, таких уже 36%.

В целом одинаковое число мужчин и женщин относятся отрицательно к тому, чтобы их начальником на работе была женщина (более четверти опрошенных), и больше женщин, чем мужчин, высказали положительное отношение к этому (почти каждая третья женщина и каждый пятый мужчина).

На вопрос, предполагающий выбор из дихотомии: «Кого вы хотели бы видеть руководителем: мужчину или женщину?» респонденты дали следующие ответы.

Таблица 2.4.2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пол респондента | Хотели ли бы видеть руководителем | | Итого |
| Мужчину, чел. | Женщину, чел. |
| Мужчины | 17 | 2 | 19 |
| Женщины | 11 | 4 | 15 |
| Итого | 28 | 6 | 34 |

Существует также мнение, что многие женщины даже при наличии способностей к управлению не имеют внутренней установки на занятие руководящей должности. Но когда сотрудницам фирмы МТК «Тверское представительство» был задан вопрос: «Если бы вам предложили стать руководителем, то согласились бы вы?», каждая третья выразила свое согласие (среди мужчин - каждый второй). Причем на степень согласия у представителей обоего пола повлиял уровень образования, а у женщин - еще и наличие детей. Если среди женщин, имеющих детей, были согласны стать руководителем 23%, то среди женщин, не имеющих детей, - 38%.В целом же можно отметить, что установки на руководящую должность существуют и у женщин.

На такое положение дел влияет множество факторов, в том числе и осознание неравенства шансов в отношении профессионального роста у мужчин и женщин. Когда сотрудникам фирмы был задан вопрос, имеют ли мужчины и женщины в реальности одинаковые шансы для профессионального роста и продвижения, то 56% мужчин и 64% женщин констатировали, что шансы равны.

Традиционные гендерные стереотипы оказывают непосредственное влияние на формирование отношений между сотрудниками трудового коллектива. Кроме того, необходимость для женщины выполнять функцию в общественном производстве и наличие установок патриархального типа приводит к появлению внутреннего гендерного конфликта личности.

Гендерный конфликт могут переживать мужчины и женщины, ориентированные на исполнение традиционных половых ролей, например, женщина, которая видит основной смысл своей жизни только в создании семьи для рождения и воспитания детей, или мужчина, ориентированный исключительно на профессиональный успех и карьеру.

Вероятность внутренних гендерных конфликтов возрастает в том случае, когда человек, вопреки своим желаниям и потребностям, следует социокультурным предписаниям («Мужчины так себя не ведут»; «Женщины так не поступают») и подчиняет свое поведение традиционным нормативным моделям в рамках мужской и женской роли. Значительное рассогласование реального и нормативно заданного порождает негативное отношение к самому себе и к окружающим людям.

В анкетном опросе сотрудникам МТК «Тверское представительство» был задан вопрос: «Согласны ли Вы с утверждением, что мужчины и женщины в обществе должны выполнять различные функции, мужчины – работать, женщины – заниматься домашним хозяйством»?

Таблица 2.4.3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Мужчины | Женщины |
| Да | 79,5% | 59% |
| Нет | 9,5% | 39% |
| З/О | 11% | 2% |
| Итого | 100% | 100% |

На основе анализа гендерных стереотипов работников предприятия МТК «Тверское представительство», нами были выделены три типа сотрудников в зависимости от гендерной установки.

1. Эгалитарный положительный – воспринимает работающих женщин как полноправных сотрудников, имеет положительное отношение к карьерном росту и занятию руководящих должностей.

2. Традиционный положительный – роль и место женщин видит, прежде всего, в семье, и допускает работу женщин только на должностях не связанных с руководством. Однако, в целом, положительно оценивает присутствие женщин в коллективе.

3. Традиционный отрицательный – в отличие от второго типа, имеет негативное эмоциональное отношение к работающим женщинам в коллективе.

Диаграмма 2.4.1.



По результатам исследования среди сотрудников-мужчин большинство составляют представители с традиционными положительными гендерными установками (88,3%), незначительное количество - с традиционными отрицательными (1,5%) и эгалитарными (10,2%) гендерными установками.

Сотрудницы-женщины, примерно в равной мере, придерживаются эгалитарных (42,3%) и традиционных положительных (57,7%) гендерных установок, и отсутствие зафиксированных традиционных отрицательных (0%) гендерных установок. Большинство сотрудников в своих гендерных установках представляют женщин как играющих менее значимую по сравнению с мужчинами профессиональную роль в коммерческой организации и выполняющих функцию, связанную с предназначением женщин в обществе в целом, что предполагает заботу и оказание помощи мужчинам, прежде всего, в эмоциональной и обслуживающей сфере.

В соответствии с данными исследования, прямой связи между преобладающим типом гендерной установки и психологическим климатом не установлено. Однако, соотнесение имеющихся данных с процентным представительством женщин в коллективе и со значениями удовлетворенности трудом позволило среди исследуемых коллективов найти зависимость между соответствующими параметрами.

Данные, полученные в результате анализа ответов респондентов на вопрос анкеты: «Оцените свою удовлетворенность работой в Вашем подразделении по 5ти бальной шкале», демонстрируют зависимость между качеством социально-психологического климата, гендерным составом групп и уровнем удовлетворенности трудом.

Таблица 2.4.4.

|  |  |
| --- | --- |
| Тип коллектива организации | Уровень удовлетворенности трудом, хср |
| «преимущественно женский» | 3,1 |
| «гендерно равновесный» | 4,5 |
| «преимущественно мужской» | 3,8 |

В «преимущественно женском» коллективе (доля служащих-женщин более 80%), где психологический климат менее благоприятный – удовлетворенность трудом ниже, чем в других подразделениях, но существуют различия и гендерному составу. Удовлетворенность трудом у служащих-мужчин (1балл) несколько ниже удовлетворенности трудом служащих-женщин (3,2 балла).

В «гендерно-равновесном» коллективе (доля служащих-женщин около 55%) где психологический климат более благоприятный, чем в остальных коллективах, - удовлетворенность трудом как у служащих-мужчин (4,35балла), так и у служащих-женщин высокая (4,6балла).

В «преимущественно мужском» коллективе (доля служащих-женщин - менее 15%), где психологический климат менее благоприятный чем в «гендерно равновесном», но более благоприятный чем в «преимущественно женском», - удовлетворенность трудом выше у мужчин (4,2балла) и сравнительно невысокая у служащих-женщин (3,5балла).

Диаграмма 2.4.2



Выделение указанных групп позволяет утверждать, что удовлетворенность трудом одинаково высокая и у сотрудников-мужчин и у женщин в трудовых коллективах с благоприятным психологическим климатом. Тогда как в коллективах с менее благоприятным психологическим климатом удовлетворенность трудом выше у работников, пол которых численно преобладает в данном коллективе, то есть у гендерного большинства коллектива. В коллективах, где процент женщин менее 15% или более 80%, психологический климат недостаточно благоприятный, что может послужить предпосылкой возникновения конфликтов. Следует отметить снижение удовлетворенности трудом служащих мужчин феминизированных коллективов по сравнению с менее феминизированными коллективами.

Эффективность работы любой современной организации во многом зависит от адекватности осуществления ее руководителем кадровой политики, от умения правильно действовать в конкретной ситуации, от способности найти баланс интересов сотрудников. Следовательно существует необходимость:

1. Проведение исследований социально-психологического климата коллектива предприятия для выявления уровня конфликтности, напряженности отношений между сотрудниками.

2. Учет гендерных факторов при отборе специалистов, на ряду с оценкой их профессиональных качеств.

3. Формирование рабочих групп на основе анализа совместимости психологических качеств сотрудников организации, их социального статуса, гендерного статуса, возрастных характеристик и т.д.

4. В рамках повышения квалификации менеджеров, руководителей среднего звена, необходимо включать в программу обучения тренинги по гендерной проблематике.

# Заключение

Итак, высшей формой противоречий в социальных процессах является социальный конфликт. Он характерен для определенного типа взаимоотношений и взаимодействий между социальными общностями и охватывает все виды социальных процессов, в которых они участвуют. Следует отличать социальные конфликты от индивидуальных, в которых принимают участие отдельные люди. Подчеркнем, что в рамках социальных процессов имеют место прежде всего социальные конфликты.

В отечественной литературе наиболее полное определение социального конфликта дал Е.М. Бабосов: «Социальный конфликт - предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в столкновении интересов различных социальных общностей - классов, наций, государств, различных социальных групп, социальных институтов и т.п., обусловленном противоположностью или существенным различием их интересов, целей, тенденций развития».

Сущность конфликта заключается не столько в возникновении противоречия, столкновении интересов, сколько в способе разрешения создавшегося противоречия, в противодействии субъектов социального взаимодействия. Всевозможные противоречия возникают везде и всегда, но только незначительная часть их разрешается путем конфликтов. Интересы и взгляды также сталкиваются довольно часто. Однако сущность конфликта шире этого столкновения. Она - в противодействии субъектов конфликта в целом.

Гендерный конфликт - взаимодействие или психологическое состояние, в основе которого лежит противоречивое восприятие гендерных ценностей, отношений, ролей, приводящее к столкновению интересов и целей. Различия в моделях поведения мужчин и женщин могут стать причинами внутриличностных, межличностных и межгрупповых конфликтов. Исследования мужчин, обладающих внешними признаками идеала мужской красоты, установили, что у них чаще появляется тревожность, депрессия, снижение самооценки и стресс, нежели у людей с обычной внешностью. Это пример внутриличностного конфликта, который возникает из-за несоответствия индивидуальных типов характеров стандартным ожиданиям общества. Несоответствие гендерного поведения культурным нормам выполнения [гендерной роли](http://www.owl.ru/gender/041.htm) также может порождать напряженность и конфликтность на работе. Например, от руководителя-женщины ждут большей мягкости и отзывчивости к подчиненным, чем от руководителя-мужчины. Если она не проявляет таких черт, это вызывает значительно более негативную реакцию, чем их отсутствие у него. Так может развиться межличностный конфликт. Наконец, борьба за равные права женщин, развернувшаяся с конца ХVIII в., сформировавшая женские группы и организации, часто носила конфликтный межгрупповой характер. Проблемы любви и родительского долга оказались в политическом спектре, где представители правого крыла проповедовали супружескую верность, главенство мужчины в общественной жизни и доминирующее положение женщины в сфере частной жизни, а представители левого крыла требовали равенства полов. Гендерный конфликт имеет биологические, психологические и социальные истоки.

Благодаря дифференциации полов природа обеспечивает выживание биологических систем (мужчины отвечают за динамику вида и обеспечивают изменчивость генофонда, а женщины сохраняют имеющийся генофонд и ответственны за стабильность вида). Поэтому мужская часть популяции отличается от женской более высокой степенью отклонения от средних величин. Так, среди мужчин больше великанов и карликов, чем среди женщин; выше процент как гениев, так и умственно отсталых.

Гендерные конфликты зачастую коренятся в информационных моделях, складывающихся в психике участников. Мужчины и женщины по-разному прочитывают послания друг друга, и тогда ошибки восприятия и реагирования приводят к конфликтности взаимоотношений. Рассказ о невзгодах, неприятностях для женщин является, прежде всего, попыткой получить сочувствие: они и не ожидают конкретных действий на свои жалобы. Мужчины же чувствуют себя обязанными среагировать "делом" на высказанные проблемы. Обмен мелкими деталями информации для женщины - средство и свидетельство достижения близости, мужчина не любит вдаваться в незначительные детали. Хотя, конечно, индивидуальные различия здесь более важны.

Кроме осознания проблем, имеющих личную значимость для участников, могут иметь значение и объективные социальные причины столкновения - из-за распределения домашних обязанностей и лидерства в семье, по поводу конкуренции на высокооплачиваемые и престижные рабочие места, участия во властных структурах и т. п. В конечном итоге, конфликтные противоречия возникают не между мужчинами и женщинами как таковыми, а между традиционными и новыми ролями представителей разного пола.

Гендерный конфликт вызван противоречием между нормативными представлениями о чертах личности и особенностях поведения мужчин и женщин и невозможностью или нежеланием личности соответствовать этим представлениям-требованиям. Этот конфликт отражает противоречие между подструктурами личности: «Я как индивидуальность – Я как представитель гендерной группы». Любой гендерный конфликт базируется на явлениях полоролевой дифференциации и иерархичности статусов мужчин и женщин, существующих в современных обществах.

Результаты проведенного исследования наглядно показали неразрывность существующих различий мужчин и женщин в поведении, стилях разрешения конфликтных ситуаций, особенностях влияния на руководимый персонал, а также средствах, используемых при разрешении противоречий. Кроме того, выявлены личностные особенности участников, как руководителей, так и персонала, специфика их внутренних условий, индивидуальное восприятие, имеющие место производственные и личностные противоречия, которые реально являются главными причинами многих конфликтов, независимо от их вида, направленности и состава участников. Весь спектр выявленных различий в проведенном нами исследовании, как в личностном, так и в деятельностном плане, как правило, является первопричиной организационных противоречий. То есть конкретные личности с их интересами и индивидуальными особенностями обычно обуславливают появление, разрастание и эскалацию конфликтов. При этом не отрицается действие объективных причин и социальных факторов, приводящих к конфликтам, но их восприятие обусловлено внутренними особенностями и характеристиками личности.

Представленные в работе результаты исследования поведенческих установок менеджеров и персонала с позиций личностно-деятельностного подхода, анализируемых через гендерные и индивидуальные различия в организационных конфликтах, имеют не только новизну, научную перспективу, но и практическую значимость. Приведенные данные наглядно показывают наличие существенных гендерных различий в очень значимой для менеджмента сфере – сфере разрешения конфликтов и управления ими, которые необходимо учитывать в реальном бизнесе для повышения его эффективности.

# Список литературы

1. Алешина Ю.Е., Лекторская Е.В. Ролевой конфликт работающей женщины// Вопросы психологии. 1989. № 5.
2. Антонова Н.В. Проблема личностной идентичности в интерпретации современного психоанализа, интеракционизма и когнитивной психологии//Вопросы психологии. 1996. № 1.
3. Арутюнян М.Ю. Распределение обязанностей в семье и отношения между супругами//Семья и социальная структура/Отв. ред. М.С.Мацковский. М., 1987.
4. Бабосов Е.М. Конфликтология: учеб.пособие / Е.М. Бабосов. - 2-е изд., стереотип. - Мн.: «Театрасистемс», 2001.
5. Баллаева Е., Лунякова Л. Гендерное равенство в России: проблемы и пути их решения//Гендерное равенство в России: законодательство, политика, практика. Материалы научно-экспертного семинара. Москва, 26 феврвля 2003 г./ Редакторы и составители: Е.А. Баллаева, Л.Г. Лунякова. М.: РОО МЦГИ, 2003.
6. Баскакова М.Е. Замужняя женщина: семья или работа? // Семья в России 1995. № 3-4.
7. Берн Ш. Гендерная психология. СПб., 2001.
8. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. М.: «Прогресс», 1986; Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис. М., 1996.
9. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт. М., 1989.
10. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт!. / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. - Новосибирск: Наука. Сиб. Отделение, 1983.
11. Брагина З.В., Дудяшова В.П., Каверина З.Т. Управление персоналом. – М.: КноРус, 2008.
12. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. - М.: Академический Проект; Триста, 2005.
13. Гагаринская Г. Конфликты и их предотвращение // Кадры, 1996.
14. Гендерные проблемы и развитие. Стимулирование развития через гендерное равенство в правах, в доступности ресурсов и возможности выражать свои интересы/Пер. с анг. М.: Издательство «Весь Мир», 2005.
15. Дмитриев А.В. Конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. - М.: Гардарики, 2000.
16. Зайцев А.К. Социальный конфликт / А.К. Зайцев. - 2-е изд.. - М.: ACADEMIA, 2001.
17. Замедлина Е.А. Конфликтология. М – РИОР, 2005.
18. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: учеб.пособие для студентов вузов / А.Г. Здравомыслов. - 2-е изд., доп. - М.: АО «Аспект - пресс», 1995.
19. Козер Л. Функции социального конфликта / Л. Козер. - М.: Идея – пресс. 2000.
20. Конфликтология: учебник для студентов вузов / под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ, 2001.
21. Конфликты в школьном возрасте: пути их преодоления и предупреждения/ под ред. В.А. Шумилина. - М.: МОПИ им. Н.К. Круской, 1986.
22. Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М. Психологоия малой группы: теоретический и практический аспект. М, 1991.
23. Курбатов В.И. Конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / В.И. Курбатов. - Ростов - на - Дону: Феникс. 2005.
24. Мельникова Н.А. Шпаргалка по социальной психологии. М – Аллель-2000, 2005.
25. Милюска Й. Идентичность женщин и мужчин в жизненном цикле// Социология. Серия 11 РЖ, 1999. № 4.
26. Мэй Р. Искусство психологического консультирования/Пер. с англ. Т.К.Кругловой. М.: Независимая фирма «Класс», 1994.
27. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений / Н.Н. Обозов. - Киев: Лыбидь, 1990.
28. Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта. Л., 1977.
29. Психология. Словарь / Под ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. М. Политиздат, 1990.
30. Психология. Учебник / Под ред. А.А.Крылова. М.: «ПРОСПЕКТ», 2005.
31. Cмелзер Н. Социология. М.: Феникс, 1994.
32. Социальная конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / под ред. А.В. Морозова. - М.: ACADEMIA, 2002.
33. Социальные конфликты в современном обществе / под ред. С.В. Пронина [и др.] - М.: Наука, 1993.
34. Социальный конфликт: современные исследования: реф.сб. / под ред. С.В. Медведева. - М.: ИНИОН, 1991.
35. Сушков, И.Р. Социально-психологическая теория Джона Тернера//Психологический журнал. 1993. Т. 14. № 3.
36. Тест описания поведения К.Томаса (адаптация Н.В.Гришиной) *//* Психологические тесты / Под ред. А.А.Карелина: В 2т. – М., 2001. – Т.2.
37. Турецкая Г.В. Страх успеха: психологическое исследование феномена // Психологический журнал. Т. 19. 1998. № 1.
38. Херсонский Б.Г., Дворяк С.В. Психология и психопрофилактика семейных конфликтов / Б.Г. Херсонский, С.В. Дворяк. - К.: Здоровье, 1991.
39. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис. М., 1996.

# Приложение 1

**Программа социологического исследования**

Проблема исследования: Эффективное управление любой современной организацией невозможно без успешного регулирования отношений между ее сотрудниками. Конфликты не только возможны, но иногда и желательны, так как во многих ситуациях помогают выявить разнообразие точек зрения, дают дополнительную информацию, помогают определить большее число альтернатив и проблем. А в некоторых случаях конфликтная ситуация может мешать удовлетворению потребностей отдельной личности и достижению целей организации в целом. Таким образом, конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации и дисфункциональным и приводит к снижению удовлетворенности, группового сотрудничества и падению производительности труда.

Во многом это зависит от причины возникновения конфликтной ситуации в трудовом коллективе. Задачей исследователя является в первую очередь выявление дисфункциональных конфликтов на ранних стадиях развития, определение оснований и поиск путей их разрешения. Основными причины конфликтов могут стать и ограниченность ресурсов, и взаимозависимость задач, и различия в целях, ценностных ориентациях, манере поведения, уровне образования, а также гендерном статусе.

Проблеме исследования конфликтов посвящено огромное количество работ зарубежных и отечественных ученых. Причины возникновения конфликтных ситуаций в первичном трудовом коллективе рассматривали в своих работах Выханский О.С., Наумов А.И., Гришина Н.В., структурные компоненты и эволюцию конфликтов описывали Анцулов А.Я., Шипилов А.И., стратегии разрешения и методики их изучения были проанализированы Томасом К.У., Килменном Р.Х. Но влияние гендерных факторов на возникновение конфликтов и стратегии поведения мужчин и женщин в конфликтных ситуациях в трудовых коллективах исследованы недостаточно. Кроме того, отсутствует социологическая информация, позволяющая определить воздействие на уровень конфликтности группы ее гендерного состава.

Объект – члены трудовых коллективов предприятия МТК «Тверское представительство» г. Тверь.

Предмет - влияние гендерных установок на уровень конфликтности трудовых коллективов и модели поведения в конфликтных ситуациях.

Цель исследования – изучить влияние гендерных состава группы и установок на уровень конфликтности трудовых коллективов и выявить модели поведения в конфликтных ситуациях мужчин и женщин.

Задачи исследования:

1. Определить уровень конфликтности трудовых коллективов предприятия МТК «Тверское представительство» в зависимости от их гендерного состава.

2. Проанализировать способы поведения в конфликтных ситуациях сотрудников организации (мужчин и женщин).

3. Определить степень распространенности гендерных стереотипов в трудовых коллективах предприятия.

4. Выявить соответствие гендерных установок работников традиционным представлениям о гендерных моделях поведения мужчин и женщин.

5. Оценить степень удовлетворенности трудом в коллективах различающихся гендерным составом

6. Исследовать взаимосвязь между распространенностью гендерных стереотипов и уровнем конфликтности в группах.

Гипотезы:

1. Гендерные представления сотрудников часто не соответствуют традиционным представлениям о гендерных ролях, происходит смешение или смена традиционных ролей мужчины и женщины.

2. Уровень конфликтности в трудовом коллективе определяется его гендерным составом.

3. Несоответствие гендерных установок сотрудников приводит к возникновению конфликтных ситуаций.

4. Стиль поведения в конфликтах часто зависит от гендерной модели мужчин и женщин.

Интерпретация ключевых понятий:

Гендерная самоидентификация, т.е. осознание человеком своей половой идентичности. В норме гендерная идентичность соответствует биологическому полу, но это соответствие не всегда бывает полным. Социальными причинами несоответствия может стать наделение человека социальными функциями несоответствующими его полу. Формирование гендерной самоидентичности начинается в детском возрасте в процессе воспитания.

Гендерные стереотипы – сложившиеся веками устойчивые представления общества об образе мужчины и женщины, независимо от их личностных качеств.

«Гендер» - «социальный пол», т.е. те социально детерминированные роли, идентичности и сферы деятельности мужчин и женщин, зависящие не от биологических половых различий, а от социальной организации общества.

«Конфликт» — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Конфликт - особое взаимодействие индивидов, групп, объединений которые возникают при их несовместных взглядах, позициях и интересах.

«Гендерный конфликт» - действие или состояние, обусловленное столкновением гендерных ролей, норм, ценностей отношений. Например, мужчины с красивой внешностью часто бывают фрустрированными из-за этого, поскольку обладают качеством, более соответствующим женщинам. Традиционное противопоставление красоты уму приводит к тому, что окружающие начинают воспринимать красивых мужчин как глупых и пустых. Еще один пример гендерного конфликта – женщин-руководителей, не проявляющих мягкости и понимания человеческих слабостей подчиненных, осуждают более жестко, чем суровых мужчин-руководителей.

Классификация гендерных установок:

Эгалитарный – воспринимает работающих женщин как полноправных сотрудников, имеет положительное отношение к карьерном росту и занятию руководящих должностей.

Традиционный положительный – роль и место женщин видит, прежде всего, в семье, и допускает работу женщин только на должностях не связанных с руководством. Однако, в целом, положительно оценивает присутствие женщин в коллективе.

Традиционный отрицательный – в отличие от второго типа, имеет негативное эмоциональное отношение к работающим женщинам в коллективе.

Операционализация понятий:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Признак | Показатель | Индикатор |
| **1. Гендерные установки** | Традиционно-отрицательные  Традиционно-положительные  Эгалитарные | Роль женщины второстепенна, ее предназначение воспитание детей  Роль женщины второстепенна, но она может выполнять трудовые обязанности  Женщины и мужчины имеют равные права и обязанности в обществе |
| **2.Представления представителей противоположного пола друг о друге** | Представления о сотрудниках | Да / Нет |
| Соответствие сотрудников гендерным идеалам | Не соответствует / Соответствует |
| **3.Уровень конфликтности трудового коллектива** | Степень групповой сплоченности | Социометрические индексы, шкала Гуттмана |
| Участие в конфликте | Да / Нет |
| Частота возникновения конфликтов | Часто  Редко  Иногда  Никогда |
| Уровень удовлетворенности работой в данном трудовом коллективе | Рассчитывается по 5ти бальной шкале |
| **4. Модели решения конфликтов** | Стиль поведения в конфликте | Уклонение  Соперничество  Приспособление  Сотрудничество  Компромисс |
| Оценка поведения между сотрудниками | Рассчитывается по 5ти бальной шкале |
| **5. Причины конфликтов** | Источники конфликтных ситуаций | Организационные  Межличностные  Статусные  Культурные |
| Виновник эскалации конфликтной ситуации | Руководитель  Сотрудники |

Расчет выборки:

Вид исследования: описательное исследование, т.к. наилучшим образом позволит детально описать структуру проблем, связанных с трудовыми конфликтами.

Методы исследования.

а) Традиционный анализ научной литературы;

б) Социометрический опрос;

в) Тест Томаса;

г) Метод анкетного опроса.

Описание выборочного метода:

Генеральную совокупность составляют трудовые коллективы предприятия МТК «Тверское представительство».

Выборка (целенаправленная). С ее помощью выбираются объекты исследования, обладающие нужным признаком – трудовые коллективы предприятия МТК «Тверское представительство» г. Твери, классифицированные в зависимости от гендерного состава: «преимущественно мужские», «преимущественно женские» и «гендерно равновесные».

## Приложение 2

**Анкета**

Уважаемый респондент!

Просим Вас принять участие в исследовании проблем Вашего предприятия.

Заранее благодарим за участие в опросе!

1. Ваш пол?

женский

мужской

1. Ваш возраст?

до 25 лет

от 25 до 35 лет

от 35 до 45 лет

от 45 до 55 лет

больше 55 лет

1. Состоите ли Вы в браке?

да

нет

1. Есть ли у Вас дети?

да

нет

1. Ваше образование?

среднее

среднее специальное

н/высшее

высшее

1. Ваш трудовой стаж?

общий\_\_\_\_\_\_\_ лет

в данной организации\_\_\_\_\_\_\_ лет

на данном рабочем месте\_\_\_\_\_\_\_ лет

1. Какую должность вы занимаете в данной организации?

руководителя

специалиста

технического исполнителя

рабочего

прочее\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. В каком отделе Вы работаете?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Намерены ли вы в ближайшее время сменить место работы?

скорее всего, да

возможно, да

не собираюсь

затрудняюсь ответить

1. Назовите причину, по которой вы могли бы сменить место работы (отметьте три наиболее важных для вас причины):

хорошие условия и организация труда на новом месте

более высокая зарплата на новом месте

более интересная работа по специальности

более хорошие отношения в коллективе

более хорошие отношения с администрацией

лучшее социальное обеспечение

желание открыть свое дело

личные мотивы

не ушел бы в любом случае

опасения, что предприятие закроется

окончание срока найма

сокращение штатов

другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Считаете ли вы свою работу интересной?

да

не в полной мере.

нет

затрудняюсь ответить

1. В какой степени удовлетворяют вас следующие моменты работы? (отметьте по каждой строке)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Суждения | да, вполне | не совсем | не удовлетворяют | затрудняюсь ответить |
| Содержание выполняемой работы |  |  |  |  |
| Морально-психологический климат |  |  |  |  |
| Перспективы служебной карьеры |  |  |  |  |
| Распределение прав и обязанностей |  |  |  |  |
| Уровень социальной защищенности |  |  |  |  |
| Уровень оплаты труда |  |  |  |  |

1. Видите ли вы возможность карьерного роста в данной организации?

да

нет

затрудняюсь ответить

1. Имеют ли мужчины и женщины Вашей организации одинаковые шансы на продвижение по служебной лестнице?

да

нет

1. Как вы считаете, в полной мере руководство использует ваши профессиональные возможности и другие навыки?

да

не в полной мере.

нет

если нет, то почему.

1. Располагает ли обстановка и взаимоотношения в коллективе к плодотворному сотрудничеству?

да

не в полной мере.

нет

если нет или не в полной мере, напишите, пожалуйста, почему\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Оцените свою удовлетворенность работой в Вашем подразделении по 5ти бальной шкале (1 – крайне низкая удовлетворенность, 5 – крайне высокая)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. Как Вы оцениваете уровень конфликтности в Вашем трудовом коллективе?

в нашем трудовом коллективе никогда не бывает разногласий

конфликты случаются крайне редко

конфликты внутри коллектива довольно частое явление

обстановка в коллективе невыносимая

1. Как лично Вы предпочитаете действовать в ситуации конфликта?

уклоняетесь от активных действий, стараясь не вмешиваться, соблюдая нейтралитет (уклонение).

разрешаете конфликт, не обращая внимания на позиции сторон с использованием всех имеющихся в Вашем распоряжении сил и средств (соперничество).

присоединяетесь к «сильной» стороне в этом конфликте (приспособление).

анализируете причины конфликта и предпринимаете активные действия для его разрешения, учитывая интересы всех его участников (сотрудничество).

стремитесь заглушить конфликт, путем примирения сторон, предлагая «слабым» идти на уступки (компромисс)

1. Вы сами когда-либо принимали участие в конфликте, возникшем между сотрудниками Вашего подразделения?

да

нет

1. Чем, по Вашему мнению, вызваны конфликты в Вашем подразделении?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Как Вы считаете, кто в большинстве случаев ответственен за распространение конфликтов в Вашем подразделении?

руководитель

отдельные сотрудники

1. Соотносите ли Вы свое поведение в конфликтной ситуации с поведением оппонента?

да

нет

1. Какие действия руководителя подразделения в большей степени способствуют сохранению благоприятного психологического климата в трудовом коллективе?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Суждения | Согласен | И да и нет | Не согласен |
| Справедливость и гласность в оценке деятельности членов коллектива |  |  |  |
| Равномерность распределения объема работ и нагрузок на каждого члена коллектива |  |  |  |
| Внимательное отношение к потребностям сотрудников |  |  |  |
| Объективность в критике работы сотрудников и самокритика (признание собственных ошибок) |  |  |  |

1. Что для вас важнее всего?

работа и карьера

семья

работа и семья одновременно

1. Кого вы хотели бы видеть руководителем: мужчину или женщину?

мужчину

женщину

1. Согласны ли Вы с утверждением, что «мужчины и женщины в обществе должны выполнять различные функции, мужчины – работать, женщины – заниматься домашним хозяйством»?

да

нет

затрудняюсь ответить

1. Кто должен зарабатывать деньги для семьи?

мужчина

женщина

оба члена семьи должны зарабатывать

стереотип «мужчина - добытчик» давно устарел, пусть зарабатывает тот, у кого это лучше получается

1. Считаете ли Вы приемлемыми для женщины следующие занятия? (любое количество вариантов)

политический деятель

руководитель предприятия, фирмы

офицер в вооруженных силах

капитан корабля

предприниматель

все вышеперечисленные

1. Как Вы считаете, кто должен нести основную заботу о доме, выполнять хозяйственные обязанности?

муж должен зарабатывать, жена вести хозяйство

муж должен делать «мужскую» работу, жена «женскую»

домашние обязанности должны делиться поровну

тот, кто меньше зарабатывает

тот, кто имеет время и возможность, т.е. меньше занят на работе

другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Согласны ли Вы с тем, что существует «женская» и «мужская» работа?

да

нет

Если да, то перейти к вопросу №32, в другом случае закончить опрос

1. Приведите примеры «женской» и «мужской» работы.

«женская» работа это: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«мужская» работа это: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Благодарим за участие в исследовании!

## Приложение 3.

**Шкала Гутмана**

Внимательно ознакомившись с содержанием высказываний, выразите свою оценку коллектива, в котором Вы работаете.

А. Для нашей организации характерно коллективное обсуждение вариантов важнейших принимаемых решений

согласен (1) не согласен (0)

Б. Коллектив сотрудников не принимает участие в обсуждении служебных и специальных вопросов.

согласен (0) не согласен (1)

В. В нашей фирме преобладает деловое, творческое настроение, очень редки случаи нарушения трудовой дисциплины.

согласен (1) не согласен(0)

Г. Нарушение трудовой дисциплины обычное дело (опоздание на работу, пустая трата рабочего времени).

согласен (0) не согласен (1)

Д. В нашем коллективе коллеги всегда оказывают помощь друг другу в решении производственных и личных проблем.

согласен (1) не согласен (0)

Е. Нет смысла обращаться за помощью к коллегам, каждый сам за себя.

согласен (0) не согласен (1)

Ж. Конфликты, возникающие в нашей организации конструктивны, способствуют позитивным изменениям и быстро разрешаются совместными усилиями.

согласен (1) не согласен (0)

З. Конфликты, возникающие в фирме деструктивны, основаны на межличностных разногласиях и ведут к усугублению неблагоприятной атмосферы.

согласен (0) не согласен (1)

И. Для нашего коллектива характерны чувства групповой сплоченности и товарищества, никто из сотрудников не обсуждает друг друга за спиной.

согласен (1) не согласен (0)

К. В нашей организации коллеги распространяют слухи друг о друге и о руководстве фирмы

согласен (0) не согласен (1)

Л. Работники нашего коллектива не высказывают желания уходить из подразделения, даже на вышестоящую должность.

согласен (1) не согласен (0)

М. В нашем коллективе высокая текучесть кадров и многие сотрудники хотели бы перевестись в другие отделы.

согласен (0) не согласен (1)

О. Уровень профессиональной подготовки сотрудников нашего отдела очень высок.

согласен (1) не согласен (0)

П. Большинство сотрудников нашего подразделения имеют средние или низкие способности и квалификацию.

согласен (0) не согласен (1).

Максимальный балл по данной шкале 14 – соответствует оценке респондентом климата коллектива как наиболее благоприятного.

## Приложение 4

**Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному**

**поведению**

К.Томас выделяет следующие типы поведения в конфликтной ситуации[[37]](#footnote-37):

* **соперничество** (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
* **приспособление**, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
* **компромисс**;
* **избегание**, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
* **сотрудничество**, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Тест

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя

ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание

на то, с чем мы оба не согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши

отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов

другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у

другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со

временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все

затронутые интересы и вопросы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих

разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все

затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши

отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если

он также вдет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши

отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность

настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если

он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все

затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со

временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посредине между моей

позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из

нас.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя

ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти

навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из

нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять

на своем.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих

разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы

совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

##### Ключ к тесту

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Соперн. | Сотрудн. | Компр. | Избег. | Приспособ. |
| 1 |  |  |  | А | Б |
| 2 |  | Б | А |  |  |
| 3 | А |  |  |  | Б |
| 4 |  |  | А |  | Б |
| 5 |  | А |  | Б |  |
| 6 | Б |  |  | А |  |
| 7 |  |  | Б | А |  |
| 8 | А | Б |  |  |  |
| 9 | Б |  |  | А |  |
| 10 | А |  | Б |  |  |
| 11 |  | А |  |  | Б |
| 12 |  |  | Б | А |  |
| 13 | Б |  | А |  |  |
| 14 | Б | А |  |  |  |
| 15 |  |  |  | Б | А |
| 16 | Б |  |  |  | А |
| 17 | А |  |  | Б |  |
| 18 |  |  | Б |  | А |
| 19 |  | А |  | Б |  |
| 20 |  | А | Б |  |  |
| 21 |  | Б |  |  | А |
| 22 | Б |  | А |  |  |
| 23 |  | А |  | Б |  |
| 24 |  |  | Б |  | А |
| 25 | А |  |  |  | Б |
| 26 |  | Б | А |  |  |
| 27 |  |  |  | А | Б |
| 28 | А | Б |  |  |  |
| 29 |  |  | А | Б |  |
| 30 |  | Б |  |  | А |

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

1. Замедлина Е.А. Конфликтология. М – РИОР, 2005. С.4. [↑](#footnote-ref-1)
2. Мельникова Н.А. Шпаргалка по социальной психологии. М – Аллель-2000, 2005. С.27. [↑](#footnote-ref-2)
3. Замедлина Е.А. Конфликтология. М – РИОР, 2005. С. 4. [↑](#footnote-ref-3)
4. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: учеб.пособие для студентов вузов / А.Г. Здравомыслов. - 2-е изд., доп. - М.: АО «Аспект - пресс», 1995. С. 85. [↑](#footnote-ref-4)
5. Запрудский Ю. Социальный конфликт: политологический анализ. Ростов-на-Дону: изд-во Ростовского ун-та, 1992. С. 152. [↑](#footnote-ref-5)
6. ###### Дмитриев А.В., Конфликтология / А.В. Дмитриев. - М.: Гардарика, 2000. - 318 с.

   [↑](#footnote-ref-6)
7. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. - М.: Академический Проект; Триста, 2005. С. 73. [↑](#footnote-ref-7)
8. Cмелзер Н. Социология. М.: Феникс, 1994. С. 238. [↑](#footnote-ref-8)
9. Конфликтология: учебник для студентов вузов / под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ, 2001. С. 52. [↑](#footnote-ref-9)
10. Замедлина Е.А. Конфликтология. М – РИОР, 2005. С. 74. [↑](#footnote-ref-10)
11. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: учеб.пособие для студентов вузов / А.Г. Здравомыслов. - 2-е изд., доп. - М.: АО «Аспект - пресс», 1995. С. 93. [↑](#footnote-ref-11)
12. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. - М.: Академический Проект; Триста, 2005. С. 81 [↑](#footnote-ref-12)
13. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт. М., 1989. С. 26. [↑](#footnote-ref-13)
14. Курбатов В.И. Конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / В.И. Курбатов. - Ростов - на - Дону: Феникс. 2005. С. 92. [↑](#footnote-ref-14)
15. Кричевский Р. Л. Если Вы руководитель. М., 1993. С. 249. [↑](#footnote-ref-15)
16. Там же. С. 253. [↑](#footnote-ref-16)
17. Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М. Психологоия малой группы: теоретический и практический аспект. М, 1991. С. 108 [↑](#footnote-ref-17)
18. Гришина Н.В. Психология конфликта. М. 2001. С. 59. [↑](#footnote-ref-18)
19. Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта. Л., 1977. С. 80 [↑](#footnote-ref-19)
20. Мелибруда Е. Я-ты-мы: Психологические возможности улучшения общения. - М.: Прогресс, 1986, С. 54. [↑](#footnote-ref-20)
21. Гагаринская Г. Конфликты и их предотвращение // Кадры, 1996. С. 79. [↑](#footnote-ref-21)
22. Козер Л. Функции социального конфликта / Л. Козер. - М.: Идея – пресс. 2000. С. 194э [↑](#footnote-ref-22)
23. Социальная конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / под ред. А.В. Морозова. - М.: ACADEMIA, 2002. С. 162. [↑](#footnote-ref-23)
24. Станкин М. И. Психология общения. Курс лекций. М – Московский психолого-социальный институт; Воронеж – НПО «МОДЕК», 2000. С.88. [↑](#footnote-ref-24)
25. Мэй Р. Искусство психологического консультирования/Пер. с англ. Т.К.Кругловой. М.: Независимая фирма «Класс», 1994. с. 45. [↑](#footnote-ref-25)
26. Алешина Ю.Е., Лекторская Е.В. Ролевой конфликт работающей женщины // Вопросы психологии. 1989. № 5. с. 80-88. [↑](#footnote-ref-26)
27. Гаврилица О.А. Чувство вины у работающей женщины // Вопросы психологии. 1998. № 4. 65-70. [↑](#footnote-ref-27)
28. Баскакова М.Е. Замужняя женщина: семья или работа? // Семья в России 2004. № 3-4. с. 101-108. [↑](#footnote-ref-28)
29. Арутюнян М.Ю. Распределение обязанностей в семье и отношения между супругами//Семья и социальная структура/Отв. ред. М.С.Мацковский. М., 2003. с. 53-70. [↑](#footnote-ref-29)
30. Турецкая Г.В. Страх успеха: психологическое исследование феномена // Психологический журнал. Т. 19. 1998. № 1. с.37- 46. [↑](#footnote-ref-30)
31. Психология. Учебник / Под ред. А.А.Крылова. М.: «ПРОСПЕКТ», 2001. Гл. 18. [↑](#footnote-ref-31)
32. Там же. [↑](#footnote-ref-32)
33. Абульханова-Славская К. А. Деятельность и психология личности.-- М., 1999 .С. 83. [↑](#footnote-ref-33)
34. Белинская Е.П. Исследования личности: традиции и перспективы./Социальная психология в изменяющемся мире/ Под ред. Г.М.Андреевой, А.И. Донцова. М., 2002. С. 162. [↑](#footnote-ref-34)
35. Тест описания поведения К.Томаса (адаптация Н.В.Гришиной) *//* Психологические тесты / Под ред. А.А.Карелина: В 2т. – М., 2001. – Т.2. С.69-77. [↑](#footnote-ref-35)
36. Приложение 3. [↑](#footnote-ref-36)
37. Тест описания поведения К.Томаса (адаптация Н.В.Гришиной) *//* Психологические тесты / Под ред. А.А.Карелина: В 2т. – М., 2001. – Т.2. С.69-77 [↑](#footnote-ref-37)