

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (СПбГУ)
Институт философии

Зав. кафедрой
конфликтологии

_____ А.И. Стребков

Председатель ГАК

Выпускная квалификационная работа на тему:

***СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ГЕНДЕРНЫХ КОНФЛИКТОВ В
ОРГАНИЗАЦИИ***

Специализация 040300 – Конфликтология

Рецензент:

к. филос. н., доц.

Быданов В.Е.

_____ (подпись)

Выполнил:

Студент

Моргунова Е.В.

_____ (подпись)

Научный руководитель:

к. п. н., доц.

Иванова Е.Н.

_____ (подпись)

Санкт-Петербург
2016

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ГЕНДЕРА, ГЕНДЕРНЫХ ГРУПП, ГЕНДЕРНЫХ КОНФЛИКТОВ	8
1.1. Гендер: понятие и виды	8
1.2. Специфика гендерных групп	19
1.3. Виды и причины возникновения гендерных конфликтов	29
ГЛАВА II. ИССЛЕДОВАНИЕ ГЕНДЕРНЫХ КОНФЛИКТОВ ВНУТРИ ОГРАНИЗАЦИИ ПАО «ИНВЕСТТОРГБАНК» ФАКП «СТАВРОПОЛЬСКИЙ»	41
2.1. Влияние гендерных стереотипов на поведение сотрудников организации	41
2.2. Гендерные конфликты, возникающие в организации	51
2.3. Рекомендации по урегулированию и профилактике гендерных конфликтов в организации	61
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	73
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	76
ПРИЛОЖЕНИЯ	86

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования состоит в том, что в настоящее время в современном обществе наиболее часто стали возникать конфликты, объектом которых является гендер того или иного индивида. При этом в некоторых случаях имеет особое значение несовпадение гендерной и половой принадлежности либо гендерная дисфория.

Современные процессы изменения социальной жизни, демократизация общества сопровождается расширением социальных противоречий, среди которых важное место занимает гендерный конфликт.

Увеличение числа работ в конфликтологии, социологии и психологии, в которых рассматриваются различные половые и гендерные проблемы, свидетельствует о возрастающем интересе ученых к данному разделу психологической науки.

Кроме того, вопросы, связанные с особенностями пола человека и его психологическими различиями, в последнее время входят в число наиболее активно обсуждаемых в обществе. Данная проблема находится в исследовании многих современных социальных психологов и конфликтологов, которые предвидят переоценку гендерных ценностей. Диспуты, споры, полемика происходят среди ученых в самых разных направлениях конфликтологии, гендерной психологии, социологии, психологии личности, детской психологии, гендерологии.

Также гендерный подход к разрешению конфликтов состоит в необходимости учета гендерных различий по личностным характеристикам и социальному поведению участников конфликта, в учете гендерных стереотипов, на основе которых строятся представления участников конфликта друг о друге, и в ожидании соответствующего поведения, а также в коррекции этих представлений и ожиданий, в соответствии с данными научных исследований и практикой общения с конкретным участником, что актуально

для организации при приеме на работу и последующими решениями во время возникающих конфликтов.

Степень научной разработанности проблемы обуславливается анализом литературы различных областей знаний, в которой затрагиваются гендер, гендерные конфликты, гендерные стереотипы, процесс гендерного самоопределения.

В психологии личности данную проблему рассматривали: Ю.Е. Алёшина, Д. Бакан, А.В. Брушлинский, О.А. Воронина, К. Дио, Р. Кайн, И.С. Клецина, Л.В. Мищенко, Н. Чикурова¹.

В детской психологии изучением данной проблемы занимались: К. Басси, С. Бем, К. Джаклин, Л. Колберг, К. Летурно, Дж. Сметана, Б. Фагот, А. Хьюстон².

В социальной психологии такую проблематику изучали: Г.М. Андреева,

¹Алёшина Ю.Е. Полоролевая дифференциация как комплексный показатель отношений супругов // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. – 2009. – № 2. – С. 124-128.; Бакан Д. Двойственность человеческого существования / Д. Бакан. – Чикаго: Rand McNally, 2006. – 238 с.; Брушлинский А.В. Проблемы психологии субъекта / А.В. Брушлинский. – М.: ИП РАН, 2010. – 312 с.; Воронина О.А. Теория и методология гендерных исследований / О.А. Воронина. – М.: МГУ, 2011. – 316 с.; Дио К. Пол и гендер / К. Дио. – Лос-Анджелес: Ежегодный обзор психологии, 2010. – 418 с.; Клецина И.С. Психология гендерных отношений: Теория и практика / И.С. Клецина. – СПб.: Алетейя, 2012. – 148 с.; Клецина И.С. Самореализация и гендерные стереотипы. Психологические проблемы самореализации личности / И.С. Клецина. – СПб.: Питер Пресс, 2008. – 164 с.; Мищенко Л.В. Индивидуальность подростков в рамках системного исследования с позиций пола и gender / Л.В. Мищенко. – St. Louis, Missouri, USA: Publishing House «Science & Innovation Center», 2012. – 212 с.; Чалдини Р.Б. Влияние: наука и практика / Р.Б. Чалдини. – Нью-Йорк: Харпер-Коллинз, 2003. – 492 с.; Чикурова Н. Играем по гендерным правилам // Директор школы. – 2006. – № 1. – С. 120-129.

² Басси К., Бандура А. Саморегулирующиеся механизмы, регулирующие гендерное развитие. Развитие ребенка / К. Басси, А. Бандура. – Нью-Йорк: Published Press, 2002. – 198 с.; Bem S.L. The lenses of gender: Transforming the debate on sexual inequality / S.L. Bem. – New Haven: Yale University Press, 2013. – 1130 p.; Кольберг Л. Анализ когнитивно-развития детских полоролевых понятий и отношений / Л. Кольберг. – Стэнфорд: Издательство Стэнфордского университета, 2006. – 446 с.; Smetana J.G., Letoumeau K.J. Development of gender constancy and children's sex-typed free play behavior. *Developmental Psychology* / J.G. Smetana, K.J. Letoumeau. – NJ: Lawrence Erlbaum Associates, – 2010. – 408 p.; Fagot B.I., M.D. Leinbach. The young child's gender schema: Environmental input, internal organization. *Child Development* / B.I. Fagot, M.D. Leinbach. – Munchen: Munch Pro, 2010. – 408 p.; Huston A.C., Mussen P.H., Hetherington E.M. Sex-typing // *Handbook of child psychology*. – 2008. – Vol. 4. – P. 398-405.

Е. Аронсон, А. Игли, Г. Куатроне¹.

В гендерной психологии данную ситуацию исследовали: М.Ю. Арутюнян, Ш. Бурн, Т. Силласте, А.А. Широкова².

В социологии гендер рассматривали: О.Ф. Волочаева, Э. Гидденс, В. Мишель, М.П. Слэшер, Д. Уайлдер³.

Также изучением данной проблемы занимались такие гендерологи, как: Дж. Батлер, Д.А. Джентил, П. Тилби⁴.

Кроме того проблема конфликтного взаимодействия, предметом которого являлись гендерные и другие конфликты рассматривается в работах следующих конфликтологов: М.А. Аствацатуровой, А.Я. Анцупова, Б.Г. Биддла, И.С. Миллер, Л. Сербин, А.И. Шипилова⁵.

Объектом исследования: является гендерный конфликт.

Предмет исследования – урегулирование и профилактика гендерных

¹Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: Нестор, 2010. – 462 с.; Aronson E. The social animal / E. Aronson. – San Francisco: Freeman, 2002. – 1408 p.; Eagly A.H. Gender and social influence: A social psychological analysis / A.H. Eagly. – Edinburg: American Psychologist, 2009. – 214 p.; Quattrone G.A. On the perception of a group's variability. Psychology of intergroup relations / G.A. Quattrone. – Chicago: Nelson-Hall, 2011. – 214 p.

²Арутюнян М.Ю. Гендерные отношения в семье / М.Ю. Арутюнян. – М.: ИНФА-М, 2007. – 237 с.; Бурн Ш. Гендерная психология / Ш. Бурн. – Спб.: Прайм-еврознак, 2012. – 208с.; Силласте Т. Гендерная асимметрия как фактор карьерного роста женщин // Высшее образование в России. – 2004. – № 3. – С. 122-133.; Широкова А.А. Гендер и общество / под общ. ред. А.А. Широковой, С.В. Ураловой. – Иркутск, 2011. – 438 с.

³Волочаева О.Ф. Анализ нравственного сознания студентов, их представлений и позиций по проблемам терроризма в современном обществе // Вестник ПГЛУ – Пятигорск. – 2010. – № 1. – С. 112-115.; Гидденс Э. Социология / Э. Гидденс. – М.: Эдиториал УРСС, 2001. – 708 с.; Мишель В. Сексуальная типизация и социализация / В. Мишель. – Нью-Йорк: Wiley, 2012. – 412 p.

⁴Butler J. Undoing Gender / J. Butler. – London: Routledge, 2004. – 128 p.; Gentile D.A. Just what are sex and gender, anyway? A call for a new terminological standard / D.A. Gentile. – London: Psychological Science, 2008. – 622 p.; Tilby P.J., R. Kalin. Effects of sex-role deviant lifestyles in otherwise normal persons on the perception of maladjustment. Sex Roles / P.J. Tilby, R. Kalin. – Sidernol: New eye, 2008. – 622 p.

⁵Аствацатурова М.А. Моделирование конфликтов в полиэтничном сообществе: внутриобщинный уровень / М.А. Аствацатурова // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. – Ставрополь: СГУ, 2007. – Вып. 22: Региональные конфликты: моделирование, мониторинг, менеджмент. – 214 с.; Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология / Анцупов А. Я., Шипилов А.И. – М.: Нестор, 2012. – 422 с.; Biddl B.J. The concept of role conflict Social studies series / B.J. Biddl, J.P. Twyman, E.F. Rankin. – Stillwater (Okla), 2006. – 460 p., Миллер И.С. Технологии урегулирования конфликтов: учебник для вузов / И.С. Миллер. – Пятигорск: ПГЛУ, 2014. – 328 с.

конфликтов в организации.

Цель исследования – выявить особенности гендерного конфликта и на основе этого выделить наиболее эффективные способы его урегулирования и предупреждения.

Задачи исследования:

1. Определить понятие и виды гендера.
2. Рассмотреть специфику гендерных групп.
3. Выявить особенности и причины возникновения гендерных конфликтов.
4. Обозначить степень влияния гендерных стереотипов на поведение сотрудников организации.
5. Рассмотреть гендерные и другие конфликты, возникающие в организации.
6. Выработать рекомендации по урегулированию и профилактике гендерных конфликтов в организации.

Теоретико-методологические основы исследования. В работе использовались различные методы системного анализа, методы сравнения (сравнивалось поведение сотрудников различных отделов), методы прогнозирования конфликтных ситуаций, рассмотрены основные теории гендерного конфликта, их причины и последствия на основе исследований ученых Ю.Е. Алешиной, М.А. Аствацатуровой, К. Басси, А.В. Брушлинского, О.Ф. Волочаевой, И.С. Миллер, Л.В. Мищенко и др.

Эмпирические основы исследования. В данной работе использовались статистические данные, полученные в ходе проведенного опроса, тренинга и эксперимента.

Теоретическая значимость результатов исследования заключается в возможности использования выявленных способов урегулирования и профилактики гендерных конфликтов в организации для дальнейшего развития теории гендера и гендерного конфликта, совершенствования нормативных

документов организации, регулирующих возникновение гендерных и других столкновений.

Практическая значимость результатов исследования состоит во внедрении рекомендаций по урегулированию и профилактике гендерных и других конфликтов в организацию.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа подчинена логике исследования и состоит из введения, заключения, двух глав, содержащих шесть параграфов, приложения, библиографического списка, содержащего 97 источника, из них 17 на иностранных языках. Общее количество страниц – 84.

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ГЕНДЕРА, ГЕНДЕРНЫХ ГРУПП, ГЕНДЕРНЫХ КОНФЛИКТОВ

1.1. Гендер: понятие и виды

В настоящее время в современном обществе индивидуальность мужчин и женщин, их определение своей гендерной принадлежности изучает, в основном, гендерная психология, психология пола и их производные. Но так как гендер нередко выступает в качестве предмета конфликтного взаимодействия, следует также добавить, что проблематикой гендера занимается и конфликтология.

Прежде чем начать анализирование гендерных групп, следует дать определение гендеру, гендерному признаку, гендерному стереотипу. Вместе с тем, необходимо выделить причины, определяющие образование групп, в которых главенствующим признаком для существования является гендерная принадлежность. При этом важно также выявить причины сотрудничества внутри группы, в которой задействованы индивиды, имеющие как общие, так и различные гендеры.

Существует несколько трактовок понятия «гендер».

В психологии «гендер» трактуется как полярность мужского и женского, которая находится уже не в точке зрения биологии, а перенесено в науки, изучающие социум. Другими словами, мужчина и женщина – это не природный, а социальный конструкт¹.

Как утверждает кандидат психологических наук Л.В. Мищенко, в тех случаях, когда разговор между научными работниками происходит на тему биологических различий между мужчинами и женщинами как индивидами, то уместно использование терминов «пол» и «половой диморфизм». Когда же речь

¹ См.: Гидденс Э. Социология / Э. Гидденс. – М.: Эдиториал УРСС, 2009. – С. 74.

идет о социокультурной или психосоциальной роли мужчин и женщин как личностей, то чаще всего говорят о гендере, гендерных различиях. Однако это не значит, что можно так просто истолковывать и различать данные два понятия. Анализ научной литературы, проведенный Л.В. Мищенко, показал, что термин «гендер» в большинстве случаев используется, как синонимичный понятию «пол», но вместе с тем, его применяют как расширенное определение для обозначения и природных и социальных проявлений пола, кроме того, его использование также преподносится в качестве противопоставления биологическому полу¹.

А.В. Брушлинский утверждает, что в психике индивида нет ничего, что было бы только биологическим, но не социальным, или только социальным, но не природным. Несмотря на широко распространенную точку зрения, даже на высших этапах духовного развития личности психическое не перестает быть природным и не становится только социальным². Исходя из этого, просматривается необходимость в интегративном подходе, который позволяет исследовать мужчин и женщин как сложную систему с многоуровневым строением и неоднозначной системой связей, что дает возможность для многоплановой, многоуровневой, многомерной детерминации, включающей явления разных порядков³.

Д. Батлер, одна из ведущих идеологов так называемой гендерной революции, утверждает то, что пол с точки зрения биологии – конструкт вымышленный, который материализуется во времени с помощью принуждения. Гендер, отсюда, тоже конструкт или аспект, но уже формирующийся на добровольной или свободной основе, а ненавязанный природой. Гендерный человек может сам определять свою половую принадлежность, независимо от

¹ См.: Мищенко Л.В. Индивидуальность подростков в рамках системного исследования с позиций пола и gender / Л.В. Мищенко. – St. Louis, Missouri, USA: Publishing House «Science & Innovation Center», 2012. – С. 68-70.

² См.: Брушлинский А.В. Проблемы психологии субъекта / А.В. Брушлинский. – М.: ИП РАН, 2010. – С. 56-57.

³ Там же. – С. 58.

того, какова данная принадлежность по биологическому признаку, и данный выбор имеет как моральное, так и юридическое, а в итоге и фактическое значение¹.

Кроме того, что в психологии «гендер» является социально-биологическим определением, с помощью которого люди дают свое толкование понятиям «мужчина» и «женщина» и, учитывая то, что пол это одна из биологических категорий, социальные психологи часто указывают на те определенные гендерные различия, которые истолкованы с биологической точки зрения, как на половую дифференциацию².

Можно также сказать, что гендерные различия генерируются в социальных рамках, традиционные гендерные роли определенным образом ограничивают действия и мужчин и женщин, а из-за определенных стратегий общества интерпретировать информацию, гендерная дифференциация воспринимается куда более обширной, чем она является в реальном состоянии.

Психологи и конфликтологи, занимающиеся проблематикой гендера, в основном употребляют термин «гендер», указывая тем самым на то, что в основном «культура задает определенные гендерные различия, тогда как половая принадлежность подразумевает, что все различия в рамках данного вопроса являются прямым следствием биологического пола»³.

Французский психолог К. Дио указывала, что в исследовании демографических категорий следует применять понятие «пол» либо «половая принадлежность». «Но при этом, при анализе природы мужественности или женственности, она утверждает, что наиболее уместным стоит считать употребление термина «гендер»⁴.

Изучающая феномен феминизма психолог и профессор Брандейского

¹ См.: Butler J. Undoing Gender / J. Butler. – London: Routledge, 2004. – P. 21-22.

² См.: Бурн Ш. Гендерная психология / Ш. Бурн. – Спб.: Прайм-еврознак, 2012. – С. 121-122.

³ Gentile D.A. Just what are sex and gender, anyway? A call for a new terminological standard / D.A. Gentile. – London: Psychological Science, 2008. – P 120-122.

⁴ Deaux K. Sex and gender / K. Deaux. – Los Angeles: Annual Review of Psychology, 2010. – P. 36.

университета Р. Унгер утверждает, что идентифицирование половой принадлежности в основном подразумевает под собой наличие определенных черт, непосредственно зависящих от биологического пола, тогда как гендер имеет в виду и трактует те аспекты мужского и женского, причины, возникновения которых еще не известны. Она также утверждает, что проблема объяснения гендерной принадлежности состоит в том, что причинно-следственная связь не всегда очевидна и может быть вызвана как биологическими, так и социальными факторами¹.

Отсюда Р. Унгер делает вывод, что в «реальности существует больше двух полов, если при их разделении и исследовании использовать хромосомный набор, гормоны и строение гениталий»².

Тогда можно сделать вывод о том, что многие различия в рамках гендера, которые социум привык определять как биологические, на самом деле вызваны социальными нормами.

Большинство людей полагают, что именно биологические отличия между полами вызывают гендерные различия в поведении и социальных ролях.

Для среднего человека гендерные различия представляются результатом работы биологических сил, а не воспитания или культурного влияния.

Социальные психологи Р. Унгер и М. Крауфорд убеждены в том, что «биологические отличия полов не имеют влияния на поведение, либо влияют на него слабо, но также они не отвергают наличие ряда природных дифференциаций между мужчинами и женщинами, хотя и уверяют в том, что ими нельзя объяснить гендерные различия»³.

По мнению тех же психологов, определение большинства гендерных различий стоит искать не в наборе хромосом или гормонов, а в общественных

¹ См.: Унгер Р.К. Несовершенные отражение реальности. Психология конструирует пол / Р.К. Унгер. – Нью-Хейвен: КТ: Yale University Press, 2009. – С. 102-109.

² Унгер Р.К. Пол и гендер // Сложные отношения между полом и гендером. – Лондон: Психологическая наука, 2008. – № 5. – С. 122-124.

³ : Унгер Р.К., Кроуфорд М. Женщины и Пол: феминистская психология / Р.К. Унгер, М. Кроуфорд. – Нью-Йорк: McGraw-Hill, 2008. – С. 214-215.

нормах, которые обязывают индивидов соответствовать различным типам поведения, иметь определенные аттитюды и интересы, которые тождественны их биологической половой принадлежности. Наборы социальных норм, которые имеют в содержании определенную информацию об особенностях, присущих каждому из полов, называются половыми или гендерными ролями. Часть таковых социальных норм внедряется в сознание через средства массовой информации и популярную литературу, представление о других общественных нормах социум получает непосредственно, в те моменты, когда один из участников данного социума отклоняется от ожидаемого гендерно-ролевого поведения, общество, в большинстве случаев относится к этому поведению с определенным неодобрением¹.

Кроме гендерных ролей существует также понятие «гендерный стереотип», о котором также следует сказать, так как от влияния гендерных стереотипов на поведение зависит как поведение индивида в отдельности, так и общества, в котором данный индивид находится.

Британский социальный психолог А. Игли выдвинула предположение, что гендерные стереотипы, по своей природе, уже представляют собой особого рода социальные нормы. Это значит, что у всех индивидов существуют определенные представления о том, что подавляющее количество людей имеют такую точку зрения, при которой поведение представителей того или иного пола является правильным, если оно соответствует представлениям общества о таком поведении. Также А. Игли считает, что наборы ситуативных качеств и свойств поведения, строение моделей определенного поведения в различных ситуациях свойственны как мужчинам, так и женщинам, что само по себе уже генерирует определенные нормы поведения.

Социальные психологи, во главе с А. Игли считают, что существуют две главенствующие причины, которые подразумевают наличие склонности у людей стремиться к идентичности поведения, согласно гендерным ожиданиям, —

¹ См.: Унгер Р.К., Кроуфорд М. Женщины и Пол: феминистская психология. / Р.К. Унгер, М. Кроуфорд. – Нью-Йорк: McGraw-Hill, 2008. – С. 214-215.

это нормативное и информационное давление¹.

«Термин «нормативное давление» определяет алгоритм того, каким образом индивид обязан подстраиваться под социальные ожидания, либо ожидания группы, которые также называют социальными нормами, чтобы люди, живущие и взаимодействующие в обществе, не отвергли данное давление, как вид насильственного воздействия. Нормативное давление является необходимым в лояльности гендерным ролям»².

Ряд исследований, проведенных А. Хьюстаном, показали, что в тех случаях, когда поведение не соответствует гендерной роли, оно наиболее вредит популярности подростков среди мальчиков³.

Также исследования, которые проводились Б. Фаготом и М. Лейнбахом выявили, «в случаях, когда дети играют в игры, характерные для противоположного пола, они вызывают негативную реакцию на свое поведение у родителей»⁴.

На данный момент роль нормативного давления в желании соответствовать гендерным ролям пока мало изучена у взрослых людей. В одном из исследований, проведенных Х. О-Лэри, Р. Унгер и Б. Уолстанном было выявлено, что «студенты колледжа допускают то поведение, которое подразумевает под собой наличие признаков, соответствующих лицу противоположного пола»⁵.

Но результаты двух других исследований, проведенных П. Тилби и Р. Калином дали совершенно иной результат. Они определили, что, то поведение подростков, которое не соответствует их гендерным ролям, приводит к

¹ См.: Eagly A.H. Gender and social influence: A social psychological analysis / A.H. Eagly. – Edinburg: American Psychologist, 2009. – P. 971-995.

² Там же. – P. 972.

³ См.: Huston A.C., Mussen P.H., Hetherington E.M. Sex-typing // Handbook of child psychology. – New York: Wiley, 2008. – P. 387-467.

⁴ Fagot B.I., Leinbach M.D. The young child's gender schema: Environmental input, internal organization. Child Development / B.I. Fagot, M.D. Leinbach. – Munchen: MunchPro, 2010. – P. 663-672.

⁵ O'Leary X., Unger R., Wallston B. Women, gender and social psychology / X. O'Leary, R. Unger, B. Wallston, – NJ: Erlbaum, 2001. – P. 132-134.

снижению популярности¹.

Информационное давление определяется тем, что при расширении человеческих знаний о себе и о мире, имея стремление в понимании, какой позиции следует придерживаться в тех или иных социальных вопросах, люди в большой степени обращают внимание не на собственный опыт, а на информацию, предоставляемую окружающими². Другими словами можно сказать что, в некоторые моменты индивиды подчиняются не только из-за того, что боятся осуждения общества, а по причине того, что без направляющего воздействия других участников данного социума, общество действительно не знает, что думать, чувствовать и делать. При этом люди обращаются за подсказкой к окружающим и следуют их примеру.

На данный момент общество живет в цивилизации, которая создана людьми и без них не поддается пониманию. Исходя из этого, можно сказать, что использование опыта окружающих, в целях расширения познаний в социальных вопросах и о мире, в котором общество существует, в целом способствует адаптации.

Р. Чалдини сделал следующий вывод: «для определения того, что именно следует называть верным, личность стремится узнать, что относят к правильному поведению другие, а свое поведение индивиду будет представляться верным только до тех пор, пока похожее или идентичное данный индивид наблюдает его у окружающих. Р. Чалдини назвал данное явление социальной проверкой»³.

По мнению Р. Чалдини, социальная проверка существует в те моменты, когда поведение человека расценивается им самим как правильное, до тех пор,

¹ См.: Tilby P.J., Kalin R. Effects of sex-role deviant lifestyles in otherwise normal persons on the perception of maladjustment. *Sex Roles* / P.J. Tilby, R. Kalin. – Sidernol: New eye, 2008. – P. 581-592.

² См.: Смит М.Дж. Убеждение и человеческое действие / М.Дж. Смит. – Belmont, Калифорния: Уодсворт, 2002. – С. 203-205.

³ Cialdini R.B. *Influence: Science and practice* / R.B. Cialdini. – New York: Harper-Collins, 2003. – P. 241-243.

пока он замечает идентичное поведение у членов референтной группы¹.

Можно проследить влияние тех же механизмов на гендерные роли. В тех ситуациях, в которых человек смотрит на то, как существуют другие индивиды в социуме, каким образом разные вещи делают разные мужчины и женщины, и обращает внимание на то, каким образом его окружение и средства массовой информации констатируют, насколько велика дифференциация между женщинами и мужчинами, личность, существующая, живущая и взаимодействующая в этом обществе приходит к выводу, что такая ситуация происходит и на самом деле, и данный индивид оказывается вынужден жить в соответствии с этими ожиданиями.

Американский психолог Д. Бакан выдвинул предположение о том, что теория, утверждающая, что различные гендеры обязаны иметь и имеют массу отличий, настолько повсеместно укрепились в общечеловеческой культуре, что становится совершенно ясно и неоспоримо, что такая гипотеза является верной².

Информационное давление в сочетании с нормативным принуждением может частично объяснить факторы воздействия гендерных норм на поведение личности в социальной жизни.

Социальный психолог Е. Аронсон сделал предположение о том, что это «человеческое стремление нравиться окружающим вызывает подчинение нормативному давлению, а желание оставаться правым в своих суждениях вызывает подчинение информационному давлению»³.

Тогда, следует учесть наличие в обществе тех, кто сам выбрал себе гендер. К таким индивидам можно отнести гомосексуалистов и лесбиянок.

Для многих гомосексуальность является максимально возможным нарушением гендерных норм. М. Кайт и К. Ди обнаружили, что стереотипы

¹ См.: Cialdini R.B. Influence: Science and practice / R.B. Cialdini. – New York: Harper-Collins, 2003. – P. 243.

² Бакан Д. Двойственность человеческого существования / Д. Бакан. – Чикаго: Rand McNally, 2000. – P. 216.

³ См.: Aronson E. The social animal / E. Aronson. – San Francisco: Freeman, 2002. – P. 28-29.

гетеросексуалов в отношении гомосексуалов отражают теорию сексуальной инверсии, которая допускает, что гомосексуалы подобны гетеросексуалам противоположного пола¹.

Следует сказать, что теория сексуальной инверсии – это гипотеза, в согласии с которой гомосексуал подобен гетеросексуалу противоположного пола. Склонность к поведению, которое симулирует противоположную гендерную роль, рассматривается в рамках этой теории как признак гомосексуализма².

Однако исследования, проведенные ими же, показывают, что такие взгляды далеки от реального положения дел. В пример можно привести один из общепринятых стереотипов, касающихся гомосексуальных взаимоотношений, который состоит в том, что один из партнеров исполняет традиционную мужскую роль, а другой – женскую.

Но анализ результатов исследований, проведенных психологом, изучающим такое явление, как гомосексуализм, Л. Курдеком, указывает на то, что в «большинстве пар геев и лесбиянок оба партнера и зарабатывают деньги и равноценно распределяют между собой домашние дела»³. Люди с традиционными поло-ролевыми аттитюдами, как правило, хуже относятся к гомосексуалам.

Американский гендерный психолог Ф. Тейлор утверждает, что те «люди, кто являются приверженцами традиционных ценностей распределения гендерных ролей, плохо относятся к гомосексуалам, в виду того, что находят в них людей, которые избегают или уклоняются от соответствующей биологическому полу роли»⁴.

¹ См.: Kite M.E., K. Deaux. Gender belief systems: Homosexuality and the implicit inversion theory. *Psychology of Women Quarterly* / M.E. Kite, K. Deaux. – Los Angeles: Annual Review of Psychology, 2001. – P. 112-114.

² Там же. – P. 114.

³ Kurdek L. Change in Relationship Quality for Partners From Lesbian, Gay Male, and Heterosexual Couples // Kurder L. *Journal of Family Psychology*. – 2008. – Vol. 22. – P. 701-711.

⁴ См.: Taylor S.E. A categorization approach to stereotyping. *Cognitive processes in stereotyping and intergroup behavior* / S.E. Taylor. –NJ.: Erlbaum, 2001. – P. 211-212.

Как показывает анализ некоторых исторических фактов, современное общество не всегда принимало такое явление, как гомосексуализм. Так на протяжении всей истории США гомосексуальное поведение было законодательно наказуемо, и в рамках закона до сих пор нет равноправия между гомо- и гетеросексуалами.

В решении по процессу «Бауэре против Хардвика» Верховный суд США постановил, что фундаментальное право на неприкосновенность частной жизни не распространяется на такую область частной жизни, как гомосексуальное поведение по обоюдному согласию.

Американская психиатрическая ассоциация исключила гомосексуальность из списка психических расстройств только в 1974 г.

На данный момент психологи, одним из которых является американский психолог Р. Кайн, считают, что если у гомосексуалов возникают проблемы с душевным здоровьем, то нередко причиной этого следует считать скрытое существование, которое они вынуждены вести из-за неодобрительного отношения общества¹.

Исследователь – психолог К. Томпсон отмечает, что «в тех ситуациях, когда человек, относящий себя к геям или лесбиянкам, приходит к осознанию того, в каком конфликте он оказался с идеалами общества, приводит к состоянию серьезной фрустрации»². Знание о том, что гомосексуальность неприемлема, ставит такого человека перед очень тяжелым для его психики выбором: признаваться перед людьми в своей неконформности или скрывать ее.

Р. Кайн утверждает, что в таком случае, признание может повлечь за собой стрессы, напряженность в отношениях с близкими, разрыв отношений с ними, потерю работы, расставание с детьми³.

¹ См.: Cain R. Stigma management and gay identity development / R. Cain. – New York: Social Work, 2001. – P. 67-73.

² Thompson C.A. Lesbian grief and loss issues in the coming out process / C.A. Thompson. – Stanford: Stanford University Press, 2002. – P. 175-185.

³ Там же. – P. 74-75.

Также Р. Кайн постулирует, что утаивание собственной гомосексуальности связано с не меньшими усилиями и стрессом. Обстановка скрытности вызывает ощущение, что индивид не чтит нормы общества и живет не в соответствии с ними; а предположение того, что скрывается важная часть собственной идентичности, не дает возможности налаживать с людьми доверительные личные отношения¹.

Из всего вышесказанного в данном параграфе следует, что «гендер» – это своеобразная полярность мужского и женского с точки зрения социума. Гендер во многих случаях путают с полом. Когда второе является биологическим аспектом, и может быть изменено только хирургическим путем, а первое – это конструкт, который индивид может определить для себя сам и менять по своему усмотрению и внутреннему психологическому состоянию.

Кроме того, отклонения от гендерной роли часто рассматриваются людьми как доказательство гомосексуальности, что не всегда является верным предположением. Так же можно говорить о том, что люди склонны с большей вероятностью воспринимать людей одного с ними пола, которые обладают чертами противоположного гендера, как гомосексуалов, а желание избежать этого позорного, в некоторых обществах, ярлыка частично объясняет пассивное подчинение гендерным ролям и стереотипам, что, в конечном счете, может привести к некоторым психическим расстройствам, начиная от неврозов и заканчивая шизофренией.

Существует предположение, по которому общество склонно ошибочно воспринимать информацию о надлежащем поведении того или иного гендера не из соображений о собственной комфортности, а из норм, навязываемых средствами массовой информации и другими участниками общества.

«Люди склонны относиться с неодобрением к тем индивидам, поведение которых каким-то образом не соответствует представлениям участников данного общества о надлежащем поведении людей со схожим гендером».

¹ Cain R. Stigma management and gay identity development / R. Cain. – New York: Social Work, 2001. –P. 75.

1.2. Специфика гендерных групп

Отталкиваясь от понятия «гендер», можно сказать, что гендерная группа – это общность людей, которая разделяет предъявляемые ей социальные нормы, проявляет или репрезентирует себя заданным в обществе образом. Стоит подчеркнуть, что это не просто группа мужчин или женщин, то есть людей, обладающих определенными биологическими признаками, сходными внутри одной группы, а скорее общность, осознающая себя мужчинами или женщинами.

Существует определение данного понятия, которое предлагает И. Клецина, в котором «гендерные группы представлены как устойчивые социально-психологические общности людей, члены которых, осознавая себя как мужчины и женщины, разделяют и выполняют нормы полоспецифичного поведения»¹.

Отсюда изучение данных групп предполагает анализ сходных условий их существования, поскольку они оказывают существенное воздействие на сознание представителей группы.

Так социальный психолог Г. Андреева считает, что в данном случае существуют два основных пути такого влияния. Первый путь основывается на личном жизненном опыте каждого из членов группы, определяемый социально-экономическими условиями жизни всей группы. Второй путь предполагает наличие общения, основная часть которого происходит в определенной социальной среде с четко выраженными чертами данной группы².

Из вышесказанного следует определенный вопрос: «Каким образом, и по каким основным признакам такие группы формируются?». Одним из основных путей соотнесения либо несоотнесения человеком себя с определенной

¹ Клецина И.С. Психология гендерных отношений: Теория и практика / И.С. Клецина. – СПб.: Алетейя, 2012. – С. 312-313.

² См.: Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: Нестор, 2010. – С. 27-29.

гендерной группе является процесс социализации.

Отсюда «социализация – это процесс, посредством которого человек обучается соответствующим моделям поведения в обществе, ценностям»¹.

С позиций сформулированной Л. Колбергом в теории когнитивного развития гендера, вся информация, которая касается гендерного поведения, должна отражаться у индивидов в сознании в виде набора определенных гендерных схем, в которых содержится все, что любой человек знает о гендере. Заостряя внимание на отдельных вещах, гендерные схемы влияют на процесс переработки информации и, кроме того, оказывают воздействие на память, так как индивидами легче запоминается та информация, которая вписывается в рамки уже имеющихся представлений.

Психология развития рассматривает гендерные схемы у детей, тогда как сферу интересов социальных психологов составляют гендерные схемы и их роль в создании гендерных стереотипов у взрослых².

Начало процесса дифференциальной социализации можно увидеть еще до рождения ребенка. Родители стремятся узнать пол ребенка, поскольку от этого будет зависеть, какое имя они ему дадут, какую одежду, игрушки и украшения будут покупать, чем будут с ним заниматься.

Исследование, проведенное М. Шакином в «пригородных универмагах США, показало, что одежда 90% детей была типична для их пола по стилю или цвету»³. В Мексике родители прокалывают уши и вешают серьги своим маленьким дочерям, чтобы окружающие не ошибались относительно пола ребенка. В США для новорожденных девочек очень популярны эластичные ленты с бантами.

Из вышеизложенного контекста видно, что гендер – это чрезвычайно важная социальная переменная. И родители могут находиться в состоянии

¹ Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: Нестор, 2010. – С. 30.

² См.: Kohlberg L.A. A cognitive-development analysis of children's sex-role concepts and attitudes / L.A. Kohlberg. – Stanford: Stanford University Press, 2002. – P. 82-84.

³ Shakin M., Shakin M., Shakin D., Stemglanz S.H. Infant clothing: Sex labeling for strangers. Sex Roles / M. Shakin, D. Shakin, S.H. Stemglanz. – London: Pablised Press, 2008. – P. 955-964.

неврозов, если окружающие допускают ошибку в отношении пола их детей.

Существуют два основных механизма, которые осуществляют таковую социализацию, или по-другому дифференциальную социализацию – дифференциальное усиление и дифференциальное подражание.

Социолог В. Мишель утверждал, что о дифференциальном усилении стоит говорить в тех случаях, когда приемлемое определенным обществом гендерно-ролевое поведение поощряется, а неприемлемое – порицается, при условии, что выбор поощрения или наказания человека за определенные модели поведения, интересам зависит от его биологического пола¹, а не от его гендерного самоопределения.

Общественное одобрение часто является формой вознаграждения. И наоборот, всякое отклонение от модели поведения, которая в общественной культуре считается соответствующей гендерной роли, в большинстве случаев наказывается социальным неодобрением.

Д. Перри и его коллеги, при наблюдении за школьниками с 4-го по 7-й класс, обнаружили, что «мальчики ожидают меньшего порицания от родителей за агрессивное поведение, чем девочки»².

Х. Литтон и Б. Ромни сопоставили при помощи статистических методов результаты исследований родительской дифференциальной социализации, проведенных в США с 1966 по 1986 г., и выяснили, что родители поощряют у своих детей типичные для гендера занятия³.

Теперь стоит указать, что дифференциальное усиление – это такой процесс социализации, при котором приемлемое для данного общества поведение поощряется, а неприемлемое наказывается социальным неодобрением.

На основании полученных данных американские психологи сделали

¹ См.: Mischel W. Sex typing and socialization / W. Mischel. – New York: Wiley, 2012. – P. 314.

² Perry D.G., Perry L.C., Weiss R.J. Sex differences in the consequences that children anticipate for aggression. *Developmental Psychology* / D.G. Perry, L.C. Perry, R.J. Weiss. – Palo Alto: Mayfield, 2005. – P. 312-319.

³ См.: Бурн Ш. Гендерная психология / Ш. Бурн. – СПб.: Прайм-еврознак, 2012. – С. 47- 48.

вывод о том, что дети в возрасте трех лет с уверенностью относят себя к мужскому или женскому полу, то есть применяют к себе гендерную идентификацию. В это время дети начинают замечать, что мужчины и женщины стараются по-разному выглядеть, заниматься разной деятельностью и интересоваться разными вещами¹.

Часто взрослые непреднамеренно стимулируют гендерную идентификацию, регулярно упоминая гендер ребенка, или применяют в речи такие выражения, которые отражают негативность определенного поступка с точки зрения гендерной принадлежности ребенка.

С. Бем установил, что уже «в возрасте семи лет, а в некоторых случаях в три или четыре года, дети достигают гендерной константности, то есть они начинают понимать и принимают как данность то, что гендер постоянен и изменить его невозможно»².

Конфликтолог, изучающая проблемы гендерного самоопределения, Л. Сербин указала на то, что еще «до того, как пойти в начальную школу, дети имеют достаточно серьезные знания о гендерных различиях в игрушках, одежде, действиях, объектах и занятиях»³.

Как только гендерная идентификация подходит к завершению, ребенок уже замечает различия, существующие между мужчинами и женщинами, у него обычно проявляется повышенное внимание к ролевым моделям, обладающим тем же полом, что и он сам, обусловленное желанием быть самым лучшим мальчиком или девочкой. В ходе этого процесса, который Л. Колберг в 1996 г. обозначил термином «социализация Я», мальчики обычно подражают поведению мужчин, а девочки – поведению женщин.

Описанное явление называется дифференциальным подражанием, и оно

¹ См.: Бурн Ш. Гендерная психология / Ш. Бурн. – СПб.: Прайм-еврознак, 2012. – С. 49.

² Bem S.L. The lenses of gender: Transforming the debate on sexual inequality / S.L. Bem. – New Haven: Yale University Press, 2013. – P. 113.

³ Serbin L., Powlishta K.K., Gulko J. The development of sex typing in middle childhood. Monographs of the Society for Research in Child Development / L.A. Serbin, K.K. Powlishta, J. Gulko. – San Francisco: Jossey Bass, 2001. – P. 73-77.

согласуется с теорией социального обучения, которая постулирует то, что индивид может научиться различным типам поведения наблюдательным путем за людьми и за тем, наказываются или поощряются их действия¹.

Следует уточнить, что дифференциальное подражание – это процесс социализации, в ходе которого человек выбирает ролевые модели в соответствующей ему, с точки зрения общепринятых норм группе, и начинает подражать их поведению.

Согласно исследованиям Дж. Сметаны и К. Летурно, есть «все основания предполагать, что гендерная константность заставляет детей искать социальные контакты, чтобы использовать информацию о поведении, соответствующем их полу»².

К. Басси и А. Бандура обнаружили, что поло-ролевое поведение маленьких детей контролируется социальным давлением, но затем ребенок выстраивает свою собственную систему стандартов поведения. После того как это произошло, ребенок начинает контролировать поведение, применяя определенные санкции, которые он подставляет к самому себе. Такой алгоритм поведения описывается социально-когнитивной теорией гендерной саморегуляции³.

Несмотря на то, что дети получают информацию от представителей обоих гендеров, исследование психологов К. Мартина и К. Халверсона показало, что «они склонны воспроизводить в поведении именно те модели, которые соответствуют их гендеру».⁴

Д. Перри и К. Басси обнаружили, что дети наблюдают, насколько часто в

¹ См.: Kohlberg L.A. A cognitive-development analysis of children's sex-role concepts and attitudes / L.A. Kohlberg. – Stanford: Stanford University Press, 2000. – P. 82-84.

² Smetana J.G., Letourneau K.J. Development of gender constancy and children's sex-typed free play behavior. *Developmental Psychology* / J.G. Smetana, K.J. Letourneau. – NJ.: Lawrence Erlbaum Associates. – 2010. – P. 691-696.

³ См.: Басси К., Бандура А. Саморегулирующиеся механизмы, регулирующие гендерное развитие. Развитие ребенка / К. Басси, А. Бандура. – Нью-Йорк: Published Press. – 2002. – С. 123-125.

⁴ Мартин К.Л. Схематическое обработки модели сексуальности и стереотипов у детей. Развитие ребенка / К.Л. Мартин. – Нью-Йорк: Published Press, 2002. – С.1119-1134.

поведении мужчин и женщин встречаются те или иные виды деятельности, а затем используют полученные знания для того, чтобы выстроить собственное поведение. Психологами было выявлено, что ребенок, скорее всего, будет симулировать поведение взрослого, если будет считать, что данная модель сможет точно отразить правильное гендерно-ролевое поведение. Именно поэтому дети тех, кто демонстрирует выходящее за рамки гендерно-ролевых стереотипов поведение, могут все же воспринять модели поведения, типичные для их гендерных ролей, так как наблюдая за другими взрослыми, они могут прийти к выводу, что поведение их родителей нестандартно, в результате чего в дальнейшем не будут подражать гендерному поведению своих родителей¹.

Кроме того к гендерным группам можно отнести и группы гендерных меньшинств. То есть группы, у участников которых проглядывается размытость гендерной идентичности, к которой относится несоответствие психологического и природного пола, а также соотнесение эмоционально и чувствительно себя к обоим полам, кроме того наблюдается и отрицание различия полов.

Среди данных групп, прежде всего, стоит выделить трансгендеров, к которым относятся трансвеститы и транссексуалы, интерсексуалы, а также бигендеры и агендеры, которые относятся к общей группе гендерквиров. Сюда же относятся и андрогинны.

Отсюда видно, что гендерное меньшинство является социально-демографической группой, участники которой пребывают в психически неуравновешенном состоянии, если сравнивать их с представителями других групп. Данное состояние можно считать вызванным широким распространением гендерных стереотипов и определенного рода предрассудков.

Кроме того, как показали исследования, проведенные гендерологом

¹ См.: Перри Д.Г., Пери Л.С., Вайс П.Дж. Половые различия в последствиях, которые дети используют для агрессии. Психология развития / Д.Г. Перри, Л.С. Перри, П.Дж. Вайс. – Пало-Альто: Мэйфилд, 2005. – С. 431-433.

Ш. Бурн, индивиды чаще доброжелательнее и позитивнее относятся к той группе, к которой они себя относят, либо в которой они состоят. Наименьшая благосклонность наблюдается по отношению к тем, кто в данную группу не входит. В первом случае Ш. Бурн говорит о пристрастии к группе, а во втором – предубеждением против тех, кто в группу не входит. Похожую ситуацию можно пронаблюдать среди членов мужских и женских клубов, которые убеждены в том, что они гораздо лучше участников других подобных сообществ. «Идентичная ситуация происходит и у представителей различных гендерных групп, которую Ш. Бурн назвала пристрастием к своей гендерной группе, делая особое ударение на слове «своей»¹.

Результаты исследований, проведенных Дж. Вильямсом и Д. Бестом, показали, что благосклонность по отношению к своей гендерной группе проявляли все студенты и студентки из 11 стран, в которых проводилось данное исследование. Данный эксперимент заключался в том, что испытуемые должны были указать те характеристики, которые ассоциируются у них с женщинами и мужчинами. По результатам этого теста было видно, что женщины выразили более позитивное отношение к женщинам, чем к мужчинам. Мужчины же, наоборот, высказались наиболее позитивно по отношению к мужчинам, чем к женщинам².

Одним из основополагающих является предположение социолога Д. Уайлдера о том, что особое пристрастное отношение к участникам своей и чужой группы является следствием обычных жизненных процессов категоризации, о которой говорилось в предыдущем параграфе. Д. Уайлдер также утверждал, что данные процессы категоризации могут подталкивать людей к расхождению на две категории, которые взаимоисключают друг друга. Такие группы можно условно назвать «своими и чужими». Кроме того, Д. Уайлдер высказался, что в виду наглядности физических данных и

¹ Бурн Ш. Гендерная психология / Ш. Бурн. – СПб.: Прайм-еврознак, 2012. – С. 122-123.

² См.: Уильямс Дж.Е., Бэст Д. Секс стереотипы и межгрупповые отношения. Психология межгрупповых отношений / Дж.Е. Уильямс, Д. Бэст. – Чикаго: Нельсон-Hall, 2008. – С. 244-259.

социальной необходимости, гендер является благоприятным и важным критерием данной классификации¹.

Также Д. Уайлдер сделал вывод о том, что таковая категоризация групп может привести к тому, что индивиды ожидают получения той информации, которая наиболее сильно сможет подчеркнуть различия между сложившимися группами. Необходимо также учитывать, что категории гендера работают наподобие определенных механизмов, которые руководят обработкой воспринимаемой индивидами информации извне, а также создают наибольшую чувствительность у людей к восприятию тех сведений, которые уже являются идентичными тем представлениям о гендерных группах, что сложились у людей.

Социальный психолог и конфликтолог Г. Куатроне выделил так называемый эффект гомогенности «чужой» группы». Он предположил, что данный эффект чаще всего усиливается, если наблюдается отсутствие контактов и взаимодействия между группами, или в случаях, если контактирование происходит только при существовании определенных ситуаций. Кроме того, Г. Куатроне акцентировал внимание на том, что предположение по которому, женщины и мужчины редко общаются друг с другом нельзя назвать верным, по причине того, что происходит гендерная сегрегация в семейной, рабочей и дружественной обстановке, наличие недостаточных контактов является определенным основанием для вывода о том, что индивиды одной гендерной группы могут не иметь понятия о представителях другой гендерной группы так же, как и о представлениях своей группы².

Как постулирует Г. Куатроне, гендерная сегрегация берет свое начало из детства, во время которого индивид ищет способы избегать представителей

¹ См.: Wilder D.A. Perceiving persons as a group: Categorization and intergroup relations. Cognitive processes in stereotyping and intergroup behavior / D.A. Wilder. – NJ.: Erlbaum, 2009. – P. 318-320.

² См.: Quattrone G.A. On the perception of a group's variability. Psychology of intergroup relations / G.A. Quattrone. – Chicago: Nelson-Hall, 2011. – P. 133-135.

противоположной гендерной группы¹.

Наиболее показательными исследованиями в данной области были те, которые провели Е. Маккоби и К. Джаклин. В ходе анализа около двадцати работ, которые посвящены выявлению роли сегрегации по гендерному признаку в выборе товарищей, друзей и партнеров для игр, у детей от дошкольного до пубертатного возраста, было установлено, что «гендерная сегрегация в этот промежуток жизни наиболее ощутима, но разделение мальчиков и девочек по различным группам осуществляется вовсе не из-за того, что они имеют действительно заметные отличия друг от друга по своим личностным качествам»².

Кроме того, Е. Маккоби и К. Джаклин выявили, что дети, имеющие различные качества стараются интегрироваться в социальные группы на основе идентичности гендера. Исходя из этого, данные психологи сделали предположение о том, что биологический пол, социальные гендерные стереотипы и идентичность гендера в психологическом смысле, действуя совместно, вынуждают ребенка являться участником тех групп, в которых участниками являются только представители одного с ним гендера, и избегать участия в тех группах, в которых взаимодействуют дети противоположной гендерной принадлежности³.

Что касается организации, то в данном случае гендерные группы формируются искусственно, в связи со специализацией компании или отдела. Группы могут быть несмешанными, смешанными пропорциональными или смешанными непропорциональными. Как показывает практика, чаще всего встречаются несмешанные или смешанные непропорциональные группы.

Вывод из всего вышеизложенного в данном параграфе следует такой, что гендерная группа – это один из видов макро-социальной группы, которая

¹ См.: Quattrone G.A. On the perception of a group's variability. Psychology of intergroup relations / G.A. Quattrone. – Chicago: Nelson-Hall, 2011. – P. 134.

² Маккоби Е.Е. Гендерная сегрегация в детстве. Достижения в области развития и поведения ребенка / Е.Е. Маккоби. – Лондон: Psychological Pro, 2008. – С. 239-251.

³ Там же. – С. 255.

формируется на основании гендерного признака. Но, при этом это не только группа, в которой взаимодействуют преимущественно женщины или преимущественно мужчины по биологическому признаку, а группа тех, кто позиционирует себя с точки зрения принадлежности к мужчинам и женщинам. Кроме того, участники данной группы подвержены тем нормам поведения, которые предъявляет к данной группе общество.

Анализ таких групп осуществляется преимущественно при учете влияния сходных условий их существования и взаимодействия.

Как было сказано ранее, отмечается два варианта такового влияние. К первому варианту можно отнести жизненный опыт каждого из участников группы, а ко второму относится наличие общения и взаимодействия, которое происходит внутри группы и между группами.

Формирование данных групп происходит в ходе процесса гендерной социализации, которая, по мнению ученых, начинает происходить у индивидов еще до рождения и в раннем детском возрасте, на что указывает имя, определенная одежда и игрушки ребенка.

Данная социализация имеет также два пути влияния – дифференциальное усиление и дифференциальное подражание. В первом случае речь идет о поощрении или порицании поведения, с упором на гендерную принадлежность, а не гендерное самоопределение. Во втором случае происходит симуляция и повторение поведения человеком за теми индивидами, гендер которых совпадает с его гендером.

Кроме того, существует и так называемая гендерная константность, в ходе которой дети находятся в постоянных поисках социальных контактов, с целью получения информации о моделях поведения, соответствующих их гендерной принадлежности. Но, также следует сказать, что ребенок может отвергнуть модель поведения взрослого одного с ним пола, если он не считает, что она соответствует его гендерной самоидентификации.

К гендерным группам относятся и гендерные меньшинства, обладающие

размытым представлением о собственном гендере, имеют противоположную гендерную самоидентичность своему биологическому полу, отвергают наличие у себя гендера, как такового.

По результатам исследования некоторых ученых, приведенных в данном параграфе, участники одной гендерной группы могут относиться более доброжелательно к представителям своей группы, чем к представителям другой. Также, участники данной группы ожидают получения той информации, которая направлена на подчеркивание различий между этой группой и противоположной.

Существует и такая точка зрения, при которой общество манипулирует сознанием ребенка, заставляя его быть участником тех групп, гендерная принадлежность которых идентична его собственной гендерной принадлежности.

В организации гендерная группа может сформироваться искусственно, она может быть смешанной пропорциональной, смешанной непропорциональной или несмешанной.

1.3. Виды и причины возникновения гендерных конфликтов

Прежде чем начать рассмотрение гендерных конфликтов, стоит указать, как трактуется первоначальное понятие конфликт.

Конфликт имеет достаточно много толкований, но в данной работе наиболее уместно понимание конфликта, как «отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами»¹.

Отсюда гендерный конфликт, по мнению И. Клециной, представляет собой результат взаимодействия или совокупность внутренних ощущений индивида, которые олицетворяют результат противоречивого отношения к

¹ Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: Нестор, 2000. – С. 26-27.

гендерным ценностям, ролям и отношениям, приводящим к противоборству целей и интересов. Некоторыми причинами, возникновения внутриличностных, межличностных и межгрупповых конфликтов мужчин и женщин являются отличия моделей их поведения¹.

О. Воронина предполагает наличие биологических, психических и социальных истоков в гендерном конфликте. Она постулирует, что в виду половой дифференциации, природа способствует выживанию определенных биологических систем в том виде, в котором мужчины ответственны за динамичное развитие вида и обеспечение изменчивости генофонда. В то время как деятельность женщин направлена на сохранение существующего генофонда и ответственна за стабильность вида. Исходя из этого, можно сделать вывод о том, что мужская часть популяции отличается от женской более высокой степенью отклонения от средних величин².

Кроме того, по мнению О. Ворониной, гендерные конфликты, чаще всего, находятся и зарождаются в информационных моделях, которые имеют место в психике участников. Мужчины и женщины по-разному воспринимают высказывания и поведение друг друга, можно даже сказать, что многие послания интерпретируются ошибочно, что может привести к конфликтным ситуациям. Так, например, для женщин, высказывание неприятностей среди своей гендерной группы является попыткой получить сочувствие, без ожиданий каких-либо действий в ответ на свои претензии, жалобы. Мужчины в такой ситуации считают себя обязанными что-то сделать. Женщины могут обмениваться мелкими деталями при обмене информации, что показывает их стремление к достижению определенной близости с собеседником. Мужчина, в ситуации обмена информации не стремится вдаваться в подробности и обращать внимание на мелочи.

¹ См.: Клецина И.С. Самореализация и гендерные стереотипы / И.С. Клецина // Психологические проблемы самореализации личности. – Спб.: Питер Пресс, 2008. – Вып. 2. – С. 19-20.

² См.: Воронина О.А. Теория и методология гендерных исследований / О.А. Воронина. – М.: ИНФА-М, 2001. – С. 311-313.

Но не только осознание наличия проблем, которые подразумевают индивидуальную значимость для участников, имеют значения и объективные социальные причины возникновения. К ним можно отнести: распределение домашних обязанностей и ролей в семье, конкуренцию на рабочих местах, политическую ситуацию в стране. В конце концов, данные столкновения возникают не между мужчинами и женщинами, как представителями своего пола, а как противоречия между первоначальными и новыми ролями представителей разной гендерной принадлежности¹.

Культура вносит определенную дифференциацию в социальные роли и общественное положение мужчин и женщин, что приводит к формированию на различных уровнях их взаимодействия непонимания и ошибочного восприятия друг друга.

В то время как мужчинам свойственен прагматизм, рационализм и эмоциональная сдержанность, женщинам присуще чувствительность, эмоциональность, мягкость, нерешительность и поиск компромиссов².

Кроме того, гендерные взаимоотношения являются одним из примеров того, как социальные нормы усваиваются людьми и влияют на их поведение. Но интерес социальных психологов вызывает не только это. Большинство из них предполагают, что традиционные гендерные роли ограничивают развитие личности и ведут к социальному неравенству, что, в свою очередь ведет к образованию гендерного конфликта.

А.А. Широкова указывает, что «основной причиной гендерного конфликта является противоречие между зафиксированными документально представлениями о личностных особенностях мужчин и женщин, особенностях их поведения и невозможностью или отсутствием желания индивида или группы индивидов соответствовать этим требованиям»³.

Кроме того к причинам возникновения гендерного конфликта можно

¹ См.: Воронина О.А. Теория и методология гендерных исследований / О.А. Воронина. – М.: ИНФА-М, 2001. – С. 312.

² Там же. – С. 316.

³ Широкова А.А. Гендер и общество / А.А. Широкова. – Иркутск: Мысль, 2001. – С. 124-125.

отнести такое явление как иллюзорная корреляция. Данное понятие подразумевает переоценку индивидами степени прочности связи двух каких-либо вещей, либо пытаются сами придумать эту связь там, где ее на самом деле не существует¹. Что касается гендера, то в некоторых ситуациях люди хотят видеть мнимую связь между гендерной принадлежностью и определенными качествами, навыками или поведением.

Гендерологи А.М. Михан и Л.М. Дженик провели исследования, во время которых испытуемым показывали видео материалы, в которых демонстрировалось традиционное и нетрадиционное для гендера поведение. В данном эксперименте принимали участие, как женщины, так и мужчины в равном количестве. По результатам данного исследования удалось выявить, что «испытуемые постоянно переоценивали число увиденных нетрадиционных гендерных действий»².

Отсюда можно сделать вывод, что индивиды имеют определенную тенденцию вносить переоценку в частоту поступления информации, если эта информация не согласуется с той схемой, которая заложена в их представлениях. Учитывая то, что такие схемы направлены на привлечение внимания к определенным случаям, которые подтверждают человеческие ожидания, связь между какими-либо вещами будет восприниматься более прочной, чем она есть на самом деле.

Кроме того, исследователи М.П. Слэшер и М. Андерсон установили, что представления, сформированные на основе стереотипов, могут привести к неверному ассоциированию групп с их стереотипными отличительными особенностями. Другими словами, люди иногда имеют стереотипы, которые заставляют их подстраивать свои представления о членах идентифицируемой социальной группы в соответствии с этими стереотипам, что в свою очередь

¹ См.: Тейлор С.Е. Категоризационный подход к стереотипам. Когнитивные процессы в стереотипизации и межгрупповом поведении / С.Е. Тейлор. – Нью-Джерси: Erlbaum, 2001. – С. 211-212.

² Meehan A.M. Illusory correlation and the maintenance of sex role stereotypes in children. Sex Roles / A.M. Meehan. – Chicag: Elite Press, 2009. – P. 83-95.

может также привести к образованию гендерных конфликтов¹.

В соответствии с уровнями анализа гендерных отношений следует рассматривать три большие группы гендерных конфликтов, которые вызваны рассогласованием традиционного полоролевого поведения и потребностями личности в изменении содержания предписанных гендерных ролей².

Если рассматривать макроуровень, то гендерный конфликт является конфликтом социальным. Стоит заметить, что в основе такого конфликта находится борьба между социальными группами индивидов за реализацию личных целей. В связи с этим, гендерный конфликт на макросоциальном уровне следует рассматривать как конфликт интересов, или борьбу женщин как представителей социальной группы за более высокий статус в обществе. Э. Гидденс утверждает, что даже сейчас не существует такой социум, в котором женщины имели бы большую власть, чем мужчины³.

На уровне межличностных отношений гендерные конфликты наиболее распространены в семейной и профессиональной сферах. Исследователи, занимающиеся изучением семейных отношений, как правило, учитывают такой значимый показатель семейной жизни, как характер распределения ролей между мужем и женой. Так в работе Ю.Е. Алёшиной и И.Ю. Борисова «полоролевая дифференциация рассматривается как комплексный показатель, учитывающий не только реальное распределение ролей в семье, но и отношение к нему супругов»⁴.

Гендерные конфликты в основном вызваны потребностью в пересмотре традиционных женских и мужских ролей⁵.

Гендерный стереотип закрепления социальных ролей за определенным

¹ См.: Slusher M.P. When reality monitoring fails: The role of imagination in stereotype maintenance // J. of Pers. and Soc. Psych. – 2005. – Vol. 52. – P. 653-662.

² Там же. – P. 662.

³ См.: Гидденс Э. Социология / Э. Гидденс. – М.: Эдиториал УРСС, 2009. – С. 122-123.

⁴ Алёшина Ю.Е. Полоролевая дифференциация как комплексный показатель отношений супругов // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. –2009. – № 2. – С. 124-128.

⁵ См.: Алёшина Ю.Е. Полоролевая дифференциация как комплексный показатель отношений супругов // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. –2009. – № 2. – С. 125.

полом влияет на возникновение гендерных конфликтов и на индивидуальном уровне. Эти ролевые конфликты называют внутриличностными, они представляют собой внутреннее состояние человека, вызванное противоречивыми представлениями, мотивами, моделями поведения. Внутриличностные конфликты представляют собой противоречия, возникающие между несовместимыми (или, по меньшей мере, трудно совместимыми) интересами, потребностями, представлениями, ролями. В зависимости от того, какие именно аспекты личности затрагиваются противоречиями, различают конфликты в мотивационной, когнитивной или деятельной сферах.

Стоит указать на то, что ситуация становится конфликтной не только в том случае, когда имеет место осознание противоречивых позиций двух сторон, но данное осознание вызывает у участников конфликта негативные эмоциональные переживания и побуждает к активным действиям, направленным на устранение этого противоречия. Что касается гендерного конфликта, то «осознание женщинами их более низкого по сравнению с мужчинами статуса в обществе и их несогласие с таким установившимся порядком может привести к активизации женского движения за свои права. В последнее время данный вид конфликта в демократически развитых странах становится институционализированным, и может разрешаться законодательным путем»¹.

Если обратиться к точке зрения социальной психологии, то можно увидеть, что гендер находится под сильным влиянием, как культурных норм, так и социальной информации, которая внушает людям насколько велика разница между мужчинами и женщинами. Зачатки дифференциальной социализации можно увидеть еще до рождения ребенка². Примером может служить желание родителей и окружающих знать, кто же родится – мальчик

¹ Корбут Л.В. Международные конвенции и декларации, касающиеся прав женщин и детей / Л.В. Корбут. – М.: Пресс, 2008. – С. 211-213.

² См.: Shakin M., Shakin D., Stemglanz S.H. Infant clothing: Sex labeling for strangers. Sex Roles / M. Shakin, D. Shakin, S.H. Stemglanz. – London: Published Press, 2008. – P. 955-964.

или девочка, как было указано в предыдущем параграфе данной главы.

Существует также гендерно-ролевой конфликт. «Он возникает в тех случаях, когда мужчина ограничивает свое поведение или поведение других, используя традиционные гендерные роли, а также, когда окружающие оказывают на него давление за нарушение норм мужественности, или когда он подавляет себя или окружающих из-за того, что они не стараются соответствовать роли»¹.

Модель гендерно-ролевого конфликта имеет шесть так называемых паттернов: ограничение эмоциональности, что приводит к трудности в выражении своих собственных эмоций или отрицание права других выражать эмоции; гомофобия, то есть боязнь гомосексуалов, включая стереотипы о последних; социализация контроля власти и соревнования; ограничение сексуального поведения и демонстрация привязанности; навязчивое стремление к соревнованию и успеху; проблема с физическим здоровьем, возникающая из-за неправильного образа жизни².

Данный конфликт отражается как во внутриличностной, так и в межличностной сфере. Тревожность, депрессия, снижение самооценки, стресс, проблемы в отношениях, конфликты на работе, физическое и сексуальное насилие может являться результатом гендерно-ролевого конфликта. Внешние и внутренние конфликты могут переходить один в другой. Поддаваясь групповому давлению и изменяя свое ролевое поведение на социально желательное, человек прячет конфликт внутри себя.

Проблема ролевых конфликтов при более глубоком анализе выходит за рамки ролевого поведения и межличностных отношений. Ролевые конфликты теснейшим образом связаны с ролевым развитием личности, которое является важнейшей составляющей социализации личности на протяжении практически всего жизненного цикла.

¹ Чикурова Н. Играем по гендерным правилам // Директор школы. – 2006. – № 1. – С. 63-65.

² См.: Силласте Т. Гендерная асимметрия как фактор карьерного роста женщин // Высшее образование в России. – 2004. – № 3. – С. 122-133.

Противоречия ролевого развития могут проявляться в форме жизненных кризисов разной степени остроты и тяжести.

Современная канадская исследовательница О'Брайен отмечает, что идеология мужского превосходства находит свое оправдание и обоснование не в конкретных сексуальных отношениях, а в глобальном процессе человеческого воспроизводства¹.

Признание конфликта как нормы жизни позволяет говорить о необходимости конфликтологической компетенции всех без исключения людей. Отсюда конфликтологическая компетенция является одной из способностей определенного лица, либо организации или социальной группы в настоящем конфликте осуществлять деятельность, которая имеет направленность на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. В процессе формирования данной компетенции следует надлежащим образом использовать индивидуальные способности, характер человека, темперамент, а также гендерные особенности.

В контексте рассматриваемой проблемы целесообразно, на наш взгляд, говорить о гендерной компетентности в конфликте как одном из путей и способов, направленных на предупреждение конфликтов. Подразумевается, что гендерная компетентность является определенной способностью индивида как представителя определенной гендерной группы эффективно функционировать в сфере межгруппового и межличностного взаимодействия, что также важно для функционирования организации.

К требованиям, предъявляемым к гендерной компетентности относится способность подавлять в своем поведении гендерно-дискриминационные практики. Кроме того, гендерная компетентность содержит в себе определенные представления и знания о существующих ситуациях гендерного неравенства, факторах и условиях, которые их вызывают. Также сюда

¹ См.: Широкова А. Гендер и общество / А. Широкова. – Иркутск: Мысль, 2001. – С.47-49.

относятся и возможности замечать и оценивать объективно и адекватно случаи гендерного неравенства и гендерной дискриминации в различных жизненных сферах. Последним фактором, относящимся к гендерной компетентности выступает возможное разрешение определенных гендерных конфликтов, если имеет место их возникновение.

Существует целенаправленная деятельность по формированию гендерной компетентности у людей, позволяющая индивидам стать наиболее компетентными в ситуациях, где преобладает гендерная составляющая. Формирование гендерной компетентности это своеобразное движение к приобретению и освоению знаний и представлений о гендере и способах гендерно верного поведения.

Также в особой ситуации находятся те индивиды, которые сами выбрали себе гендер, при этом гендер отличается от их биологической принадлежности. Рассмотрим данное явление на примере гомосексуалистов, или как их принято называть в современном обществе – «гомофилов».

Как было сказано ранее для большинства людей, гомосексуализм является максимально возможным нарушением или ущемлением гендерных норм, сложившихся в том социуме, где они находятся. В большинстве случаев, когда таковые нормы нарушаются – общество оказывает определенного рода давление на индивида. Для гомосексуалов (гомофилов) это может приобретать форму уничижительных прозвищ, разрыва личных отношений, дискриминации и осмеянию при приеме на работу, физического насилия.

Потенциальная опасность общественной травли – важнейшее условие того, «выйдет» ли гей к остальным людям или будет жить тайной жизнью. В нескольких исследованиях обнаружилось, что озабоченность возможным отторжением со стороны общества – это основной фактор, побуждающий скрываться.

Быть гомосексуалом в радикально-ориентированном на гетеросексуальность обществе настолько трудно, что в ответ на заявление, что

гомосексуальность – это их собственный выбор, некоторые геи возражают, что они ни за что не стали бы гомосексуалами, если бы действительно имели возможность выбирать: это слишком сложно в обществе, которое их не поддерживает¹.

Исследователи отмечают, что когда человек, осознающий себя геем, понимает, в каком конфликте он оказался с идеалами общества, это обычно приводит к серьезной фрустрации.

Всё это может привести к внутриличностному конфликту, и без помощи специалистов может перейти в болезненную форму, например в шизофрению, параноидальный синдром или в самом негативном случае – к суициду.

В рамках гендерной психологии рассматриваются все указанные выше конфликты, однако лучше всего изучены гендерные ролевые конфликты. В самом общем виде «ролевой конфликт – это любое из нескольких возможных относительно продолжительных несоответствий между элементами ролей, проявляемых людьми в социальной ситуации, которые приводят к индивидуальным проблемам для одного или большего числа людей»².

Существует еще один фактор, вызывающий гендерные конфликты как в социуме, так и в организации – гендерная дискриминация.

Изначально дискриминация – это ущемление чьих-либо прав с точки зрения какого-либо признака. Отсюда гендерная дискриминация – это ущемление прав, обязанностей и свобод человека по гендерному либо половому признаку.

Гендерная дискриминация может проявляться в открытой вражде к человеку противоположного гендера, к человеку, который выбрал себе сам гендер.

Данное явление может привести к серьезным разногласиям, к межличностному конфликту. Если таковая ситуация наблюдается в

¹ См.: Fairchild B. That you know: What every parent should know about homosexuality // Fairchild B. Handbook of child psychology. – New York.: Wiley, 2008. – P. 213-215.

² Biddl B.J., Biddl J.P., Twyman E.F. Rankin. The concept of role conflict Social studies series / B.J. Biddl, J.P. Biddl, E.F. Twyman. – Stillwater (Okla), 2006. – P. 122-124.

организации – конфликт может перерасти в конфликт между личностью и группой, в межгрупповой, что в свою очередь, может остановить работу всей организации.

Выводом к данному параграфу является то, что гендерный конфликт – это в первую очередь конфликт ценностей и интересов представителей того или иного гендера, который может возникать как внутри личности, так и между индивидами, между индивидом и группой, между группами. При этом причиной данного конфликта не всегда выступают субъективные причины самоопределения индивидом, хотя это происходит довольно часто. Конфликт гендерный – это, прежде всего, конфликт ценностей и интересов людей разной гендерной принадлежности. Кроме того, гендерный конфликт обладает такими же конструктивными и деструктивными последствиями, как и любой другой социальный конфликт, то есть нельзя утверждать о наличии только конструктивного или только деструктивного.

Гендерный конфликт может повлечь за собой необратимые последствия, начиная от определенных психических расстройств на внутриличностном уровне, заканчивая митингами, публичными выступлениями на макросоциальном уровне. Также гендерный конфликт, образованный в семье и вовремя неразрешенный, может привести к распаду семьи, а это негативно сказывается на социуме в целом, так как семья – является ячейкой общества, социальным институтом.

Гендерный конфликт в организации может привести к необратимым последствиям, таким как остановка работы, отказ от работы по гендерным причинам.

Суммируя все сказанное в трех параграфах, можно сказать, что осознание собственного гендера – неотъемлемая часть социализации индивида. Неправильный, в рамках определенного общества, выбор гендера может вызвать определенные конфликты внутри и между личностями. Люди делают упор на гендер в том случае, когда хотят показать свою, либо чужую

значимость, при этом данная значимость может быть как позитивной, так и негативной, что, в свою очередь, показывает влияние гендера на конфликтогенность общества.

Кроме того, представители одного гендера формируют гендерные группы, которые являются большими социальными группами, имеющими свои нормы поведения, отвечающие определенным требованиям, которое предъявляет к ним общество. Но, в определенной гендерной группе могут находиться не только люди с одинаковой половой принадлежностью, но и люди, которые позиционируют себя в обществе, согласно своему гендерному признаку, не всегда соответствующему гендерной принадлежности. Также к гендерным группам можно отнести и представителей сексуальных меньшинств.

Итак, индивиды с раннего детства подвержены влиянию и формированию определенных гендерных стереотипов, правил жизнедеятельности, формированию определенных ценностей.

Отсюда и возникает внутриличностный и межличностный гендерный конфликт – из-за несоответствия ценностей представителя одной гендерной группы требованиям и ценностям представителя другой.

ГЛАВА II. РОЛЬ ГЕНДЕРНЫХ ГРУПП В ОРГАНИЗАЦИИ И ИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ВНУТРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПАО «ИНВЕСТТОРГБАНК» ФАКП «СТАВРОПОЛЬСКИЙ»

2.1. Влияние гендерных стереотипов на поведение сотрудников организации

Исследование проводилось в организации ПАО «Инвестторгбанк» ФАКП «Ставропольский». Наблюдение велось как за определенными отделами, так и за всей организацией. Рабочий состав – сорок семь человек. Отделы состоят, в основном из представителей одной гендерной группы (женщин), либо из представителей различных гендерных групп, непропорциональных по их количеству. Организация специализируется на банковской деятельности.

«Гендерный стереотип» – это распространенные представления о том, что мужчинам и женщинам присущи определенные свойства и модели поведения, что подавляющее большинство людей придерживается этой точки зрения и что обычно мы понимаем, какое поведение считается правильным для представителей того или иного пола.

И. Клецина выделяет несколько групп таких стереотипов. Во-первых, это стереотипы маскулинности – фемининности. Мужчинам и женщинам приписывают конкретные социально-психологические качества и свойства личности, стиль поведения. Стереотипные представления приписывают мужчинам: «активно-творческие» характеристики, инструментальные черты личности, такие как активность, доминирование, уверенность в себе, агрессивность, логическое мышление, способность к лидерству. Женственность, напротив, рассматривается как «пассивно-репродуктивное начало», проявляющееся в экспрессивных личностных характеристиках, таких как зависимость, заботливость, тревожность, низкая самооценка, эмоциональность. Мужское считается позитивным, значимым, доминирующим,

рациональным, духовным, культурным, активно-творческим, а женское связывается с негативным, вторичным, чувственным, телесным, греховным, природным, пассивно-репродуктивным. Маскулинные характеристики обычно противопоставляются фемининным, они рассматриваются как противоположные, дополняющие друг друга¹.

Вторая группа гендерных стереотипов связана с закреплением семейных и профессиональных ролей в соответствии с полом. Считается, что для женщины основное значение имеет семейная роль, а для мужчины – профессиональная, соответственно, и оценка успешности связана с выполнением этой роли. Таким образом, женщина должна реализовываться в микросреде (семья, быт), а мужчина – в макросреде (работа, политика, наука).

Таким образом, во-первых, гендерные стереотипы ориентируют мужчин и женщин на разные жизненные стратегии, а также предлагают разные пути и способы самореализации, а это определяет неравноценные социальные позиции мужчин и женщин. Типично женские качества личности: семейные роли, репродуктивный характер деятельности – все это преуменьшает социальный статус женщины в системе общественного устройства. Качества «настоящего мужчины»: профессиональные успехи, созидательно-творческий труд – все эти составляющие определяют высокий социальный статус, престиж и признание общественности.

Во-вторых, гендерные стереотипы побуждают мужчин и женщин в ситуациях взаимодействия выстраивать не равноправные, паритетные отношения, а соподчиненные, взаимно-дополняющие, комплементарные отношения, при которых мужчины, обладающие более высоким общественным статусом, выполняют лидирующую роль и занимают доминирующую позицию.

Следует начать с описания поведения работников операционного отдела т.к., во время наблюдения было установлено, что они имеют наибольший контакт с клиентами, и следовательно, больше подвержены различным

¹ См.: Воронина О.А. Теория и методология гендерных исследований / О.А. Воронина. – М.: Классикпро, 2001. – С.311-313.

стрессовым ситуациям. К таковым стрессовым ситуациям можно отнести: усталость, раздражительность, различного рода неврозы. Все перечисленные ситуации могут привести к внутриличностному конфликту, который, в свою очередь, является одной из причин формирования конфликта межличностного. В данном подотделе могут возникать межличностные конфликты трех типов: по горизонтали, по вертикали и по диагонали. Другими словами можно сказать, что это конфликты, возникающие между сотрудником и сотрудником, сотрудником и начальником отдела и конфликты, происходящие между сотрудником и клиентом.

В первом случае, конфликт может принять форму затяжного конфликта и отрицательно сказаться на рабочем процессе всего коллектива, что в свою очередь может привести к дестабилизации рабочей команды и полностью остановить работу компании.

В ходе наблюдения было установлено, что поведение сотрудниц данной группы абсолютно соответствует и даже подтверждает некоторые гендерные стереотипы поведения. Как было отмечено ранее, данные стереотипы часто действуют как социальные нормы. Нормативное и информационное давление заставляет индивидов подчиняться гендерным нормам.

Подчинение гендерным нормам может проявляться в поведении, но не в уступчивости, либо и в поведении и в уступчивости (желание получить одобрение со стороны социума), либо может определяться потребностью в том, чтобы не отклоняться от сверстниц (в данном случае – сотрудниц) внешне.

Индивиды в различной степени подчиняются так называемым традиционным гендерным ролям, но некоторые придают наибольшее значение полотиализации, полностью подчиняясь вышеназванным ролям.

Стоит начать с того момента, когда в организации появилась конфликтолог-медиатор. Реакция на появление практикантки неоднозначная, можно сказать – вызывающая. Это выразилось в тихом смехе, перешептывании. Можно сделать вывод о том, что в данном поведении

подтверждается стереотип, о котором говорит психология животных, констатируя, что появление в стае новой самки, где уже имеются самки, много времени находящиеся вместе, приводит не к кардинальной, но заметной смене поведения, а именно на более враждебную по отношению к новоприбывшей.

Взаимодействие сотрудниц данного отдела так же можно назвать стереотипным. Как показало наблюдение, общение данных субъектов сводится к взаимовыгоде, но к такой, где есть место дружественному обмену информацией. О таком общении также говорят гендерные психологи, утверждая, что между представительницами одного гендера не может быть дружественных отношений без опоры на поиск выгоды.

О том, что поведение работников данного подотдела подвержено гендерным стереотипам свидетельствуют так же и другие ситуативные проявления ими своей гендерной принадлежности. К таковым следует отнести взаимодействие с представительницами того же гендера. Наблюдается смена в поведении. Во взаимодействии с клиентами-женщинами просматривается холодность. С одной стороны, такая безэмоциональность может быть принята за профессионализм. Но, с другой стороны, это также может вызвать и определенные подозрения, которые подтвердились в ходе дальнейшего наблюдения. Взаимодействие с клиентом противоположного гендера привело к полной смене поведения. При чем не к такой неявной, как в случае с носительницей такого же гендера. Поведение изменилось кардинально. Вместо холодного спокойного выражения лица, появилась улыбка и так называемый «блеск в глазах». Гендерные психологи утверждают, что женщины подвержены таким переменам в большей степени, чем мужчины. Это так же говорит о том, что мужчины менее эмоциональны, чем женщины¹.

Следующим свидетельством, говорящим о подверженности операционисток, взаимодействующих с физическими лицами является частое одергивание, или поправление атрибутов одежды, макияжа.

¹ См.: Бурн Ш. Гендерная психология / Ш. Бурн. – Спб.: Прайм-еврознак, 2012. – С. 134-135.

Кроме того, в ходе наблюдения удалось установить, что влиянию гендерных стереотипов подвержены шесть из семи сотрудников данного отдела. Одна из сотрудниц проявляет больше соответствий поведения, отвечающим стереотипам поведения представителей противоположного гендера, что вызывает определенный интерес и негативное обсуждение ее со стороны других сотрудниц отдела. Что также говорит о подверженности их поведения гендерным стереотипам, утверждающим, что представители одного гендера вызывают осуждение, если их поведение в определенных ситуациях не отвечает представлениям представителей данного и противоположного гендера о надлежащем поведении лица определенной гендерной принадлежности.

Наблюдение за данной сотрудницей показало, что гендерная стереотипизация не оказывает на ее поведение ни малейшего воздействия. Мы не считаем, что это определенный протест обществу, либо проявление каких-либо лесбийских наклонностей. В ходе наблюдения таковых проявлений замечено не было. Имеется предположение о ее латентной склонности к лесбийской гендерной группе. Но данная информация не может быть подтверждена путем наблюдения, а открытый вопрос данного характера может быть неуместным и даже некорректным.

Но полностью отвергать влияние на ее поведение гендерных стереотипов нельзя. Стереотипы диктуют носить девушкам, женщинам приятную одежду, платья, вещи определенного фасона и покроя, что и делает данная представительница этой гендерной группы.

Следующее заключение о влиянии гендерных стереотипов на поведение и работу данного отдела можно сделать исходя из взаимодействия и общения сотрудников отдела друг с другом. Наличие переговоров не на рабочую тему, наличие слухов, сплетен свидетельствует об определенной атмосфере в отделе, также это указывает на подтверждение стереотипа о том, что в отделе или организации, или группе, где присутствуют только представители определенного гендера (в данном случае – женщины), всегда будут

присутствовать такие негативные явления, как сплетни и слухи.

Перейдем к описанию поведения сотрудников отдела по кредитованию физических лиц и транспортного отдела. Взаимодействие сотрудников данного отдела разных гендерных принадлежностей соответствует общению, которое приписывают определенные гендерные стереотипы. Наблюдается наличие улыбок, шуток, теплого, дружественного общения, жестов, которые также присущи при общении не только сотрудников, но мужчины и женщины. Определенное начало дня уже является свидетельством о наличии у представительниц женской гендерной группы влияния гендерных стереотипов на поведение. Об этом свидетельствуют разговоры о резинках для волос, о косметике. Данный стереотип является распространенным, так как в обществе принято считать, что женщины чаще следят за своим внешним видом, им необходима косметика и прочие средства для поддержания определенного внешнего вида, что способствует уничтожению некоторой неуверенности, снимает напряженность.

В ходе наблюдения за данным отделом было установлено, что влиянию гендерных стереотипов на поведение наиболее подвержены представительницы женской гендерной группы. Первым этапом к утверждению данного предположения были разговоры, о которых говорилось выше. Следующими моментами, подтверждающими это выступили ситуации взаимодействия между сотрудницами данного отдела и клиентами. Как и предыдущем отделе, наблюдается разница во взаимодействии с клиентами – мужчинами и клиентами – женщинами. Причем данное явление наблюдается не только у женщин.

Влияние гендерного стереотипа на поведение сотрудника – мужчины проглядывается во время его взаимодействия с практикантом-конфликтологом противоположного гендера. Данное влияние проявляется в кардинальной смене поведения со спокойного, непринужденного на слишком позитивное, веселое, с использованием смеха, неуместных шуток. При этом такое же влияние

проявляется в желании данное поведение скрыть за проявлением дружелюбности и профессионализма.

Взаимодействие сотрудников кредитного отдела разных гендерных принадлежностей соответствует общению, которое приписывают определенные гендерные стереотипы. Наблюдается наличие улыбок, шуток, теплого, дружелюбного общения, жестов, которые также присущи при общении не только сотрудников, но мужчины и женщины.

Далее следует рассмотрение поведения сотрудников коммерческого отдела. В отличие от предыдущих отделов – этот наиболее дружелюбный, сотрудники которого взаимодействуют с конфликтологом часто, позитивно.

Реакция среди мужчин на появление конфликтолога противоположной гендерной принадлежности стереотипная. Все рассматривают нового человека женского пола. Кроме того, отсутствие в рабочее время неформального взаимодействия может компенсироваться общением во время перекуров, которые некоторые участники данного отдела совершают регулярно.

Работа конфликтолога в данном отделе в течение пятнадцати минут вызывает легкое напряжение у сотрудников, что говорит о влиянии гендерных стереотипов на их поведение. Это выражается в том, что они пытаются показаться лучше, чем они есть, то есть произвести впечатление на представительницу противоположного гендера. Кроме того, имеет место влияние информации о наличии определенного документа, заполняемого конфликтологом для подписи управляющего филиалом.

Появление конфликтолога в данном отделе уже можно назвать своего рода экспериментом, так как данная группа состоит, преимущественно, из мужчин, а единственную женщину в данном коллективе уже давно перестали воспринимать с точки зрения ее половой принадлежности. Кроме того, в данном контексте будет уместно указать и поведение женщины.

В данном отделе основным организатором конфликтов является женщина, так как она, находясь в группе мужчин уже является

конфликтогенным фактором, ровно, как и в случае, если в женском отделе будет находиться один мужчина.

Находясь в мужском коллективе длительное время, она смогла отойти от своих женских гендерных стереотипов в поведении и перенять мужские. Но во время взаимодействия с клиентами, она может и изменять свое поведение с мужского на женское, в зависимости от личной выгоды. В данном случае мы наблюдаем эффект гендерной адаптации. Плюс к этому, ее словарный запас, и способ общения указывает на симуляцию мужского поведения.

Но об ее легкой подверженности влиянию женских гендерных стереотипов свидетельствует наличие обсуждений третьих лиц с коллегами. Также данный факт обсуждения свидетельствует и о том, что мужчины данного коллектива также подвержены влиянию гендерных стереотипов на поведение, все это выражается в повышенной эмоциональности в обсуждении у женщины и пониженной эмоциональности к данному рассказу у мужчин. Получается так, что существует некая выгода в разнице выбора гендерного поведения. То есть, в этом коллективе, приспособливаться приходится женщине, но она смогла адаптироваться таким образом, что ее поведение варьируется в зависимости от ситуации и от выгоды, которую она может получить в данной ситуации.

Кроме того, мужчины также приспособливаются к ней. То есть перестают видеть в ней объект противоположного пола и начинают видеть коллегу, друга, товарища. Но мужчины данного отдела не используют в общении с коллегой-женщиной никаких шуток или тем, которые в обществе неприлично использовать в общении с противоположным полом.

В организации был проведен эксперимент. В отдел, где работают только женщины, был внедрен мужчина из отдела, где работают только мужчины, когда в отдел, где работают только мужчины, была внедрена женщина. Но в организации нет отдела, в котором бы работали только мужчины, поэтому мы внедрили женщину, в коммерческий отдел, с целью проследить не только изменения в поведении мужчин, но и в поведении единственной женщины,

работающей в данном отделе.

В ходе эксперимента были выявлены следующие особенности:

1. Как в первые дни наблюдения в операционном отделе мы наблюдали кардинальную смену поведения у женщин, при появлении мужчины, так данная реакция проявилась и сейчас. Мы установили, что предположение о влиянии гендерных стереотипов на их поведение оказалось верным. Если до проведения эксперимента их работа была спокойной, монотонной, то с появлением мужчины из другого отдела, их работа приобрела немного другой характер. Появились улыбки, увеличилась скорость работы, но, к сожалению, упала продуктивность, так как сотрудницам отдела больше хотелось пообщаться с новоприбывшим, чем заниматься работой.

2. Мужчина, оказавшись в непривычном женском обществе также проявил себя иначе, чем это происходило в отделе, где он работал постоянно, то есть в отделе, где находилась только одна женщина. Его поведение стало более развязным, но и более позитивным. Он так же, как и другие начал отвлекаться от работы, улыбаясь и часто взаимодействуя с операционистками.

3. Поведение сотрудников коммерческого отдела также заметно изменилось. Мужчины стали более приветливы к новоприбывшей, появились улыбки, шутки. Но их работоспособность повысилась. То есть, их желание оказать на новую женщину хорошее впечатление отразилось на результатах их работы.

4. Поведение женщины отдела, где работали только мужчины изменилось, но не так кардинально, как у других. Она по-прежнему взаимодействовала с сотрудниками отдела, при этом успевала помогать и новоприбывшей, но ее работоспособность из-за данной ситуации не снизилась. Кроме того, она проявляла дружелюбие по отношению к представительнице операционного отдела, что также говорит о неподверженности ее поведения влиянию гендерных стереотипов, которое общество приписывает женщинам во время появления новой женщины в окружении.

5. Поведение же представительницы операционного отдела в окружении мужчин изменилось также кардинально, как и у всех представительниц операционного отдела. Стоит начать с того, что ее работоспособность снизилась, так как всю свою работу она старалась переадресовать мужчинам. Кроме того, она часто пыталась поговорить с женщиной из данного отдела, на что та, в свою очередь, реагировала без эмоций.

Суммируя все вышесказанное, можно сделать вывод, что наиболее сильному влиянию гендерным стереотипам на поведение подвержены сотрудницы операционного отдела, при этом не имеет особого значения, в какой гендерной группе они находятся. Также следует сказать о том, что наименее подвержены влиянию гендерных стереотипов на поведение работники коммерческого отдела, особенно женщина, которая работает в этом отделе. Можно, конечно, сказать, что мужчины данного отдела подвержены влиянию гендерных стереотипов на поведение, но все же в меньшей степени, чем представительницы операционного отдела.

Кроме того, гендер может и должен уходить на второй план в рабочее время. То есть, если люди работают вместе какое-либо количество времени, то им, скорее всего, можно отойти от поведения, соответствующего гендерному стереотипу своей гендерной принадлежности и взаимодействовать друг с другом без каких-либо гендерных предрассудков.

Так как на рабочем месте гендерная принадлежность теряет свою значимость, оставляя место для так называемого «рабочего гендера». Можно сказать, что, работа людей в определенных отделах или определенных рабочих местах вырабатывает в индивидах формирование определенных норм поведения, соответствующих не столько гендерной, сколько рабочей принадлежности. Здесь уже уместно говорить о своеобразном гендере в организации.

Отсюда следует такой вывод, что если в организации или отделе

находятся только мужчины, либо только женщины – они ведут себя соответственно гендерным стереотипам. Но, если в таковой организации появляется индивид с противоположным гендером, то их поведение меняется. Отсюда, следует указать, что если женщина одна и работает в организации или отделе на протяжении долгого времени – эта стереотипизация исчезает, мужчины принимают ее в «свою команду». Тем самым, вырабатываются новые нормы поведения, которые соответствуют как женской гендерной группе, так и мужской одновременно у всех участников, при этом, не ущемляя их права, как таковые.

1.2. Гендерные конфликты, возникающие в организации

В данном параграфе мы рассмотрим некоторые гендерные конфликты, возникшие в организации в период наблюдения.

Первый конфликт. Содержание конфликта заключалось в том, что клиент пришел оплачивать определенные услуги, при этом не взял с собой паспорт. А по законодательству, сотрудники банка не имеют права обслуживать клиентов с финансовыми операциями, не удостоверяясь в их личности. Клиент начал ругаться нецензурной бранью, обвиняя консультанта в некомпетентности. Использование клиентом оскорблений консультанта по гендерному признаку образовало определенный гендерный конфликт. Решить данный конфликт удалось с помощью охраны. К сожалению, не разрешить, а именно завершить или урегулировать. Разрешением такого конфликта было бы извинение со стороны клиента, предоставление паспорта или иных документов, удостоверяющих личность консультанту банка.

Следующий конфликт возник между старшим представителем противоположного гендера и сотрудницей отдела из-за невнимательности клиента. Он утверждал, что у него неверные условия кредита, постоянно упоминая гендерную принадлежность консультанта-девушки. Таким образом,

клиент преобразовал бытовой конфликт в экономической сфере в гендерный конфликт, сам того не подозревая. В дальнейшем предмет конфликта изменился на гендер, так как клиента уже перестали интересовать условия кредита и начали интересовать рабочие навыки консультанта, учитывая ее гендер. Гендерные стереотипы, которые составляли мнение клиента о поведении и умственных способностях представителей другого гендера не давали ему возможности предположить, что женщина-экономист выполняет свою работу также как и мужчина. Но клиенту навязали данный стереотип, и его разрушение может повлечь за собой особого рода когнитивный диссонанс. Также сам клиент является подверженным определенному гендерному стереотипу, утверждающему, что некоторые мужчины не могут адекватно воспринимать женщину, находящуюся на определенной службе, в которой ранее могли находиться только мужчины. Отсюда можно сделать вывод о том, что разрешение данного конфликта уже не ограничится разъяснением клиенту кредитных условий его договора. В данном случае потребовалось вмешательство конфликтолога, который смог разъяснить клиенту, что консультант-женщина ничем не хуже, чем консультант-мужчина, так как она тоже получила экономическое образование и много раз сталкивалась с такими случаями, как у данного клиента. Конфликтогенную обстановку удалось снизить, вернуть первоначальный предмет конфликта и разрешить конфликт разъяснением кредитных условий.

Следующий конфликт из экономическо-бытового перерос в гендерный, путем использования одной стороной упоминания о гендерной принадлежности другой стороны данного противоречия. Клиент – молодой мужчина прибыл в ПАО «Инвестторгбанк» ФАКП «Ставропольский» имея при себе большое количество мелких денег, монет. Он обратился к консультантам физического обслуживания. Но консультанты, увидев количество данных денежных средств у клиента засмеялись, показав этим свой непрофессионализм, в тот момент, при этом наблюдалось достаточно сильное влияние гендерного стереотипа на

поведение консультантов женской гендерной группы, который утверждает, что в любой ситуации, вызывающей у женщин удивление – женщины, вместо первоначального поиска решений будут смеяться, отвлекаться. Клиент, в силу такой реакции на его появление и его просьбу отреагировал наличием определенной агрессии. Не стоит забывать и о том стереотипе поведения у мужчин, который утверждает, что любая насмешка, которую позволяют себе представители противоположного гендера, вызывает у мужчин определенные негативные эмоции, к которым можно отнести гнев, злость, агрессию. Из этого можно сделать вывод о том, что клиент, так же как и операционистки отдела по обслуживанию физических лиц, подвержен влиянию на поведение гендерного стереотипа. Учитывая возникшую в тот момент агрессию, клиент – мужчина прибег к использованию негативных выражений и оскорблений гендера операционисток, что развило конфликт, как гендерный, хотя изначально предметом данного конфликта гендер не являлся. В данной ситуации разрешением конфликта являлся прием операционистками клиента и его обслуживание.

Следующая конфликтная ситуация. Столкновение произошло между молодой женщиной и руководителем операционного отдела. Женщина изначально обратилась к главному операционисту по гендерному признаку, указывая на то, что та обязана ее принять и ответить на все вопросы без очереди, «ведь она же тоже женщина». На что глава отдела ответила категоричным отказом, так как в ее иерархии ценностей женская солидарность в рабочее время не стоит на первом месте. Стоит отметить, что поведение руководителя отдела являлось верным с точки зрения профессиональной этики. Такое поведение начальника отдела вызвало определенный когнитивный диссонанс у клиентки, так как в виду подверженности ее поведения определенному гендерному стереотипу, который гласит, что женщины обязаны помогать женщинам в большей степени, чем мужчинам и наоборот, она не смогла построить своё поведение таким образом, чтобы конфликт не возник.

Но, данное противоречие разрешилось без участия третьих сторон, так как клиентка приняла образовавшуюся ситуацию, то есть то, что ее никто не будет обслуживать без очереди из-за ее гендерной принадлежности. Она дождалась своей очереди и получила ответы у руководителя операционного отдела на все интересующие ее вопросы.

Участниками следующего конфликта являлись операционный и коммерческий отдел. Данный конфликт является конфликтом между группами.

Кроме основных участников, в данном конфликте наблюдалось наличие и третьих сторон, так называемых «подстрекателей», которыми являлись кассовый отдел и руководство. Можно сказать, что зачинщиками данного спора являлись сотрудники Операционного отдела. Конфликт заключался в том, что сотрудники Операционного отдела не хотели задерживаться на работе в вечернее время, а сотрудники Коммерческого отдела хотели провести платеж вне рабочего времени.

Разрешение конфликта: С помощью начальства и конфликтолога-практиканта, выступающего в роли медиатора были найдены некоторые пути разрешения данного конфликта. Было найдено решение, по которому коммерческий отдел получал доступ к проведению платежей после рабочего времени непосредственно, а не через операционный отдел. В данном случае наблюдается такой способ урегулирования конфликта, как сотрудничество.

Конфликт разрешился с выгодой для обеих сторон.

Другая конфликтная ситуация возникла из-за представителей «организации N», то есть можно сказать, что именно они явились инициаторами конфликта.

Основными участниками конфликта выступили «организация N» и коммерческий отдел.

Поддерживающими участниками в данном конфликте выступили все работники банка, так как конфликт и организовывался со всем банком в целом, но через конфликтное взаимодействие с коммерческим отделом.

Интересы сторон: «организация N» хотела получить кредит без предоставления всех требуемых документов, банк, в свою очередь, отказывал в выдаче кредита без предоставления всех необходимых документов.

Переход такового конфликта в гендерный произошел в тот момент, когда представители «организации N» заявили, что так как они мужчины – им следует выдать кредит без каких-либо претензий по поводу документов. Но если бы на их месте были женщины – тогда, по их мнению, можно было бы говорить о нужных документах.

Данный конфликт не удалось разрешить с помощью конфликтолога-практиканта, который выступил медиатором в данном столкновении, так как проблема заключалась именно в нежелании «организации N» принять факт отказа кредита. Разъяснение причин этого отказа начальством тоже не принесло должных результатов. Поэтому, данный конфликт не удалось разрешить, его перевели в стадию замороженного конфликта, до тех пор, пока «организация N» не сможет предоставить необходимые документы, которые смогут удостоверить их способность выплатить кредит банку в дальнейшем.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод о том, что типичные конфликты возникают между людьми в том случае, когда их поведение, взаимодействие между собой продиктовано определенными представлениями, нормами поведения, навязанные им обществом. Данное явление также носит название «полный конформизм поведения», то есть подчинение индивида поведению, которое приписывает ему общество. Но также следует учитывать и такое явление, как нонконформизм, в котором поведение индивида, наоборот, не соответствует нормам общества, в котором этот индивид находится. При этом данное поведение выбирается осознанно, с целью «идти против течения». В первом случае индивид сталкивается с такими конфликтами, в которых его поведение отвечает нормам принятым в обществе, и не подвергается осуждению того общества, в котором он находится. Во втором же случае, индивид будет подвержен осуждению со стороны окружающих его людей

независимо от того, кто будет являться организатором или зачинщиком конфликта, в котором данный человек будет принимать участие. Такое явление также можно причислить к влиянию дифференциального усиления.

В операционном отделе нами проводился опрос с целью выявления наилучших путей разрешения конфликтов в данном отделе.

При анализе полученных результатов было выявлено, что конфликты в данном отделе возникают редко, но если возникают, то между сотрудниками, либо между сотрудниками и клиентами. Самым эффективным способом разрешения конфликта в данном отделе был единогласно выбран компромисс.

В кредитном и транспортном отделе был также проведен опрос, который был направлен на выявление определенных гендерных конфликтов.

После анализа полученных данных, было установлено, что большинство опрошенных считает, что гендерная принадлежность является важной при принятии решения в конфликте. Также по результатам опроса видно, что в данном отделе существует определенный стереотип, по которому женщины конфликтуют между собой чаще, чем мужчины. Несмотря на этот факт, конфликты у обоих полов возникают и с мужчинами и с женщинами одинаково часто.

Кроме того, в данном отделе был проведен тренинг на тему: «Разрешение конфликтов безэмоциональным путем». Данный тренинг проводился 19 марта 2014 года с 14:00 до 16:00.

Целью данного тренинга являлась необходимость научить сотрудников отдела разрешать конфликтные ситуации, не прибегая к использованию эмоций.

Задачами тренинга выступали выявление наиболее эмоциональных личностей, определение ситуаций, вызывающих наибольший всплеск эмоций у сотрудников, анализ конфликтных ситуаций из прошлого опыта сотрудников, в которых им удалось сохранить хладнокровность и не поддаться эмоциям. Объяснение необходимости сдерживания эмоций в конфликтном

взаимодействии. Выявление путей избавления от негативных эмоций в конфликте.

Первым этапом тренинга был опрос участников, содержащий пять вопросов:

1. Считаете ли Вы себя агрессивным \ вспыльчивым \ злым \ депрессивным \ склонным к истерикам либо слезам \ сентиментальным человеком?
2. Как вы поведете себя, если конфликтное взаимодействие начал дорогой Вам человек, но Вы совершенно уверены в своей правоте?
3. Что Вы будете делать в ситуации, если человек, являющийся зачинщиком конфликта Вам абсолютно не дорог, но Вы абсолютно уверены в своей правоте?
4. Как вы отреагируете на обиду человека, который дорог Вам? Будет ли эта реакция отличаться на обиду абсолютно недорого для Вас человека?
5. Легко ли Вас обидеть?

Были получены следующие результаты:

1. Ответ «да» на первый вопрос дали только 2 человека. Без указания определенного проявления эмоций, указанных в вопросе. 1 человек ответил «абсолютно нет». Другие 5 указали одну или две эмоции, которым они подвержены, исключив при этом наличие других.

2. Второй вопрос вызвал небольшой диссонанс среди опрашиваемых. Опять же два человека с эмоцией начали доказывать, что нужно отстаивать свою правоту в любой ситуации, пятеро ответили, что все зависит от предмета конфликта, один человек спокойно согласился бы с тем, кто выказывает ему претензии.

3. В третьем вопросе ситуация заметно изменилась. Уже 6 сотрудников отдела склонились к варианту доказывания своей правоты любой ценой. Один человек предпочел разобраться в ситуации и предмете конфликта. Один остался

бы равнодушен и к этому противоречию, так как нет разницы, кто данный конфликт начал, а главным является то, что этот конфликт все равно следует разрешить.

4. В ответе на четвертый вопрос также прозвучали разные варианты. От: «Кто обижается – того и проблемы», до: «Я не смогу спать, зная, что на меня кто-то обижен, даже недорогой мне человек». Но тут опять, же наблюдается преобладание эмоций у двух личностей. Но, у одного человека это выражается в агрессии, а у другого (другой) в сентиментальности. Также в данном вопросе существовал и такой вариант ответа, при котором работнику абсолютно нет разницы, кто и когда на него обижается, так как его самого ничего не задевает.

5. Ответы разделились таким образом: положительно ответили два человека, шестеро отрицательно.

При анализе полученных данных было установлено, что из восьми человек двое являются наиболее эмоциональными, (при чем, их гендерная группа разная (мужчина и женщина) один человек является безэмоциональным (малоэмоциональным).

Следующим этапом тренинга был переход к обсуждению возможных конфликтных ситуаций, которые могут привести к всплеску наиболее негативных эмоций. В ходе обсуждения было выявлено, что к таким ситуациям можно отнести: необоснованные претензии клиентов к работе сотрудников отдела, какое-либо обсуждение их внешнего вида, советы по поводу улучшения работы, обсуждения их гендерной принадлежности.

Далее, каждый из участников тренинга высказался относительно своего участия в конфликтных ситуациях, где им пришлось сдерживать свои эмоции. Двоим не удалось контролировать эмоциональные проявления агрессии и негатива, а одному человеку вообще не нужно было себя контролировать, так как настолько эмоционально-страшных ситуаций у него никогда не возникало.

В дальнейшем среди тех, у кого получилось контролировать себя, были

выявлены следующие пути снижения эмоциональности: глубокий вдох, очищение мыслей от всего негатива, смена позы.

Каждый из присутствующих сотрудников на тренинге признал необходимым наличие навыков по преодолению эмоций в любой ситуации, где приходится взаимодействовать с другими людьми.

На следующем этапе тренинга происходило обсуждение сотрудниками тех способов разрешения внутриличностных эмоциональных конфликтов, которые являются для них наиболее комфортными. Таковыми были признаны:

1. Глубокое дыхание;
2. Легкое покусывание нижней губы;
3. Сжимание и разжимание ладоней;
4. Перевод мыслей на другой предмет;
5. Абстрагирование от сложившейся ситуации.

Кроме того, участниками, с помощью конфликтолога, были смоделированы возможные конфликтные ситуации, как между сотрудниками отдела, так и между сотрудником и клиентом, когда роль клиента выполнял сотрудник.

С помощью данного тренинга сотрудники данного отдела признали необходимость контроля над эмоциями.

В ходе тренинга сотрудниками отдела, с помощью конфликтолога, были выявлены наиболее легкие и удобные для сотрудников отдела, пути абстрагирования от эмоций.

Также работники кредитного и транспортного отдела научились разрешать некоторые конфликтные ситуации, избегая эмоционального перенапряжения.

В коммерческом отделе также был проведен опрос, с использованием анкетирования, целью которого являлось выявить влияние гендерных стереотипов на отношение к гомосексуальным и лесбийским явлениям в жизни

общества¹.

По результатам анкетирования видно, что в большинстве своем, представители данного отдела не имеют позитивной реакции на представителей сексуальных меньшинств и не хотели бы с ними взаимодействовать. Однако они не относят такие явления к проявлению сумасшествия. Они не считают, что человек по своей природе бисексуален и может сам выбирать себе гендерную принадлежность. Получается, по их мнению, гендер, как и пол дается человеку от рождения и его нельзя изменить или абсолютно отвергнуть. Но на проявление у своих друзей такой идеи, представители данного отдела не отреагировали бы негативно.

При этом многие считают, что некоторые люди, которые утверждают, что принадлежат к той или иной гендерной группе нетрадиционной ориентации – на самом деле могут таковыми не являться, а только создают видимость, для поддержания определенного имиджа. Однако как видно из данных, полученных по вопросу № 12, своим детям они бы сказали, что такие люди душевнобольные. Кроме того, находясь на улице с человеком, который имеет ярко выраженную внешность гомосексуалиста, мнения сотрудников разделились. Двое из них осмеяли бы такого человека, двое неодобрительно бы на него посмотрели. Данная реакция, чаще всего отражает латентную принадлежность к гомосексуальным течениям. И только один человек ответил, что не сделал бы ничего, ведь каждый имеет право на самовыражение.

Три человека из пяти считают, что появлению в России гомосексуализма обязаны Европа и Америка.

Выводом из всего вышеизложенного в данном параграфе является то, что наиболее сильному влиянию гендерным стереотипам на поведение подвержены сотрудницы операционного отдела, при этом, не имеет особого значения, в какой гендерной группе они находятся. Также следует сказать о том, что наименее подвержены влиянию гендерных стереотипов на поведение

¹ См.: Приложение 3.

работники коммерческого отдела, особенно женщина, которая работает в этом отделе. Можно, конечно, сказать, что мужчины данного отдела подвержены влиянию гендерных стереотипов на поведение, но все же в меньшей степени, чем представительницы операционного отдела.

Кроме того, нам удалось определить причины возникновения гендерных конфликтов, а также установить конструктивные способы их регулирования и разрешения.

Также, в ходе наблюдений, исследований, проведенных экспериментов, тренингов и бесед было установлено, что наличие в организации конфликтологического отдела может привести к снижению уровня конфликтности определенных отделов и организации в целом.

Гендерные конфликты возникают в данной организации не часто, но к снижению их количества могут привести тренинги, психологические занятия, направленные на подавление влияния гендерных стереотипов на поведение и работу сотрудников так как поведение, подверженное гендерному стереотипу ведет к ухудшению, снижению работоспособности данного отдела.

2.3. Рекомендации по урегулированию и профилактике гендерных конфликтов в организации

Первоначально следует установить, какими способами можно урегулировать гендерный или любой другой конфликт, который может возникнуть в организации.

Конфликт в организации можно разрешить либо урегулировать разными способами: от устранения причины конфликта до перевода одной из сторон конфликтного взаимодействия на другое место работы (если конфликт межличностный).

Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента во время решения конфликта. Изучение процесса

разрешения конфликтов между руководителем и подчиненными показало, что треть этих конфликтов заканчивается компромиссом, две трети – уступкой (преимущественно подчиненного) и только 1-2 % конфликтов завершаются путем сотрудничества. В конфликтах между руководителем и подчиненным в 60% ситуаций начальник прав в претензиях к подчиненному (через упущение в работе, недобросовестное исполнение обязанностей, небрежность). Поэтому большинство руководителей последовательно используют в конфликте стратегию соперничества, добиваясь от подчиненного желаемого поведения.

Еще в 1942 г. американский социальный психолог М. Фолет указывала на необходимость разрешения (урегулирования) конфликтов, а не их подавления¹.

Управление конфликтами – это целенаправленное воздействие по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта. Решение конфликта представляет собой устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта.

Основной классификацией стратегий выхода из конфликта считается классификация предложенная К. Томасом. Он выделил пять основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, уход, приспособление².

Соперничество заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения. Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгоды результата для всей группы или организации, а не для отдельного лица или микрогруппы; важность результата борьбы для того, кто поддерживает эту стратегию; отсутствие времени на договоренность с оппонентом. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, в случае дефицита времени и высокой вероятности опасных последствий.

¹ См.: Фоллет М.П. Динамическая администрация / М.П. Фоллет. – М.: Алатайя, 2012. – С. 126.

² См.: Томас К. Преодоление конфликта / К. Томас. – М.: Классикпро, 2010. – С. 344.

Компромисс состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все.

Приспособление или уступка, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вынуждают различные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; несерьезность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, который нанесен в процессе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на иной результат, давление третьей стороны.

Уход от решения проблемы или избегание, является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях. Отличается от аналогичной стратегии поведения в конфликте тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно, речь идет не о решении, а об угасании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт. Избегание применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, при стремлении выиграть время, наличии трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.

Не все механизмы урегулирования конфликтов одинаково эффективны в различных ситуациях. Конечно, существуют определенные способы разрешения конфликтных ситуаций, которые наиболее универсальны.

Так, например, сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает стремление оппонентов к

конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективным является в ситуациях сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обеих игнорировать различия во власти; важности решения для обеих сторон; беспристрастности участников.

Наиболее вероятным является использование компромисса, потому что шаги навстречу, которые предпринимает хотя бы одна из сторон, позволяют достичь ассиметричного (одна сторона уступает больше, другая – меньше) или симметричного (стороны делают примерно равные взаимные уступки) согласия.

Также разрешение конфликта возможно на нескольких уровнях. А.Н. Чумиков определил действия по управлению конфликтом в следующей последовательности¹.

Первым пунктом является институционализация – установление составляющих конфликта, а также норм и правил разрешения конфликта;

Следующим выступает легитимизация – выяснение того, присутствует ли у большинства участников конфликта добровольная готовность соблюдать предложенные нормы и правила;

Далее следует структурирование конфликтующих групп, что предполагает выявление индивидуальных и коллективных субъектов – носителей имеющихся проблем.

И последним является редукция конфликта – постепенное его ослабление за счет перевода на другой уровень.

Одновременно А.Н. Чумиков предлагает определить прогнозируемые сложности (социально-психологическое исследование или служебное разбирательство), тестирование опасности (проверка уровня конфликтности), нейтрализация конфликтного потенциала (работа с соответствующими

¹ См.: Чумиков А.Н. Связи с общественностью / А.Н. Чумиков. – М.: Дело, 2000. – С. 115-117.

коммуникационными потоками)¹.

Далее перейдем к рассмотрению наиболее эффективных методов предупреждения гендерных и других конфликтов в организации.

Как было сказано ранее, конфликт всегда имеет свою причину. Отсюда, можно сделать вывод, что, устранив данную причину изначально можно устранить и сам назревающий конфликт. Но для решения любого конфликта в организации всегда требуется руководитель либо подчиненный, который будет выступать в качестве посредника, медиатора или фасилитатора в латентном конфликте. Предконфликтная ситуация возникает обычно не внезапно, а постепенно. Важно вовремя определить, что эмоциональный накал спора начинает превышать допустимый, и грамотно прекратить его.

Многие организационные конфликты (независимо от того, гендерные они или другие) легче предупредить, чем разрешить. Поскольку центральными фигурами конфликтов в организации являются конкретные личности, то такая профилактика должна быть лично-ориентированной.

Очевидно, чем раньше будет обнаружена проблемная ситуация социального взаимодействия, тем меньше усилий необходимо будет приложить для того, чтобы разрешить ее конструктивно. Заблаговременное обнаружение социальных противоречий, развитие которых может привести к конфликтам, обеспечивается прогнозированием. Прогнозирование конфликтов заключается в обоснованном предположении об их возможном будущем возникновении или развитии.

Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Профилактика конфликтов – это их предупреждение в широком смысле слова. Цель профилактики конфликтов – создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность

¹ См.: Чумиков А.Н. Связи с общественностью / А.Н. Чумиков. – М.: Дело, 2000. – С. 118-120.

возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Как показывает практика, профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешать. При этом она требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно-разрешенный конфликт.

Одной из основных стратегий предупреждения конфликтов в коллективах организаций мы считаем, прежде всего, снижение уровня конфликтности тех людей, которые склонны к их разжиганию.

Работа по осуществлению данного подхода может идти по двум направлениям:

Первое направление – коррекция субъективных (внутренних) условий конфликтной личности в ходе индивидуальной работы;

Второе направление – создание организационно-управленческих условий, способствующих снижению проявлений конфликтности.

Остановимся на некоторых особо значимых организационно-управленческих условиях, способствующих снижению конфликтности личности.

В первую очередь следует назвать выверенную кадровую политику. Правильный подбор и расстановка кадров с учетом не только квалификационных «анкетных» показателей, но и психологических качеств персонала существенно уменьшают вероятность приема на работу конфликтных личностей, склонных вовлекаться в конфликты. Основой психологического сопровождения является психологическая диагностика персонала при приеме на работу и расстановке. В настоящее время психологическая диагностика осуществляется преимущественно с помощью тестирования.

С помощью психологической диагностики успешно и точно выявляются лица, предрасположенные к конфликтному поведению, их психологические

внутренние условия, уровень конфликтности. Это позволит не только «отсеять» их при поступлении на работу, но в случае необходимости провести психологическую коррекцию, направленную на снижение их конфликтности. Психологическая диагностика поможет прогнозировать возможные формы поведения конфликтных личностей, определить способы эффективного взаимодействия и общения с ними.

Одним из стабилизирующих факторов, препятствующим возникновению конфликтов в коллективе, является наличие в нем высокой организационной культуры как системы осознанных и неосознанных представлений, ценностей, правил, запретов, традиций, разделяемых всеми членами организации. В контексте обсуждаемой проблемы особое внимание следует обратить на один аспект – наличие положительных традиций как важных ограничительных рамок для конфликтной личности. Положительные традиции выступают как дополнительные нормы социальной регуляции поведения. Их следует всячески поощрять, но при этом помнить, что и в этом деле нужна мера, иначе они станут самоцелью и тогда уже – консервативным фактором. Коллективы с высокой организационной культурой отличаются сформированным общественным мнением, являющимся также мощным регулятором поведения людей. Конфликтные личности, как правило, все же зависимы от отношения окружающих, их оценки. Конфликтуя, они могут оказаться в изоляции, что переживают болезненно, вследствие чего иногда готовы перестать конфликтовать.

Для предупреждения конфликтов очень важно знать не только, что необходимо делать, но и как добиться развития проблемной ситуации в конструктивном направлении. Предупреждение конфликтов в узком смысле слова заключается в работе с конкретными конфликтами. Это деятельность участников конфликта, а также третьих лиц по устранению объективных и субъективных причин назревающего столкновения, разрешению противоречия неконфликтными способами. Технология предупреждения конфликтов есть

совокупность знаний о способах, средствах, приемах воздействия на предконфликтную ситуацию, а также последовательность действий оппонентов и третьих лиц, в результате которых разрешается возникшее противоречие.

Управляющий ПАО «Инвестторгбанк» ФАКП «Ставропольский» В.А. Моргунов одним из успешных методов предотвращения конфликтов считает испытательный срок, который проходят все новые работники организации. Для тех, кто желает работать начальником отдела, заместителем директора или руководителем испытательный срок составляет шесть месяцев. Для тех, кто устраивается на работу банковским служащим, данный период составляет три месяца. По его мнению, успешность такой меры, как испытательный срок заключается в том, что во время такой работы человек может проявить себя как с хорошей стороны, так и с плохой. Также это позволит выявить его «рабочий» потенциал, знания, навыки, опыт. Не последнее место занимает и характер человека. В.А. Моргунов признает неизбежность существования конфликтных личностей. По его мнению, такие люди часто проваливают важные сделки или вообще избегают их. Такое отношение к работе может привести к застопориванию функционирования всего банка в целом.

Кроме того, для снижения уровня конфликтности в организации следует один раз в месяц проводить тренинги, беседы с приглашенным конфликтологом.

Также эффективным методом будет являться в действующей системе мотивации руководителей структурных подразделений филиала введение дополнительного ключевого показателя эффективности, оценивающего сплоченность сотрудников в подразделении и отсутствие конфликтных ситуаций.

Что касается гендерного конфликта в организации, то его также можно и нужно предотвращать в тех ситуациях, в которых это возможно.

Одним из путей и способов, направленных на предупреждение конфликтов гендерного содержания, может являться такое направление работы

с разными отделами и членами организации, как формирование гендерной компетентности. Как было отмечено в предыдущей главе, под гендерной компетентностью понимается – способность человека как представителя определенного пола эффективно функционировать в сфере межгруппового и межличностного взаимодействия. Формирование гендерной компетентности – это целенаправленная деятельность, в результате которой человек становится способным быть компетентным в ситуациях с выраженной гендерной составляющей. Другими словами – это движение по направлению от гендерной некомпетентности к компетентности, т.е. приобретению и освоению гендерных знаний, умений и способов гендерно-корректного поведения.

Гендерные конфликты возникают от непонимания и незнания условий и факторов, влияющих на формирования гендера.

Существует такое понятие, как «гендерная толерантность», которое означает непредвзятое отношение к людям другой гендерной принадлежности, недопустимость к использованию определенных гендерных стереотипов в отношении другого человека, или его недостатков в связи с гендером, не допускающее дискриминацию по гендерному или половому признаку.

В социуме имеются определенные принципы такой толерантности, которую следует проявлять во время взаимодействия с представителем противоположной гендерной группы.

1. Сотрудничество или партнерство между представителями полов, группами;
2. Понимание и одобрение поведенческих установок индивида, который является носителем другого гендера;
3. Уважение человеческого достоинства не зависимо от биологического или социально-культурного пола, половой самоидентификации;
4. Уважение прав другого и права на другое;
5. Восприятие другого человека таким, какой он есть, независимо от его гендерной принадлежности;

6. Возможность поставить себя на место другого, посмотреть на ситуацию с его точки зрения;
7. Уважение к его праву быть не таким, как другие;
8. Положительное восприятие к многообразию подходов к самоидентификации;
9. Признание равенства;
10. Терпимость к другому, отличающемуся поведению;
11. Отказ от доминирования, причинения вреда и насилия.

Кроме того рекомендуется производить реконструкцию тех отделов, в которых наблюдается присутствие индивидов с идентичным гендером. В такую группу, либо отдел, если речь идет об организации следует внедрить сотрудников противоположного гендера.

Также для профилактики гендерных конфликтов один раз в месяц должны проводиться лекции, направленные на формирование у сотрудников гендерной компетентности.

Является целесообразным в организации один раз в квартал проводить мероприятия в рамках программы «Team building», направленные на укрепление командных отношений с целью профилактики гендерных и других конфликтов.

Выводом из всего вышеизложенного является то, что по нашему мнению самым эффективным способом урегулирования и разрешения гендерных конфликтов в организации является компромисс либо сотрудничество, так как при нем наблюдаются наименьшие потери у конфликтующих сторон. В данном случае компромисс будет выражаться в признании сторонами прав друг друга на самоопределения гендера и в остановке дискриминации или травле по отношению друг к другу.

Также одним из конструктивных способов урегулирования гендерных конфликтов в организации может являться посредничество, так как было отмечено ранее, в гендерных конфликтах наблюдается повышенный уровень

эмоциональности, а внедрение третьего лица, незаинтересованного в данном столкновении, может привести к снижению эмоционального напряжения и определению сторон своих претензий. В данном случае, посредником может выступать приглашенный медиатор, либо сотрудник организации, выполняющий эту роль. Он сможет донести требования одной стороны до другой, подтолкнуть стороны к принятию наиболее полезного для них решения.

Кроме того одной из самых эффективных мер по профилактике гендерных конфликтов в организации, на наш взгляд, является формирование гендерной компетентности и гендерной толерантности у сотрудников организации. Данный процесс можно осуществлять путем проведения бесед, тренингов, либо определенных занятий с психологом или конфликтологом, которого можно приглашать в организацию, если нет конфликтологического отдела.

Формирование отделов следует производить по такому принципу, чтобы в отделах присутствовали сотрудники различных гендерных групп, при этом их численность была бы пропорциональной.

Для выявления таких гендерных групп, как гомофилы следует проводить анкетирование при приеме на работу, при этом, текст анкеты не должен дискриминировать индивида. Отказ либо прием на работу должен строиться только на базе полученной информации о компетентности человека, а не о его гендерной самоидентификации.

Если в организации имеется сотрудник с нетрадиционной гендерной ориентацией, следует ввести дресс-код, определенные рамки делового стиля, в которых никто из сотрудников не смог бы выделиться по гендерному признаку.

Основными выводами к данной главе являются:

В организации, где проводилось исследование существует два типа гендерных групп: смешанная непропорциональная и несмешанная (женская).

Наиболее конфликтогенной была выявлена несмешанная группа (женская), представленная в Операционном отделе.

Влияние данной гендерной группы на общую конфликтогенность в организации заключалось в навязывании стереотипного поведения тем, кто от него каким-либо образом отклонялся.

В организации требуется провести определенные мероприятия, направленные на профилактику гендерных и других конфликтов.

Как было отмечено в данной главе, гендерные конфликты возникают в исследованной организации не часто, но если и возникают, то преимущественно между клиентами и сотрудниками. Наиболее частый и позитивный, по мнению сотрудников организации, способ выхода из конфликтной ситуации является компромисс.

На наш взгляд, для снижения уровня конфликтогенности в Операционном отделе следует внедрить в него представителя другой гендерной группы. Можно сказать, что такой метод предотвращения гендерных конфликтов возможно использовать в любой организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате выполнения выпускной квалификационной работы были выявлены особенности такого общественного явления, как гендерный конфликт и на основе этого выделили наиболее эффективные способы его урегулирования и предупреждения.

Гендер, как таковой, рассматривается не только в гендерологии, но и в психологии личности, социальной и детской психологии, социологии и конфликтологии. Психология личности определяет гендер как социальное детерминирование, с помощью которого люди дают свое толкование понятиям «мужчина» и «женщина», либо свою принадлежность к тем либо к другим. Социальная психология рассматривает формирования гендера, как один из способов социализации индивида. Детская психология говорит о том, что гендер – это конструкт, формирующий будущее сознание и поведение ребенка.

С точки зрения конфликтологии гендер может выступать в различных категориях: как одна из частых причин конфликтов (внутриличностных, межличностных), как один из способов приспособленничества, так одним из способов избегания каких-либо конфликтных взаимодействий (в случае, если представителю одного гендера легче согласиться с приписываемыми ему нормами поведения, чем спорить).

Гендерная группа – это определенная общность людей, которые признают себя мужчинами или женщинами. К таким группам относят и такие, в которых у участников просматривается гендерная размытость, гендерная дисфория, к которой относится несоответствие психологического и природного пола, а также соотнесение эмоционально и чувствительно себя к обоим полам, кроме того наблюдается и отрицание различия полов.

Сюда относятся трансгендеры (трансвеститы и транссексуалы), гомосексуалы (гомофилы), интерсексуалы, гендерквир (бигендеры, агендеры).

Кроме того гендерный конфликт – один из результатов взаимодействия

или совокупность внутренних ощущений индивида, которые обуславливают результат противоречивого отношения к гендерным ценностям, ролям и отношениям, приводящие к противоборству целей и интересов. Как и любой другой конфликт, гендерный может быть внутриличностным, межличностным, между личностью и группой, межгрупповым. Причинами внутриличностного и межличностного конфликтов часто выступает подверженность влиянию у детей и формирование в их сознании в зрелом возрасте определенных гендерных стереотипов, как о правилах жизнедеятельности, так и о формировании определенных ценностей, из-за чего происходит несоответствие ценностей представителя одной гендерной группы требованиям и ценностям представителя другой, что и приводит к конфликтам. Причинами гендерных конфликтов между личностью и группой часто является нежелание принимать группой индивида с отклоняющимся, по их мнению, гендером. Когда речь идет о конфликте межгрупповом, предметом которого является гендер, то в данном случае причинами также будут выступать различные ценности и интересы групп.

В организации ПАО «Инвестторгбанк» ФАКП «Ставропольский» сотрудники, чье поведение продиктовано влиянием гендерных стереотипов, таковыми являются сотрудницы Операционного отдела, чем они и представляют потенциальную конфликтогенную угрозу, которую можно ликвидировать тренингами, беседами, внедрением в отдел лиц противоположного гендера. Также по данным наблюдения, как и по данным опроса, самыми частыми участниками конфликтов являются клиенты и организация, когда, в редких случаях конфликты возникают внутри организации. Кроме того нами были разработаны и внедрены в организацию рекомендации по урегулированию и профилактике гендерных и других конфликтов.

К таковым относятся:

1. Необходимость частичной реконструкции состава отделов, в

которых присутствовали только представители одной гендерной группы. В такие отделы были внедрены работники противоположного гендера.

2. Для снижения уровня конфликтности в организации следует один раз в месяц проводить тренинги, беседы с приглашенным конфликтологом.

3. Для профилактики гендерных конфликтов также необходимо один раз в месяц проводить лекции, направленные на формирование у сотрудников гендерной компетентности.

4. Один раз в квартал необходимо конструктивно проводить мероприятия в рамках программы «Team building», направленные на укрепление командных отношений с целью профилактики гендерных и других конфликтов.

5. В действующую систему мотивации руководителей структурных подразделений филиала можно ввести дополнительный ключевой показатель эффективности, оценивающий сплоченность сотрудников в подразделении и отсутствие конфликтных ситуаций.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. **Алёшина, Ю.Е.** Полоролевая дифференциация как комплексный показатель отношений супругов // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. – 2009. – № 2. – С. 124-128.
2. **Андреева, Г.М.** Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: Нестор, 2010. – 348 с.
3. **Анищенко, С.А.** Особенности профессиональной и гендерной идентичности у студентов педагогической и медицинской специальностей // Психология обучения. – 2007. – № 1. – 168 с.
4. **Анцупов, А.Я.** Конфликтология / А.Я. Анцупов. – М.: Нестор, 2010. – 244 с.
5. **Асадуллина, Ф.Г.** Ценностные ориентации мужчин и женщин как факторы морального выбора // Психологический журнал. – 2008. – № 6. – С. 110-115.
6. **Аствацатурова, М.А.** Моделирование конфликтов в полиэтничном сообществе: внутриобщинный уровень / М.А. Аствацатурова // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. – Ставрополь: СГУ, 2007. – Вып. 22: Региональные конфликты: моделирование, мониторинг, менеджмент. – 214 с.
7. **Бакан, Д.** Двойственность человеческого существования / Д. Бакан. – Чикаго.: Rand McNally, 2006. – 238 с.
8. **Барчунов, Т.В.** «Эгоистичный гендер» или Воспроизводство гендерной асимметрии в гендерных исследованиях // Общественные науки и современность, 2012. – № 5. – 226 с.
9. **Басси, К.** Саморегулирующиеся механизмы, регулирующие гендерного развития. Развитие ребенка / К. Басси, А. Бандура. – Нью-Йорк: PublishedPress, 2002. – 198 с.
10. **Блейк, Р.** Научные методы управления / Р. Блейк. – Киев.: Наукова думка, 2000. – 332 с.

11. **Бойко, О.В.** Гендерные аспекты психического здоровья // Вопросы психологии. – 2005. – № 1. – 316 с.
12. **Браун, Дж.В.** Гендерные различия в здоровье // Социологические исследования. – 2007. – № 6. – С. 216-221.
13. **Бройнич, Г.** Руководство по ведению переговоров: рекомендации для успешного ведения переговоров / Г. Бройнич. – М.: Инфра-М, 2006. – 364 с.
14. **Брушлинский, А.В.** Проблемы психологии субъекта / А.В. Брушлинский. – М.: ИП РАН, 2010. – 312 с.
15. **Бужигеева, М.Ю.** Гендерные особенности детей на начальном этапе обучения // Педагогика. – 2012. – № 8. – С. 213-216.
16. **Бурн, Ш.** Гендерная психология / Ш. Бурн. – Спб.: Прайм-еврознак, 2012. – 228 с.
17. **Василюк, Ф.Е.** Уровни построения переживания и методы психологической помощи // Вопросы психологии. – 2008. – № 5. – С. 81-82.
18. **Волочаева, О.Ф.** Анализ нравственного сознания студентов, их представлений и позиций по проблемам терроризма в современном обществе // Вестник ПГЛУ. – Пятигорск. – 2010. – № 1. – С. 112-115.
19. **Воржихина, К.** Женское и мужское начало в обществе и культуре // Здравый смысл. – 2009. – № 1. – С. 96-102.
20. **Ворожейкин, И.Е.** Конфликтология / И.Е. Ворожейкин. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 224 с.
21. **Воронина, О.А.** Оппозиция духа и материи: гендерный аспект // Вопросы философии. – 2007. – № 2. – С. 186-189.
22. **Воронина, О.А.** Теория и методология гендерных исследований / О.А. Воронина. – М.: МГУ, 2011. – 316 с.
23. **Гагаринская, Г.П.** Мотивация трудовой деятельности персонала на предприятиях различных форм собственности / Г.П. Гагаринская. – Самара: «Самарский Дом печати», 2009. – 344 с.
24. **Гальцева, С.Е.** Организационные конфликты и их взаимосвязь с

развитием структуры управления: дисс. ... канд. эконом. наук. – М., 2011 – 238 с.

25. **Гоббс, Т.** Сочинения: в 2 т. / Т. Гоббс. – М.: Мысль, 2009. – Т. 2. – 416 с.

26. **Гогужева, Т.** Мужчины и женщины – гендерные стереотипы и роли // Ватандаш. – 2011. – № 4. – С. 216-223.

27. **Гришина, Н.В.** Закономерности возникновения межличностных производственных конфликтов: дисс. ... канд. психол. наук. – Л., 2008. – 207 с.

28. **Громова, О.Н.** Конфликтология / О.Н. Громова. – М.: Ассоциация авторов издателей «Тамдем», 2010. – 206 с.

29. **Грошев, И.В.** Гендерные особенности конфликтности на предприятиях и в организациях // Социологические исследования. – 2006. – № 6. – С. 213-216.

30. **Данакин, Н.С.** Конфликты и технология их предупреждения / Н.С. Данакин. – Белгород.: Белгородский центр социальных технологий, 2005. – 216 с.

31. **Данилов, А.Б.** Роль пола и гендера при мигрени и головной боли напряжения (клинико-психонейрофизиологическое исследование): дисс. ... д-р мед. наук. – М., 2007. – 345 с.

32. **Десспер, Г.** Управление персоналом / Г. Десспер. – М.: Аудиториал, 2007. – 322 с.

33. **Дио, К.** Пол и гендер / К. Дио. – Лос-Анджелес.: Ежегодный обзор психологии, 2010. – 418 с.

34. **Дойч, М.** Разрешение конфликта (Конструктивные и деструктивные процессы) // Социально-политический журнал. – 2008. – № 1. – С. 211-213.

35. **Евтушенко, И.Н.** Гендерные особенности и развитие одаренности детей дошкольного возраста // Начальная школа: плюс до и после. – 2009. – № 12. – С. 168-173.

36. **Жидкова, Н.Г.** Правила гендерного взаимодействия и гендерные

режимы в российских политических партиях (КПРФ и Яблоко): дисс. ... д-р социол. наук. – СПб., 2005. – 311 с.

37. **Зуева, Н.А.** Гендер в свете постмодернистского дискурса: дисс. ... канд. филос. наук. – М., 2013. – 168 с.

38. **Кабаченко, Т.С.** Психология управления / Т.С. Кабаченко. – М.: Эксмо, 2008. – 344 с.

39. **Каверин, С.Б.** Мотивация труда / С.Б. Каверин. – М.: Институт психологии, 2009. – 322 с.

40. **Клецина, И.С.** Психология гендерных отношений: Теория и практика / И.С. Клецина. – СПб.: Алетейя, 2012. – 148 с.

41. **Клецина, И.С.** Самореализация и гендерные стереотипы. Психологические проблемы самореализации личности / И.С. Клецина. – СПб.: Питер Пресс, 2008. – 164 с.

42. **Козер, Л.А.** Функции социального конфликта: пер. с англ. О. Назаровой / под общ. ред. Л.Г. Ионина. – М.: Дом интеллектуальной книги: Идея-пресс, 2010. – 208 с.

43. **Кольберг, Л.** Анализ когнитивно-развития детских полоролевых понятий и отношений / Л. Кольберг. – Стэнфорд: Издательство Стэнфордского университета, 2006. – 264 с.

44. **Красовский, Ю.Д.** Управление поведением в фирме: эффекты и парадоксы / Ю.Д. Красовский. – М.: Инфра-М, 2010. – 368 с.

45. **Ладанов, И.Д.** Психологические аспекты преодоления конфликтных ситуаций в трудовых коллективах / И.Д. Ладанов, В.П. Галицкий. – М.: ИНФА-М, 2009. – 472 с.

46. **Леонтьева, Е.** Общественный конфликт // Вопросы экономики. – 2009. – № 4. – С. 214-217.

47. **Маккоби, Е.Е.** Гендерная сегрегация в детстве. Достижения в области развития и поведения ребенка / Е.Е. Маккоби. – Лондон: Psychological Pro, 2008. – 348 с.

48. **Максимова, О.Б.** Социальная коммуникация гендера: на основе рекламы: дисс. ... канд. филос. наук. – М., 2003. – 174 с.
49. **Мартин, К.Л.** Схематическое обработки модели сексуальности и стереотипов у детей. Развитие ребенка / К.Л. Мартин. – Нью-Йорк: Published Press, 2002. – 226 с.
50. **Миллер, И.С.** Технологии урегулирования конфликтов: учебник для вузов / И.С. Миллер. – Пятигорск: ПГЛУ, 2014. – 328 с.
51. **Мишель, В.** Сексуальная типизация и социализация / В. Мишель. – Нью-Йорк: Wiley, 2012. – 314 с.
52. **Мищенко, Л.В.** Индивидуальность подростков в рамках системного исследования с позиций пола и gender / Л.В. Мищенко. – St. Louis, Missouri, USA: Publishing House «Science & Innovation Center», 2012. – 212 с.
53. **Муравьев, В.** Структуры системы организационного управления // Автоматизация и современные технологии. – 2006. – № 1. – С. 189-194.
54. **Назарова, Е.Д.** Гендер адресата как прагматический фактор коммуникации: дисс. ... канд. филол. наук. – М., 2009. – 164 с.
55. **Пермякова, О.В.** Явление гендерной стилизации в современной женской литературе: дисс. ... канд. филол. наук. – Пермь, 2007. – 282 с.
56. **Перри, Д.Г.** Половые различия в последствиях, которые дети используют для агрессии. Психология развития / Д.Г. Перри. – Вайс-Пало-Альто. Мэйфилд, 2011. – 450 с.
57. **Поленина, С.В.** Права женщин в системе прав человека: международный и национальный аспект / С.В. Поленина. – Ин-т государства и права РАН-М, 2010. – 256 с.
58. **Рахматуллина, З.** О гендерных различиях нравственного развития личности // Ватандаш. – 2005. – № 12. – С. 129-137.
59. **Силласте, Т.** Гендерная асимметрия как фактор карьерного роста женщин // Высшее образование в России. – 2012. – № 3. – 418 с.
60. **Симонов, В.П.** Учет гендерных различий в образовательном

процессе // Педагогика. – 2009. – № 4. – С. 98-112.

61. **Сиротюк, А.** Дифференциация обучения на основе гендерного подхода // Народное образование. – 2003. – № 8. – С. 137-140.

62. **Смит, М.Дж.** Убеждение и человеческое действие / М.Дж. Смит. – Belmont, Калифорния: Уодсворт, 2002. – 502 с.

63. **Сокольская, В.В.** Гендерные стереотипы на рынке труда (на примере монопрофильного города): дисс. ... канд. социол. наук. – Екатеринбург, 2013. – 214 с.

64. **Стебунова, Е.И.** Феномен гендера: социально-философский анализ: дисс. ... канд. филос. наук. – Челябинск, 2012. – 150 с.

65. **Тейлор, С.Е.** Категоризационный подход к стереотипам. Когнитивные процессы в стереотипизации и межгрупповом поведении / С.Е. Тейлор. – Нью-Джерси: Erlbaum, 2008. – 342 с.

66. **Томас, К.** Преодоление конфликта / К. Томас. – М.: Импресс, 2008. – 406 с.

67. **Томпсон, К.А.** Горе лесбиянок и потеря вопросов в выходящем процессе. Женщины и терапия / К.А. Томпсон. – Стэнфорд.: Издательство Стэнфордского университета, 2002. – 206 с.

68. **Уильямс, Дж.Е.** Секс стереотипы и межгрупповые отношения. Психология межгрупповых отношений / Дж.Е. Уильямс, Д. Бэст. – Чикаго: Нельсон-Hall, 2008. – 400 с.

69. **Унгер, Р.К.** Женщины и Пол: феминистская психология / Р.К. Унгер, М. Кроуфорд. – Нью-Йорк: McGraw-Hill, 2008. – 514 с.

70. **Унгер, Р.К.** Несовершенные отражение реальности: Психология конструирует пол. Создание разницы: Психология и строительство пола / Р.К. Унгер. – Нью-Хейвен: КТ: Yale University Press, 2009. – 214 с.

71. **Фоллет, М.П.** Динамическая администрация / М.П. Фоллет. – М.: Алатейя, 2008. – 518 с.

72. **Харитонов, А.Н.** Психоаналитическое исследование любви

мужчин и женщин // Мир психологии. – 2007. – № 2. – С. 27- 34.

73. **Хасанова, В.Н.** Политико-экономический аспект проблемы гендера: дисс. ... канд. эконом. наук. – М., 2004. – 216 с.

74. **Хвостов, А.А.** Гендерные особенности организационного поведения // Вопросы психологии. – 2004. – № 3. – С. 67-74.

75. **Чалдини Р.Б.** Влияние: наука и практика / Р.Б. Чалдини. – Нью-Йорк: Харпер-Коллинз, 2003. – 492 с.

76. **Чикурова, Н.** Играем по гендерным правилам // Директор школы. – 2006. – № 1. – С. 120-129.

77. **Чирикова, А.Е.** Женщина и мужчина как топ-менеджеры российских компаний // Социологические исследования. – 2013. – № 1. – С. 216-230.

78. **Шведова, Н.А.** Гендерное равенство и цели развития (международный подход) // США-Канада: Экономика. Политика. Культура. – 2007. – № 3. – С. 132-140.

79. **Широкова, А.А.** Гендер и общество / под общ. ред. А.А. Широковой, С.В. Ураловой. – Иркутск, 2001. – 872 с.

80. **Штылева, Л.** Институционализация гендерного подхода // Высшее образование в России. – 2004. – № 10. – С. 47 – 53.

публикации на иностранных языках:

81. **Aronson, E.** The social animal / E. Aronson. – San Francisco: Freeman, 2002. – 1408 p.

82. **Bem, S.L.** The lenses of gender: Transforming the debate on sexual inequality / S.L. Bem. – New Haven: Yale University Press, 2013. – 1130 p.

83. **Biddl, B.J.** The concept of role conflict Social studies series / B.J. Biddl. – Stillwater (Okla), 2006. – 460 p.

84. **Butler, J.** Undoing Gender / J. Butler. – New York; London: Routledge, 2004. – 414 p.

85. **Eagly, A.H.** Gender and social influence: A social psychological analysis / A.H. Eagly. – Edinburg: American Psychologist, 2009. – 214 p.
86. **Fagot, B.I.** The young child's gender schema: Environmental input, internal organization. Child Development / B.I. Fagot, M.D. Leinbach. – Munchen: MunchPro, 2010. – 408 p.
87. **Fairchild, B.** That you know: What every parent should know about homosexuality // Fairchild B. Handbook of child psychology. – New York: Wiley, 2008. – Vol. 4. – P. 213-215.
88. **Gentile, D.A.** Just what are sex and gender, anyway? A call for a new terminological standard / D.A. Gentile. – London: Psychological Science, 2008. – 622 p.
89. **Huston, A.C., Hetherington E.M.** Sex-typing // Handbook of child psychology. – 2008. – Vol. 4. – P. 398-405.
90. **Kurdek, L.** Change in Relationship Quality for Partners From Lesbian, Gay Male, and Heterosexual Couples // Journal of Family Psychology. – J Family Psychology, 2008. – Vol. 22. – P. 82-86.
91. **Meehan, A.M.** Illusory correlation and the maintenance of sex role stereotypes in children / A.M. Meehan. – Sex Roles, Chicago, ElitePress, 2009. – 214 p.
92. **Quattrone, G.A.** On the perception of a group's variability. Psychology of intergroup relations / G.A. Quattrone. – Chicago: Nelson-Hal, 2011. – 214 p.
93. **Serbin, L.** The development of sex typing in middle childhood. Monographs of the Society for Research in Child Development / L.A. Serbin, K.K. Powlishta, J. Gulko. – San Francisko: Jossey Bass, 2001. – 386 p.
94. **Shakin, M.** Infant clothing: Sex labeling for strangers. Sex Role / M. Shakin, D. Shakin, S.H. Stemglanz. – London: Pablshed Press, 2008. – 224 p.
95. **Smetana, J.G.** Development of gender constancy and children's sex-typed free play behavior. Developmental Psychology / J.G. Smetana. – NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2010. – 408 p.

96. **Tilby, P.J.** Effects of sex-role deviant lifestyles in otherwise normal persons on the perception of maladjustment. *Sex Roles* / P. Tilby, R. Kalin. – Sidernol: New eye, 2008. – 622 p.

97. **Wilder, D.A.** Perceiving persons as a group: Categorization and intergroup relations. *Cognitive processes in stereotyping and intergroup behavior* / D.A. Wilder. – NJ: Erlbaum, 2009. – 678 p.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

ТЕКСТ АНКЕТЫ ОПРОСА, НАПРАВЛЕННОГО НА ВЫЯВЛЕНИЕ НАИБОЛЕЕ КОНСТРУКТИВНОГО ПУТИ ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ, ПО МНЕНИЮ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Ваш пол (м/ж).

2. Ваш возраст.

3. Как часто в Вашем отделе возникают конфликты?

А) Часто;

Б) Иногда;

В) Редко;

Г) Никогда.

4. Между кем и кем в Вашем отделе возникают конфликты чаще всего?

А) Между сотрудниками;

Б) Между сотрудником и клиентом;

В) Между клиентами.

5. Какой способ разрешения конфликта Вы считаете наиболее верным?

А) Компромисс;

Б) Уступка;

В) Сотрудничество;

Г) Соперничество;

Д) Приспособление.

**ТЕКСТ АНКЕТЫ ОПРОСА, НАПРАВЛЕННОГО НА ВЫЯВЛЕНИЕ
ОПРЕДЕЛЕННЫХ ГЕНДЕРНЫХ КОНФЛИКТОВ, ПО МНЕНИЮ СОТРУДНИКОВ
ОРГАНИЗАЦИИ**

1. Ваш пол (м/ж).

2. Как часто в конфликте Вы можете использовать выражения, направленные на подчеркивание гендерной (половой) принадлежности противоположной стороны?

- А) Часто;
- Б) Редко;
- В) Иногда;
- Г) Никогда.

3. Как часто в конфликтных ситуациях противоположная сторона использует выражения, направленные на подчеркивание Вашей гендерной (половой) принадлежности?

- А) Часто;
- Б) Редко;
- В) Иногда;
- Г) Никогда.

4. Как Вы относитесь к тем людям, которые в конфликте позволяют себе использовать выражения, указывающие на гендерную (половую) принадлежность противоположной стороны?

- А) Позитивно (поддерживаю их);
- Б) Негативно (осуждаю их);
- В) нейтральную (мне все равно).

5. Были ли у Вас конфликты, в ходе которых Вас обвиняли в Вашей некомпетентности в каком-либо вопросе, ссылаясь на Вашу гендерную (половую) принадлежность?

А) Да;

Б) Нет.

6. Если в предыдущем вопросе Вы выбрали вариант (А), то как часто у Вас бывают такие конфликты?

А) Часто;

Б) Редко;

В) Иногда.

7. Считаете ли Вы, что мужчины чаще конфликтуют между собой, чем женщины?

А) Нет, одинаково;

Б) Нет, женщины чаще;

В) Да.

8. Считаете ли Вы, что мужчины и женщины по-разному выходят из конфликтных ситуаций?

А) Да;

Б) Нет.

9. Чаще всего у Вас возникают конфликты с...

А) Женщинами;

Б) Мужчинами;

В) И с женщинами и с мужчинами одинаково.

10. Зависит ли Ваше решение в конфликте от гендерной (половой) принадлежности противоположной стороны?

А) Да;

Б) Нет.

ТЕКСТ АНКЕТЫ ОПРОСА НА ТЕМУ: «ВЛИЯНИЕ ГЕНДЕРНЫХ СТЕРЕОТИПОВ НА ОТНОШЕНИЕ К ГОМОСЕКСУАЛЬНЫМ И ЛЕСБИЙСКИМ ЯВЛЕНИЯМ В ЖИЗНИ ОБЩЕСТВА, ПО МНЕНИЮ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ»

1. Ваш пол (м/ж).

2. Ваше отношение к представителям сексуальных меньшинств?

А) Позитивное;

Б) Негативное;

В) Нейтральное.

3. Есть ли среди Ваших знакомых, друзей личности с нетрадиционной сексуальной ориентацией?

А) Нет, но хотелось бы;

Б) Нет, и не надо;

В) Есть, отношусь к ним позитивно;

Г) Есть, отношусь к ним негативно.

4. Как часто Вы сталкиваетесь с пропагандой того, что отклонения от традиционной семьи – это плохо?

А) Часто;

Б) Редко;

В) Никогда.

5. Как часто Вы сталкиваетесь с пропагандой нетрадиционной сексуальной ориентации?

А) Часто;

Б) Редко;

В) Никогда.

6. Если в предыдущем вопросе Вы выбрали ответ (А), то где чаще всего Вы сталкиваетесь с такой пропагандой?

А) В средствах массовой информации;

Б) В популярной литературе;

В) В разговорах окружающих.

7. Считаете ли Вы представителей сексуальных меньшинств душевнобольными людьми?

А) Да;

Б) Нет.

8. Считаете ли Вы, что человек, по своей изначальной природе бисексуален?

А) Да;

Б) Нет.

9. Как Вы отнесетесь к тому, что Ваш лучший друг/подруга скажет Вам, что он/она имеет нетрадиционную сексуальную ориентацию?

А) Мне будет всё равно. Как общались – так и будем общаться;

Б) Постараюсь отговорить от таких мыслей и идей;

В) Перестану общаться совсем.

10. Согласны ли Вы с тем утверждением, что человек может сам определять свой гендер, независимо от его половой принадлежности?

А) Да;

Б) Нет.

11. Считаете ли Вы, что некоторые представители сексуальных меньшинств, на самом деле, таковыми не являются, а пытаются выглядеть так, ради имиджа?

А) Да;

Б) Нет.

12. Если бы Ваш ребенок спросил, почему некоторые мужчины, одеваются, как женщины, а женщины, как мужчины, что бы Вы ответили?

- А) Им так комфортнее;
- Б) Они душевнобольные;
- В) Ничего бы не ответил(а).

13. Если на улице Вы увидите человека, который всем своим видом выражает свою принадлежность к гомосексуалистам/лесбиянкам, Ваши действия:

- А) Посмеялся/посмеялась бы про себя;
- Б) Неодобрительно на него посмотрел(а);
- В) Ничего бы не сделал(а). Каждый имеет право на самовыражение.

14. Считаете ли Вы, что в Российской Федерации гомосексуальные и лесбийские течения появились из-за влияния Европы или Америки?

- А) Да, Европы;
- Б) Да, Америки;
- В) Влияет и Европа и Америка;
- Г) Нет, я так не считаю.

ПЛАН ТРЕНИНГА, ПРОВЕДЕННОГО В ОРГАНИЗАЦИИ

14:00-14:15: Проведение устного опроса, с целью выявления наиболее эмоциональных и безэмоциональных личностей.

14:15-14:45: Коллективное обсуждение ситуаций, которые могут вывести работника организации кредитного отдела из эмоционального равновесия.

14:45-15:00: Высказывание каждого из сотрудников своего личного опыта участия в конфликтных ситуациях, в которых им удалось преодолеть негативные эмоции.

15:00-15:10: Выявление схожих путей отчуждения от эмоций среди работников.

15:10-15:15: Анализ необходимости контролирования эмоций в возможных конфликтных ситуациях.

15:15-15:30: Подведение работников к выявлению оптимальных путей контролирования эмоций в конфликтных противоречиях.

15:30-16:00: Искусственное создание моделей возможных конфликтных ситуаций, с целью закрепления полученных в ходе тренинга знаний.

16:00: Подведение итогов тренинга.