

УДК 159.922.1

Т.Ю.Шорохова (4 курс, каф. УМО), В.Л.Леонтьева, к.п.н., доц.

ГЕНДЕРНЫЙ АСПЕКТ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ В ОРГАНИЗАЦИИ

В настоящее время считается общепризнанным, что успешный менеджмент не имеет пола. Это означает, что эффективные менеджеры в различных ситуациях могут применять как женские, так и мужские управленческие технологии, демонстрируя тем самым смешанный тип руководства, не имеющий четких половых признаков. Тем не менее, существуют некоторые особенности, обусловленные разницей психологической структуры личности мужчин и женщин. Эти особенности склонны проявляться в одной из составляющих менеджмента – управлении конфликтными ситуациями.

Конфликт можно определить как наиболее острый способ разрешения значимых противоречий. Распространенное мнение о том, что конфликты, как правило, имеют «женское лицо», не подтверждается практикой. Установлено, что мужчины и женщины конфликтуют примерно с одинаковой частотой, но причины и формы проявления конфликтов у них различны [1]. В управлении персоналом женщина-руководитель больше внимания уделяет отношениям между членами коллектива, ее больше волнует сфера межличностных отношений, чем руководителя-мужчину. Таким образом, управление возникшей в организации конфликтной ситуацией играет для нее особую роль.

Существует мнение, что в ряде случаев женщине-руководителю оказывается огромное сопротивление со стороны мужчин-подчиненных [1]. Они считают, что женщина не способна быть высококлассным специалистом, в связи с чем в мужском коллективе ей постоянно приходится доказывать свою компетентность. С другой стороны, по данным ведущего научного сотрудника Института социологии РАН Аллы Чириковой, свыше 50% опрошенных мужчин, работающих под началом женщины, удовлетворены женским руководством и не хотели бы смены управления [2].

Женский стиль руководства по сравнению с мужским характеризуется высокой степенью эмоциональности, что зачастую считается недостатком и причиной многих конфликтов. К числу личностных женских качеств, мешающих работе и вызывающих конфликтные ситуации, многие исследователи относят отсутствие пунктуальности, доверчивость, излишнюю мягкость. С другой стороны, статистика Института социологии РАН подтверждает, что более 40% опрошенных менеджеров-мужчин к числу недостатков женского менеджмента относят его жесткость, а не мягкость, как это принято считать [2].

Одной из способностей женщин-менеджеров является умение сочетать и активно переключаться с одной социальной роли (менеджер, бизнес-леди) на другую (мать, жена). Однако именно столкновение социальных ролей – руководителя на работе и исполнителя дома нередко становится причиной внутреннего конфликта женщины и может привести к нервным расстройствам.

Среди эффективных способов управления конфликтной ситуацией выделяют структурные, опирающиеся на использование механизмов служебной иерархии, и межличностные, которые основаны на учете психологических особенностей членов коллектива и соответствии им действий руководителя [3]. Структурные методы разрешения конфликтов чаще использует руководитель, придерживающийся командно-административного стиля управления. Данный стиль руководства больше близок мужчинам, нежели женщинам. Межличностные способы управления конфликтами на практике применяет большинство женщин-менеджеров в силу своей первостепенной направленности на устроение гармоничных человеческих отношений в коллективе. По причине природной

эмоциональности женщины склонны «выплескивать» свою негативную энергию во внешнюю среду, не удерживая долго внутри себя отрицательные эмоции. При этом они владеют мягкими конфликтными технологиями, и в отличие от мужчин быстрее и легче «отходят» и успокаиваются [1].

В управлении конфликтами менеджеры-женщины чаще мужчин прибегают к таким стилям преодоления конфликтных ситуаций как, например, сглаживание проблемы. Руководитель, следующий этой тактике, старается не допустить проявлений признаков конфликта и жесточенности, апеллируя к потребностям в солидарности. Другим, характерным для женского стиля менеджмента, способом преодоления конфликта является поиск компромисса. Умение найти компромисс присуще женщинам в силу их природной гибкости, дипломатичности, умению адаптироваться к сложившимся обстоятельствам.

Установлено, что женщины имеют детальный и взвешенный подход, «вкус» к мелочам: они значительно лучше воспринимают детали, умеют расчленить целое на составные части и провести логический анализ элементов целого [1]. Такие качества необходимы для тех способов выхода из конфликтной ситуации, где требуется скрупулезно проанализировать проблему и, исходя из этого анализа, прийти к общему решению.

Для мужчин-менеджеров, в большей степени, чем женщины, склонных к авторитаризму в управлении, характерно использование такого стиля преодоления конфликта, как принуждение. Он выражается в попытках руководителя заставить подчиненных принять свою точку зрения любой ценой.

По данным проведенного институтом социологии РАН опроса, участниками которого стали успешные руководители – женщины и мужчины, работающие в различных компаниях, были выявлены различия в использовании стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Стратегию нападения или борьбы используют 92% опрошенных успешных руководителей-мужчин, что позволяет им вести себя более агрессивно, тогда как невысокий процент женщин (21%) используют эту стратегию. 71% мужчин используют стратегию соревнования как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, тем более, если этот «другой» – женщина. Можно предположить, что в этом случае над стремлением к успеху и удовлетворению поставленных целей доминирует стремление доказать свое превосходство перед противоположным полом. И лишь 28% опрошенных женщин-менеджеров периодически используют эту тактику наравне с другими [3].

Разрешение конфликтной ситуации говорит об эффективности менеджмента в организации. Успешные менеджеры, как мужчины, так и женщины, способны варьировать в выборе тех или иных методов разрешения конфликта и выбирать не те, которые наиболее характерны для женского или мужского стиля управления, а те, которые более всего подходят для решения данной проблемы. Данное качество и характеризует эффективного управленца, будь то мужчина или женщина.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Дудинский Д.И. Как угодить начальнику-женщине. – М.: АСТ; 2005. – 96 с.
2. Женщина и работа [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.attestat.ru>
3. Каменская В.Г. Социально-психологические основы управленческой деятельности. – М.: Академия, 2002. – 160 с.