

Осева Евгения Александровна

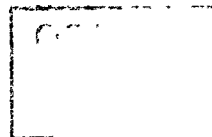
**«Переговорный процесс в сфере социально-трудовых
отношений: гендерный аспект»**

Специальность 22.00.03 – экономическая социология и демография

Автореферат

диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

Москва –2006



Работа выполнена на кафедре Экономической социологии и маркетинга социологического факультета Московского государственного университета им. М.В.Ломоносова.

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор
А.С.Панкратов
доктор экономических наук, профессор
РЯЗАНЦЕВ Игорь Павлович

Официальные оппоненты: доктор философских наук, профессор
ГРЕЧИХИН Владимир Григорьевич
кандидат социологических наук, доцент
ХАРЛАНОВА Людмила Александровна

Ведущая организация: Московский Государственный
Технологический университет «Станкин»

Защита состоится «__» апреля 2006 г. в ____ часов на заседании Диссертационного Совета Д.501.001.03 по социологическим наукам в при Московском государственном университете им. М.В.Ломоносова по адресу: 119992, г.Москва, Воробьевы горы, МГУ им. М.В.Ломоносова, 3-й учебный корпус, социологический факультет, ауд. ____.

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале библиотеки 1-го гуманитарного корпуса МГУ им. М.В.Ломоносова.

Автореферат разослан «__» марта 2006 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета Д. 501.001.03
кандидат философских наук,
доцент -

Н.А.Малиева

Янв 5 2006

1. Общая характеристика работы

Актуальность проблемы исследования. В условиях структурных изменений в экономике и политической жизни российского общества, трансформации форм собственности и социально-трудовых отношений, роста социальной напряженности вплоть до проявления открытых форм массового протеста **особое значение приобретает умение вести деловые переговоры между мужчинами и женщинами.** Значение умения вести переговоры обусловлено и тем, что деловые отношения между ними в **сфере трудовых отношений** характеризуются противоречивостью - сочетанием сотрудничества и конфликтности, вызванной гендерным неравенством.

В связи с этим актуальными становятся и сами исследования закономерностей переговорного процесса, которые обогащают технику ведения переговоров новыми методами и практическими рекомендациями, превращающими на практике переговоры в регулятор социально-трудовых отношений.

Каждая организация, производственное объединение в условиях рыночной экономики в целях лучшего удовлетворения запросов потребителей и повышения эффективности своей деятельности вынуждено постоянно вносить в процесс производства новые технологические, организационные, кадровые и прочие изменения, что неизбежно требует согласования интересов различных структурных подразделений и занятых в них работников. И здесь, как показывают исследования, деловые переговоры между мужчинами и женщинами сталкиваются с проблемами различий мотивов, установок на ведение бизнеса, стилях руководства персоналом и пр., что требует своего изучения.

Роль переговоров в решении назревших проблем возрастает еще и потому, что, как показал ряд последних социологических исследований, социальное взаимодействие людей в обществе, в частности – мужчин и

женщин происходит на фоне сильных эмоциональных переживаний и нервных потрясений, которые не могут не отражаться на их взаимоотношениях.

Сегодня, в связи с выходом в свет достаточно большого числа теоретических и практических разработок в области конфликтологии и переговорного процесса, проблема овладения и обучения методам ведения переговоров значительно облегчается. Но не снимается, поскольку остается много нерешенных вопросов в области самой теории и методики изучения и ведения переговоров вообще и между мужчинами и женщинами в частности.

Степень разработанности темы исследования.

Большой вклад в изучение поведения работников в сфере трудовых отношений внесли теория человеческих отношений, которая получила развитие в учении о потребностях человека (Э. Мэйо, А. Маслоу и др.), его мотивов к труду, теория трудового поведения (Ф.Тейлор, Ф. Герцберг) и др. Работы современных исследователей В.И.Добренькова, А.И.Кравченко, В.И. Верховина и др.

Свой вклад в исследования переговоров внесли еще античные философы. В этом плане интерес представляют учения древнегреческих мыслителей эпохи рабовладения 5-4 вв. до н.э: софистов (Протагора, Горгия, Гиппия, Продика и других), Сократа (469 - 369 г. до н.э.), Платона (428/427 - 347 г. до н.э.) и Аристотеля (384-322 г. до н.э.) - основоположника науки логики.

Особый вклад в исследования переговоров сделал голландский ученый В.Мастенбрук.¹ Достоинством его работ явилось то, что он сделал переговоры объектом теоретического анализа; рассматривал переговоры как совокупность различных стилей поведения, меняющихся в зависимости от условий.

¹ Мастенбрук В Переговоры - Калуга, 1993, Мастенбрук У Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: пер с англ. М., 1996

Большой интерес представляют работы Д.Скотта, ученых гарвардского университета Р.Фишера и У.Юри, российских исследователей социальных конфликтов и переговорного процесса А.Я.Анцупова, А.И.Шепилова, Е.М.Бабосова, А.Г.Большакова, Г.В.Бороздиной, И.Е. Ворожейкина, О.Н.Громова, А.В.Дмитриева, А.К.Зайцева, Д.К.Захарова, А.Я.Кибанова, Ф.А.Кузина, М.Ю.Несмеловой, Э.А.Уткина и других.

Одни исследователи, хотя и признают тот факт, что переговоры «являются универсальным средством человеческого «общения», в действительности в своих исследованиях сужают сферу предметного анализа переговоров и рассматривают переговоры как «универсальный метод решения конфликтов», «набор тактических приемов в разрешении конфликтов» - А.Я.Анцупов, А.И.Шепилов, Е.М.Бабосов, А.Г.Большаков, И.Е.Ворожейкин, А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, О.Н.Громова, А.В.Дмитриев, М.Ю.Несмелова и др..

Другая группа ученых придерживается широкой трактовки переговоров. Переговоры рассматривает как общение и комплекс различных видов деятельности по удовлетворению взаимных интересов сторон -В.Мастенябрук, Дж.Скотт, Р.Фишер и У.Юри, А.К.Зайцев, М.М.Лебедева, Ф.А.Кузин, О.А.Митрошенков и др.

Отдельными исследователями (А.Я.Анцупов, А.И.Шепилов, В.Н.Шаленко и др.) *поднимается вопрос о личностных и индивидуально-психологических качествах переговорщика, способствующих успешному, эффективному ведению переговоров.*

Многое из отмеченных проблемы (*существенные черты переговоров, личностные качества переговорщика и прочее*) нашло свое решение в концепции Осеева А.А., рассматривающей *«переговоры как регулятор социально-трудовых отношений» и «средство предотвращения конфликта».*

Однако ни в одной из множества приведенных работ, ставшими классическими и учебными изданиями, так и не получили освещение вопросы ведения деловых переговоров в сфере социально-трудовых отношений между мужчинами и женщинами, т.е. **гендерный аспект переговоров**. Анализ научной литературы показал, что работ, посвященных гендерному аспекту переговоров крайне мало.

Таким образом, несмотря на то, что переговоры являются древним явлением в регуляции взаимоотношений между людьми вообще и в сфере социально-трудовых отношений, в частности, остается много нераскрытых вопросов, которые требуют своего решения и которые определяют темы исследовательских проектов.

Актуальность проблемы и степень разработанности темы определили объект, предмет, цель и задачи диссертационного исследования.

Объектом исследования является поведение субъектов переговорного процесса в сфере социально-трудовых отношений, социальная практика ведения переговоров между мужчинами и женщинами.

Предметом исследования - выступает гендерный аспект переговорного процесса. Механизм приведения к согласию противоположных интересов субъектов трудовых отношений и упорядочения их совместной деятельности.

Цель диссертационного исследования – выявление гендерных особенностей ведения деловых переговоров между мужчинами и женщинами, особенностей их поведения в сфере социально-трудовых отношений. Разработка рекомендаций по налаживанию делового общения в целях повышения эффективности хозяйственной деятельности.

В соответствии с поставленной целью в работе выдвигаются следующие исследовательские задачи.

Задачи диссертационного исследования.

1. Показать значение переговоров в регулировании социально-трудовых отношений. Выделить существенные гендерные отличия в поведении мужчин и женщин в сфере труда, как причины разногласий и конфликтов.

2. Исследовать гендерные особенности функционирования российского предпринимательского слоя, поскольку знание ценностей и установок мужчин и женщин на ведении бизнеса, отличий в стиле руководства позволит лучше понять причины разногласий, слабые и сильные стороны субъектов переговорного процесса, их влияние на тактику ведения переговоров (методы) и на результативность трудовой деятельности.

3. Проанализировать и обобщить основные теоретические подходы в исследовании переговоров в мировой социологической литературе; классифицировать теоретические модели переговоров; дать им характеристику. Определить место переговорной проблематики деловых переговоров мужчин и женщин в структуре научного знания.

4. Описать методы ведения переговоров, которые обеспечивают функционирование института переговоров, как регулятора социально-трудовых отношений, методы согласования интересов субъектов. Изучить отличия в поведении мужчин и женщин в переговорном процессе, в частности на стадии разработки взаимоприемлемых решений (*в условиях организованных и неорганизованных выступлений*).

5. Разработать методический инструментарий и изучить социально-психологические особенности личности, способной эффективно вести переговоры в сфере социально-трудовых отношений, в т.ч. мужчин и женщин с целью дополнить существующее в научной литературе представление о характерных личностных качествах, способствующих конструктивному проведению переговоров.

Методологической и теоретической основой исследования являются как классические труды российских и зарубежных ученых,

анализирующих теоретические и практические проблемы ведения переговоров, так и современные научные работы.

Методы исследования. В исследовании использовался комплекс методов, в том числе: сравнительно-типологический, системный, когнитивно-социологический, факторный анализ, корреляционный анализ, метод моделирования, анализ статистической информации, контент-анализ, метод экспертных оценок, методы количественных и качественных социологических исследований. Результаты, полученные при помощи выше указанных методов, взаимодополняют друг друга и повышают степень достоверности данных исследования.

Эмпирическую базу работы составляют результаты серии множественных case study, проведенных при непосредственном участии автора в 2002 по 2005 гг. на российских предприятиях и организациях, данные исследования отечественных и зарубежных социологов, данные Госкомстата. В диссертационной работе также использовались материалы научных конференций и докладов, результаты мониторинговых исследований, опубликованных в периодических и специализированных изданиях («Социологические исследования», «Доминанты. Поле мнений» /«Социологические сообщения»², «Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены»³ и др.).

Основные результаты, полученные лично автором, и их научная новизна.

1. Выделены гендерные отличия в поведении мужчин и женщин в сфере труда, как причины разногласий и конфликтов. Показано, что отношения отличаются *соединением сотрудничества и конфликтности*, которые проистекают из гендерного неравенства, мужских стереотипов о роли женщин в обществе и борьбой женщин за свои права. А также **различий в ценностях и установок мужчин и женщин на ведение**

² Мониторинговые исследования Фонда «Общественное мнение» «Доминанты Поле мнений» / социологические сообщения».

³ Регулярные мониторинговые исследования Всероссийского Центра Изучения Общественного Мнения «Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены»

бизнеса, следованию законам, отличий в стиле руководства. Что еще раз подчеркивает важность овладения субъектами трудовых отношений умением вести переговоры.

2. Проведена классификации классических теоретических моделей переговоров, дана им характеристика. Автором доказывается, что переговоры рассматриваются: 1) «как набор тактических приемов в разрешении конфликтов», 2) «как процесс общения и комплекс различных видов деятельности по удовлетворению взаимных интересов сторон», 3) «как регулятор социально-трудовых отношений и способ предотвращения конфликтов на ранней стадии социальной напряженности» и пр.. **Установлено, что в классических моделях недостаточно анализируется гендерная специфика переговорного процесса.**

3. Доказано, что концептуальной основой, создающей условие для практического использования переговорного процесса в качестве регулятора социально-трудовых отношений, средства предотвращения трудовых конфликтов, является подход, рассматривающий переговоры, как совместный способ «удовлетворения взаимных интересов сторон», а не «как способ разрешения конфликтов». Практическая реализация обеспечивается конкретными технологиями деловых переговоров. В частности, метод «улучшения восприятия и общения» обеспечивает точность восприятия информации, установление благоприятного эмоционального настроения, доверие сторон - **уважение интересов.** Метод «выделение позиций и интересов» сторон обеспечивает наиболее полный **учет интересов сторон** и т.д.

4. Выявлены различия в поведении мужчин и женщин в ведении деловых переговоров: показано, что женщины менее активны, чем мужчины при неорганизованном обсуждении проблемы, а также когда их перебивают. Описаны стереотипы, которые типичны для мужчин, мешающие переговорам: восприятию и общению сторон.

5. Доказано, что знание особенностей поведения мужчин и женщин при проведении деловых переговорах на этапе разработки взаимоприемлемых решений создает условие для практического использования переговорного процесса в качестве регулятора социально-трудовых отношений и средства предотвращения трудовых конфликтов. Игнорирование особенностей способов поведения мужчин и женщин в деловых переговорах приводит к снижению инновационных возможностей переговорного процесса.

6. Разработана система показателей и методов измерения личностных характеристик субъекта переговорного процесса. На основе разработанного автором инструментария выделены конкретные, эмпирически верифицируемые требования, которым должна соответствовать личность - мужчина, женщина, способные эффективно вести переговоры; в результате диссертантом существенно расширены существующие в научной литературе представления о модели субъекта переговоров.

Практическое значение. Практическое значение исследования обусловлено тем, что его результаты могут быть положены в основу:

1. Дальнейшего совершенствования учеными и специалистами в области социологии труда, экономической социологии, социологии организации, конфликтологии методов ведения переговоров в системе социально-трудовых отношений.

2. Разработки методического инструментария исследования и оценки социально-психологических особенностей личности, способной эффективно вести переговоры.

3. Преподавания учебного курса по социологии труда, экономической социологии, социологии организации, конфликтологии в высших учебных заведениях; подготовки учебников, учебных пособий и курсов для системы подготовки кадров в государственные и частные предприятия, управленческого состава предприятий. Теоретико-

прикладные результаты исследования могут быть использованы в учебном процессе в ВУЗах и в общеобразовательных школах по курсу «Основы конфликтологии».

4. Полученные результаты могут быть с успехом применены в практической работе кадровых служб предприятий при разработки методов отбора персонала.

Апробация результатов диссертационного исследования.

Основные положения диссертационного исследования были представлены в докладах на научных и научно-практических конференциях – Сорокинские чтения, Ломоносовские чтения 2002 – 2003 года, Международной научной конференции «Ломоносов –2004», «Ломоносов – 2005». По теме диссертационного исследования опубликовано 5 научных статей общим объемом 3 п.л.

Структура диссертации. Исследование состоит из введения, двух глав, списка используемой литературы и приложения.

II. Основное содержание диссертации

1. Методологические основы изучения гендерных аспектов переговорного процесса в сфере социально-трудовых отношений

В работе раскрывается значение переговоров в регулировании социально-трудовых отношений. Выявлены гендерные отличия в поведении мужчин и женщин в сфере труда, как причины разногласий и конфликтов. Представлена позиция диссертанта в понимании теории переговоров.

1. Автор отмечает, что практическое воплощение принципов социального партнерства, как регулятора социально-трудовых отношений, в переговорном процессе реализуется в самой переговорной концепции и конкретных методах. Метод «улучшение восприятия и общения» обеспечивает точность восприятия информации, установление благоприятного эмоционального настроя, доверие сторон - **уважение интересов**. Метод «выделение позиций и интересов сторон» обеспечивает

наиболее полный **учет интересов**. **Соблюдение сторонами и их представителями законов** обеспечивается методами «применения объективных критериев в оценке справедливости и законности интересов участников переговоров» и т.д.). Именно поэтому переговоры становятся важнейшим способом регулирования социально-трудовых отношений.

Переговоры как способ достижения согласия важны для всех структурных составляющих социально-трудовых отношений: субъектов и уровней социально трудовых отношений, предметов (реализации специфических задач), типов и факторов развития.

В работе отмечается, что *переговоры это метод обеспечения эффективного решения производственных вопросов и специфических задач* – отбора, подбора и найма персонала, аттестации работников, контроля и анализа трудовой деятельности, оценки эффективности труда, организации и нормирования труда, предотвращения и разрешения трудовых конфликтов, повышения трудовой мотивации персонала, высвобождения кадров.

Чтобы обеспечить достижение согласия субъектов переговорного процесса – мужчин и женщин следует знать **потенциальные и реальные причины разногласий и конфликтов**, то есть выявить существенные, характерные отличия в поведении в сфере труда.

2. Основываясь на концепциях - гендерного планирования К. Мозер - тройственной роли женщины, концепции социальных отношений, а также результатах практических эмпирических исследований в работе показано, что отношения отличаются *соединением сотрудничества и конфликтности*, которые проистекают из гендерного неравенства, мужских стереотипов о роли женщин в обществе и борьбой женщин за свои права. Что подчеркивает важность умения вести переговоры.

Неравенство приводит к конфликту интересов, включая сферу трудовых отношений⁴.

В частности. Женщины трудятся не меньше, а даже больше чем мужчины: они (женщины) участвуют в производстве, на них возложена репродуктивная функция и ведение домашнего хозяйства, при этом получают меньшую оплату своего труда. И уже поэтому вынуждены бороться за свои практические и стратегические интересы: практические - решение бытовых проблем, улучшение работы системы здравоохранения и пр. Стратегические – борьба с запретами на разделение труда по половому признаку, утверждение политического и экономического равноправия, репродуктивной свободы.

Неравенство закрепляется и воспроизводится тем, что мужчины занимают господствующее положение не только в силу естественного разделения труда в обществе, но и из-за большего доступа к ресурсам, а также сложившихся стереотипов на свое предназначение – главы, лидера, лишь только потому, что они мужчины. Наиболее ярко этот стереотип отразился во взгляде немцев на роль, которую они отводят женщине: «3 К - церковь, дети, кухня». Что все вместе взятое усиливает конфликт интересов.

3. Автор отмечает, что *знание практических и стратегических интересов женщин, облегчит ведение деловых переговоров мужчин с женщинами в сфере трудовых отношений*. В диссертации подчеркивается, что успех в ведении деловых переговоров между мужчинами и женщинами в значительной степени определяется учетом мужской стороной (руководителями, сослуживцами) бытовых вопросов, которые не могут не

⁴ Юнифем, Progress of the World's Women, 2000, МОТ, Global Employment Trends Model, 2000, МОТ, Time for Equality at Work, 2003, МОТ, Global Employment Trends for Women, 2004, ILO, Breaking through the Glass Ceiling – Women in Management, Update 2004, Биржа труда (Санкт-Петербург) 13.05.2004, Материалы МОТ (Международная Организация Труда) 49 сессия Комиссии по положению женщин Организации Объединенных Наций, Нью-Йорк. 28 февраля – 11 марта 2005 года и пр

волновать женщин. Озабоченность женщин семейно-бытовыми вопросами не должна оставаться без внимания мужчин: руководители – мужчины должны стараться обеспечивать улучшение бытовых условий труда женщин, терпимы к требованиям улучшения системы социального обеспечения и пр.

4. В работе показаны гендерные особенности функционирования российского предпринимательского слоя⁵. Знание ценностей и установок мужчин и женщин на ведение бизнеса, отличий в стиле руководства **позволит лучше понять причины разногласий и конфликтов.**

В частности, в работе показано, *существуют различия в мотивации на ведение бизнеса: мужчины-предприниматели в основном ориентированы на прибыль, самостоятельность решений, желание руководить, самореализацию.* В то время как женщины ориентированы на *самореализацию, интерес к работе,* материальную стабильность, и, что немаловажно, *заботу о тех, кто рядом.*

Существуют гендерные отличия и в стилях руководства: *мужчины чаще выбирают агрессивный (авторитарный) стиль менеджмента,* готовность к риску. *Женщины более склонны к социальному партнерству:* отношения с рядовыми работниками строятся по принципу сотрудничества.

Кроме того. *Социальная ответственность женщин-предпринимателей выше, чем мужчин:* женщины в большей степени (80-90)%придерживаются мнения, что необходимо строгое соблюдение законов. Среди же мужчин, таковых оказалось около 6%..

⁵ Опрос 84 женщин-предпринимателей. Декабрь 1997г., 15 интервью с главами предприятий - женщинами Москвы и Новосибирска. Февраль 1998г. Центр политических технологий, Опрос 207 предпринимателей в Московском регионе в 1997г. и 260 бизнесменов в Ставропольском крае в 1998г. Савкин В.И., Предпринимательская среда в оценках предпринимателей Социологические исследования 1999г. №7, Базовые ценности россиян: социальные установки Жизненные стратегии. Символы. Мифы / Отв. Ред. Рябов А.В., Курбангалеева Е. Ш.- М. 2003 и пр.

5. В работе отмечается, что особую роль среди факторов, мешающих деловому взаимодействию мужчин и женщин в сфере трудовых отношений, играют мужские стереотипы. Наиболее **типичные**: 1. «Существуют женские и мужские профессии», из чего следует, что женщины должны прикладывать свои способности в непроизводственной сфере, а мужчины в производственной. 2. Многие предполагают, что «мужчины в сфере управления более компетентны, чем женщины». 3. «Мужчины более сконцентрированы на информации, женщины более ранимы». И пр.

Именно вышеуказанные факторы, как показывают исследования, проведенные автором, выступают причинами конфликтов в сфере трудовых отношений и мешают деловому взаимодействию.

2. Теоретические подходы к понятию «переговоры»: типология переговоров

Анализируя современное состояние переговорной проблематики: автор обобщил, классифицировал основные современные теоретические подходы в исследовании переговоров в мировой социологической литературе, выделил достоинства и недостатки этих подходов⁶. В диссертации показано, что до сих пор единого мнения в определении

⁶ Анцупов А.Я., Шепилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. – М., 1999, Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб пособие для студентов вузов. – Мн., 2000, Большаков А.Г., Несмелова М.Ю. Конфликтология организаций. Учебное пособие. – М., 2001, Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. Учебник. – М., 2000, Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций - М., 2000, Deborah Tannen. Talking from 9 to 5. Women and Men in the workplace: Language, Sex and Power. Avon books. New York, 1994. - В.В. Д.Таннен. Мужчины и женщины на рабочем месте: язык, пол и власть. – Нью-Йорк, 1994, Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. – М., 2000, Зайцев А.К. Социальный конфликт. М., 2000, Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие – М., 1996 Лебедева М.М. Политическое урегулирование конфликтов: Подходы, решения, технологии. - М , 1997, Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – М., 2000, Пиз А. Язык жестов. Перевод с английского о. - Воронеж, 1992, Скотт Д.Г. Конфликты и пути их преодоления. Киев, 1991, Уткин Э.А Конфликтология Теория и практика – М., 1998, Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения - М., 1990, и др.

понятий переговоров в научной литературе так и не сложилось, работ, посвященных гендерному аспекту переговоров крайне мало.

Анализируя *природу и сущность переговорного процесса*: автор представляет структуру основных, существенных элементов переговорного процесса, как методологическую основу изучения переговоров и понимания переговоров. В противоположность существующим подходам (М.М.Лебедева и др.), доказываемся, что анализ основных важнейших характеристик, элементов переговоров следует начинать не с понятий «частичное совпадение интересов» и «взаимозависимость», а с понятия «потребность» и «общение». Именно потребность, как состояние неуравновешенности организма с его жизненной средой выступает побуждением организма к деятельности, к ведению переговоров.

Включение понятия «потребность» в структуру основных элементов, составляющих сущность переговоров, позволяет понять - на что же должны быть направлены переговоры вообще, и гендерные в частности, чтобы выступать регулятором социально-трудовых отношений. Именно на удовлетворение потребностей и интересов сторон, выступающих основным фактором социальной напряженности субъектов – мужчин и женщин. Кроме того. Включение понятия «потребность» в структуру основных элементов позволяет объяснить роль эмоций субъектов на переговорах. Делается вывод, что *переговоры* следует рассматривать как комплексное явление: *переговоры это процесс общения по совместному решению проблемы и удовлетворению потребностей субъектов*. В процессе переговоров осуществляется познание и согласование интересов субъектов, формируется эмоциональный настрой, определяются и разрабатываются сами способы реализации этих интересов. Именно поэтому автор начинает свое исследование с выявления гендерных отличий в сфере труда: анализа стратегических потребности и интересов женщин, гендерных различий в мотивах, ценностях и установках в

ведении бизнеса, осуществлении предпринимательской деятельности, стилях руководства, тех интересах субъектов, которые требуют своего согласования.

В диссертации проведена классификация классических теоретических моделей переговоров, даны им характеристика. Установлено, что в классических моделях недостаточно анализируется гендерная специфика переговорного процесса.

Концептуальной основой, создающей условие для практического использования переговорного процесса в качестве регулятора социально-трудовых отношений, средства предотвращения трудовых конфликтов, является подход, рассматривающий переговоры, как совместный способ *«удовлетворения взаимных интересов сторон»*. А не как способ разрешения конфликтов, поскольку предполагает выявление разногласий в интересах и их согласование до вступления сторон в конфликтные действия.

3. Гендерные особенности ведения деловых переговоров в сфере социально-трудовых отношений: методы согласия интересов и модели субъектов переговорного процесса

В диссертации показывается, каким образом переговоры становятся практическим средством достижения согласия интересов субъектов переговорного процесса и регулятором их трудовой деятельности.

Проведенные автором исследования в производственной организации выявили, что около 90% женщин и мужчин – работников не знают конкретные методы ведения деловых переговоров. В работе, наряду с обозначенными исследовательскими задачами, *особое внимание уделяет описанию технике ведения деловых переговоров*. В частности, описываются методы «улучшения восприятия и общения сторон», «выделения позиций и интересов участников переговоров», «разработки - изобретению взаимовыгодных вариантов удовлетворения интересов» и др., различия в поведении мужчин и женщин на стадии разработки решений

Анализируя методы ведения деловых переговоров: отличия в поведении мужчин и женщин, автор выяснили, что работники - мужчины - и женщины - по-разному ведут себя в условиях *организованного* и *свободного* обсуждения вопроса. А также, *когда выступающего слушают не перебивая, и когда его перебивают*. В этом плане интересны результаты исследования, проведенные в группах студентов в одном из университетов Америки⁷. Проведенные автором многочисленные наблюдения поведения мужчин и женщин - специалистов на совещании с руководством одной из московской компании полностью согласуются с данными американских исследователей.

В работе показано, *что организованное выступление это такое*, когда руководителем устанавливается очередность выразить свою позицию. В этой ситуации, когда предписывался порядок, очередность выступления, когда *возможность высказаться* была предоставлена руководителем каждому сотруднику, то каждый сотрудник, будь то мужчина или женщина, выступал и активно высказывал свою точку зрения, один за другим. По этой схеме женщины делали свои выступления, как и мужчины, показывая, что им есть что сказать, проявляя желание высказаться.

Вместе с тем, показано, что *неорганизованное* (свободное) выступление предполагало, что каждый сам проявляет инициативу в изложении своей точки зрения. В этом случае, когда порядок выступления не был установлен, *каждому докладчику приходилось самому добиваться предоставления слова*, проявлять инициативу, чтобы высказать свою точку зрения. В такой ситуации женщины были менее активны и не проявляли инициативу, в то время, как мужчины тех же самых групп были так же

⁷ Deborah Tannen. Talking from 9 to 5. Women and Men in the workplace: Language, Sex and Power. Avon books. New York, 1994. - В.В. Д.Таннен. Мужчины и женщины на рабочем месте: язык, пол и власть. – Нью-Йорк, 1994, с. 293.

активны. При чем, *если выступающих перебивали*, то по сравнению с женщинами, которые прекращали выступление, мужчины продолжали настойчиво доказывать свою позицию. Женщины, если их перебивали, отстранялись, переходили в тень общей беседы.

Отсюда следует вывод: чтобы привлечь для участия в обсуждении женскую половину участников «мозгового штурма», следует осуществлять организованное руководство процессом совместной выработки решений.

Таким образом, в диссертационной работе доказывается, что **знание особенностей поведения мужчин и женщин при проведении деловых переговоров на этапе разработки взаимоприемлемых решений создает условие для практического использования переговорного процесса** в качестве регулятора социально-трудовых отношений, средства предотвращения конфликтов на ранней стадии их возникновения. Благодаря чему, получило опровержение мнение, согласно которому, переговоры следует рассматривать как способ разрешения конфликтов. Игнорирование особенностей способов поведения мужчин и женщин в деловых переговорах приводит к снижению инновационных возможностей переговорного процесса.

Чтобы успешно вести переговоры, помимо знания технических приемов, субъект переговоров должен обладать рядом качеств. Особое значение играет фактор личной силы, то есть индивидуальный социально-психологический потенциал личности, особенности характера (**интеллект, волевые качества и пр.**). Поэтому исследованию характера субъекта переговорного процесса в диссертационном исследовании было уделено особое внимание.

4. Гендерные модели субъектов переговорного процесса

Изучение особенностей личности, ведущей переговоры, проведенное в диссертации, **существенно расширило существующее в научной литературе представление** (А.Я.Анцупов, А.И.Шепилов, В.Н.Шаленко и др.) о модели субъекта переговоров, в том числе, **мужчин и женщин.**

Автором даны эмпирические индикаторы понятиям «нестандартное мышление, высокие моральные качества, ровный характер, нервно-психическая устойчивость, решительность, толерантность и др.»

Идеальная модель, нашедшая свое эмпирическое подтверждение, состоит из следующих качеств. Помимо 1) **интеллекта** (*нестандартного мышления*) и 2) **воли** (А.Я.Анцупов, А.И.Шепилов и др), то есть, кроме высоких показателей по факторам **В** и **Q3** (по Кэттеллу), она должна иметь и ряд других способностей. Она должна обладать – 3) **лидерскими качествами** не только формально, то есть иметь определенный официально закрепленный статус, и профессиональный авторитет, но и в **психологическом значении** этого понятия. (Фактор **Е** – *доминирование*.).

В зависимости от ситуации бывают важными и другие черты⁸.

На основе проведенных экспериментов в диссертации описывается и анализируется **социально-психологический портрет работников - мужчин и женщин, способных эффективно проводить переговоры. В частности.**

⁸ Это 4) способность прислушиваться к людям – **конвенциональность** (фактор **Q2**), терпимость к окружающим. Как раз то, что обеспечивает на психологическом уровне способность к совместному, групповому принятию решений, учитывать коллективный опыт при разработке “нестандартных решений”, («толерантность»);

5) **эмоциональная, «психическая уравновешенность»**, выдержка и самообладание (то есть, высокие показатели по фактору **N** – *расчетливость*, и (или) низкие показатели по фактору **O** – *спокойствие*, и низкие по фактору **Q4** – *низкая напряженность, возбудимость*) То, что составляет «ровный характер», «толерантный характер» на уровне психики индивидуума и делает возможным «нереагирование на негативные эмоции другой стороны»;

6) **моральные нормы – совестливость** (фактор **G**) Моральные нормы, чувство ответственности **организует** совместное взаимодействие партнеров на принципах уважительности, следования выработанным правилам, чувства долга перед принятыми обязательствами. Кроме того, как форма контроля поведения личности выступают в качестве одного из факторов – регуляторов психической уравновешенности личности.

В зависимости от специфики работы в одном случае работников, занятых в должности “рекламный агент” отличали такие профессионально-важные психологические качества как: **соревновательность** (фактор **L** в методике Кэттелла), **доминирование** (фактор **Е**). А также **воля** (фактор **Q3**) и конвенциональность (фактор **Q2**). В другом случае портрет составил несколько иной набор способностей: **воля** (фактор **Q3**), **творческое воображение**, мечтательность (фактор **M**), пониженная тревожность, **спокойствие** (фактор **O**), а также **смелость** (фактор **H**).

1. В диссертации отмечается, что, несмотря на некоторую схожесть черт и приближенность к идеальной модели, прослеживаются достаточно заметные отличия в характерах мужчин и женщин. Мужчины более «мужественны», а женщины – «женственны». Стало ясно, какими чертами характера объясняется «агрессивный стиль» руководства, которым привержены мужчины и «мягкость подхода к персоналу», «большая ответственность» женщин – руководителей, о чем шла речь в 1-м параграфе 1 главы диссертации.

Мужчины - «агрессивны», напористы, смелы. Об этом свидетельствует фактор E – доминирование и смелость – фактор H: по 7 баллов (тогда как у женщин эти показатели ниже и не превышают 5 - 6 баллов). И **менее эмоциональны, чем женщины**: способность отсрочить свои потребности у мужчин - фактор C - 6 баллов (у женщин 4 – менее сдержаны), I и M – женственность и творческое воображение – на уровне 5 и 7 баллов (у женщин уже 7 и 8 баллов - «фантазерки»), уровень тревожности - O – 4 балла (у женщин же 6 баллов – они более тревожны - осторожны).

У мужчин **более выражены волевые черты** - фактор Q3 – 7 баллов. Зато **женщины «менее ветрены» и более ответственные** - моральные нормы – G – 6 баллов (у мужчин 5)⁹, более соревновательные – «предприимчивы» - L – 7 баллов (у мужчин 6), их отличает социальная опытность, «хитрость» – интеллектуальный подход к оценке ситуаций – N – 8 баллов (!) (у мужчин 6).

2. **Успешнее в ведении деловых переговорах те сотрудники-женщины, чей характер приближается к мужской модели.** (См. График № 1.) Это свидетельствует о том, что сама социальная практика требует либо строго специфических личностей, независимо от пола - как элементы механизма машины. Либо модели эффективных переговорщиков построены на погрешностях – включении в выборочную совокупность

⁹ Согласуется с мнением специалистов, комментирующих характеристики женщин – военнослужащих войск ВДВ РФ (ТВ, сообщения канала ОРТ «Доброе утро» от 21 октября 2005 г.)

мужских выборов, образуемых гендерным неравенством, мужским доминированием в распределении властных ресурсов.

Сравнительные характеристики идеальной модели субъекта переговорного процесса и лучшего рекламного агента - женщины

График № 1.

Баллы																	
10	10			10	10					10							
9.		9														9	
8.		8		8			8	8				88				8	
7.										7							7
6.			6									6		6			
5.						5		5									
4.																	
3.												3		3			3
2.													2				
1.																	
	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	

(Пояснения: обычным жирным шрифтом отражены характеристики идеальной модели переговорщика., курсивом – отражены характеристики лучшей женщины – переговорщика.)

Упрощенная схема

1.		8		8		8					8	3		3	8	3
2.	10	9	6	10	10	5	8	5	7	10	8	6	2	6	9	7
	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4

(Пояснения: в графе 1 отражены характеристики идеальной модели переговорщика.. В графе 2 – отражены характеристики лучшей женщины – переговорщика.)

Из приведенных данных видно «богатство» - множество и «рельефность» - выраженность отличительных черт «женской модели» по сравнению с идеальной: интеллект (фактор В – 9 баллов), лидерские черты (доминирование – фактор Е: - 10 баллов) - выше границ модели. Кроме того: высокие показатели по факторам: смелость (Н - 8 баллов), соревновательность (L – 7 баллов), творческое воображение (M – 10 баллов), воля (Q3 – 9 баллов). При этом сохраняются и преобладают по сравнению с мужскими чертами женские качества: чувствительность и эмоциональность: та же мечтательность, творческое воображение (M – 10 баллов – наивысший показатель), высокий уровень тревожности (O – 6 баллов) и фрустрированности (Q4 – 7 баллов).

3. В переговорах менее успешны те мужчины, чьи характеристики приближаются к женским чертам характера.

Выводы

На основании проведенных исследований, были сформулированы следующие выводы и рекомендации.

1. Изучение гендерных особенностей в поведении мужчин и женщин в сфере трудовых отношений, показало, что оно характеризуется соединением сотрудничества и конфликтности, которые проистекают из гендерного неравенства, различий в установках на ведение бизнеса, следованию законам, стилям руководства, мужских стереотипов о роли женщин в обществе и борьбой женщин за свои права. Это диктует необходимость овладения субъектами трудовых отношений - мужчинами и женщинами – методами и навыками ведения деловые переговоры.

2. Анализ теоретических подходов в исследовании переговоров в мировой социологической литературе и места проблематики гендерных особенностей ведения деловых переговоров в структуре научного знания показал, что до сих пор единого мнения в определении понятий переговоров в научной литературе так и не сложилось. Несмотря на множественность подходов в определении понятий переговоры, классификация теоретических моделей переговоров выглядит следующим образом. Переговоры рассматриваются: 1) «как набор тактических приемов в разрешении конфликтов», 2) «как процесс общения и комплекс различных видов деятельности по удовлетворению взаимных интересов сторон», 3) «как регулятор социально-трудовых отношений и способ предотвращения конфликтов на ранней стадии социальной напряженности» и пр..

3. В классических моделях недостаточно анализируется гендерная специфика переговорного процесса вообще и в сфере социально-трудовых отношений, в частности. Изучению гендерных

особенностей ведения деловых переговоров должно уделяться большее внимание, что позволит вооружить менеджмент производственных организаций новыми практическими рекомендациями, тем более, что эти отношения характеризуются соединением сотрудничества и конфликтности.

4. **Концептуальной основой**, создающей условие для практического использования переговорного процесса в качестве регулятора социально-трудовых отношений и средства предотвращения трудовых конфликтов, является подход, рассматривающий переговоры, как совместный способ «удовлетворения взаимных интересов сторон», а не как «способ разрешения конфликтов». Практическое воплощение обеспечивается применением техники деловых переговоров

5. **Успех** в ведении деловых переговоров между мужчинами и женщинами в значительной степени **определяется учетом** мужской стороной (руководителями, сослуживцами) бытовых вопросов, **потребностей**, которые не могут не волновать женщин. Руководители – мужчины должны стараться обеспечивать улучшение бытовых условий труда женщин, с вниманием относиться к требованиям улучшения системы социального обеспечения и пр.

6. «Агрессивный», **авторитарный стиль** руководства мужчин (кто этому привержен – чьи характеристики выше границ идеальной модели субъекта переговорного процесса) **должен корректироваться** и дополняться умением прислушиваться к мнению работников. Мужчины должны **избавляться от стереотипов** на роль женщин в работе и обществе, **опираясь при этом на объективную оценку** их личностных и деловых качеств. Женщины, **склонные к излишней эмоциональности**, должны **овладеть навыками контроля своих эмоций**.

7. Поскольку выяснилось, что **в ходе переговоров женщины – работники менее активны, чем мужчины при неорганизованном обсуждении проблемы, а также когда их перебивают**, поэтому, чтобы

привлечь их к участию в «мозговом штурме», следует осуществлять организованное руководство процессом совместной выработки решений. Игнорирование особенностей способов поведения мужчин и женщин в деловых переговорах приводит к снижению инновационных возможностей переговорного процесса **в регулировании социально-трудовых отношений.**

8. Чтобы обеспечить эффективность переговорного процесса в сфере трудовых отношений, для ведения переговоров следует назначать работников, обладающих определенными качествами характера, отраженные в идеальной модели субъекта переговорного процесса.

Автор полагает, что полученные результаты, их умелое применение будет способствовать налаживанию деловых взаимоотношений между мужчинами и женщинами в сфере труда, превращению переговоров в средство регулирования социально-трудовых отношений и повышению эффективности работы производственных организаций.

Список публикаций по теме диссертационного исследования.

1. *Осеева Е.А.* Переговоры, как средство предотвращения и разрешения конфликтов в условиях глобальных изменений // Актуальные проблемы социологической науки и социальной практики: Научная конференция «Сорокинские чтения – 2002»: Москва, МГУ им. М.В. Ломоносова, 17-18 декабря 2002 г.: Сб. науч. докл. в 3-х томах: Том 1/ Ред. коллег.: В.И. Добренков и др. – М.: МАКС Пресс, 2003. 1 п.л.

2. *Осеева Е.А.* Модель субъекта переговорного процесса // Российское общество и социология в XXI веке: социальные вызовы и альтернативы: Научная конференция «Ломоносовские чтения – 2003»: Москва, МГУ им. М.В. Ломоносова: Сб. науч. докл. / Ред. коллег.: В.И. Добренков и др. – М.: МАКС Пресс, 2003. 0,5 п.л.

3. *Осеева Е.А.* Роль эмоций на переговорах: теоретический аспект // Актуальные проблемы экономической социологии: Сборник научных трудов аспирантов и преподавателей кафедры экономической социологии

и социологии труда / Под общей ред. А.С. Панкратова. – М.: МАКС Пресс, 2003. – Вып. № 4. 0,3 п.л.

4. *Осеева Е.А.* Гендерные особенности функционирования российского предпринимательского слоя и деловые переговоры // Россия и социальные изменения в современном мире: Материалы Международной научной конференции «Ломоносов –2004»: Сборник статей аспирантов: В 3-х томах: Т. 1 / Ред. кол. В.И. Добренъков и др. . – М.: МАКС Пресс, 2004. 0,3 п.л.

5. *Осеева Е.А.* Типология и функции переговоров // Актуальные проблемы экономической социологии: Сборник научных трудов аспирантов и преподавателей кафедры экономической социологии и социологии труда социологического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова / Под общей ред. Исправниковой Н.Р. – М.: МАКС Пресс, 2005. 0,9 п.л.

Напечатано с готового оригинал-макета

Издательство ООО "МАКС Пресс"

Лицензия ИД N 00510 от 01.12.99 г.

Подписано к печати 13.03.2006 г.

Формат 60x90 1/16. Усл.печ.л. 1,5. Тираж 100 экз. Заказ 238.

Тел. 939-3890. Тел./Факс 939-3891.

**119992, ГСП-2, Москва, Ленинские горы, МГУ им. М.В. Ломоносова,
2-й учебный корпус, 627 к.**

2006A

13998

№ 13998