

Гендерные различия в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи

Е.В. КОЛТАЧУК

бизнес-тренер проекта «Диалог в темноте»

И.В. ВАЧКОВ

доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры дифференциальной психологии Московского городского психолого-педагогического университета

В статье изложены результаты эмпирического исследования, посвященного изучению гендерных различий в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи. Полученные результаты позволяют сделать основной вывод, что существуют значимые гендерные различия в коммуникативном поведении в ситуации получения критической обратной связи: субъекты маскулинного типа отличаются высоким уровнем коммуникативного контроля, склонностью к самоанализу на основании услышанного, эмоциональной устойчивостью и стремлением к доминированию в коммуникации; фемининные субъекты обладают меньшей способностью контролировать свои эмоции, значительно легче вступают в общение с коммуникатором, однако не стремятся доминировать в общении. Андрогиность обуславливает снижение выраженности у субъектов качеств, типичных их гендеру (ослабление коммуникативного контроля у мужчин; снижение готовности идти на компромисс у женщин) и появлению гендерно специфичных качеств (высокий нейротизм, экстраверсия у мужчин).

Ключевые слова: коммуникативное поведение, критическая обратная связь, гендерные различия, маскулинность, фемининность, андрогиность.

К постановке проблемы

В связи с нарастающим интересом к изучению взаимоотношений между людьми и развитием проблем в межличностной коммуникации в фокус внимания попадает феномен коммуникативного поведения. Особую значимость приобретает изучение коммуникативного поведения при получении критической обратной связи в силу того, что оно изначально предполагает появление сопро-

тивления, а также определяет характер дальнейшего взаимодействия коммуникантов. Обращенность к гендерному аспекту данной проблематики обусловлена переводом проблематики пола из области биологии в сферу социальной жизни и межличностной коммуникации.

Исследование базировалось на теоретических основах изучения феномена коммуникативного поведения, разработанных в когнитивной лингвистике с опорой на социально-психологические

концепции общения и обратной связи, а также на концепции, разработанные в результате междисциплинарных исследований по гендерной проблематике, что позволило концептуально подойти к постановке и решению конкретных эмпирических задач настоящего исследования.

Так, было определено, что коммуникативное поведение в самом общем виде — это совокупность норм, традиций и образцов общения, реализуемых в соответствии с коммуникативной ситуацией. Предметом изучения может быть коммуникативное поведение лингвокультурной общности в целом и отдельной социальной группы, объединяющей ее членов по какому-либо конкретному признаку [6].

Под обратной связью понимается «намеренное вербальное сообщение другому лицу того, как его поведение или последствия его поведения восприняты или пережиты» [5, с. 5]. Обратная связь как коммуникативная ситуация, выступая исходным моментом коммуникативного действия, рождает мотив высказывания, который под влиянием индивидуальных характеристик реципиента, формы и содержания обратной связи в отдельных случаях перерастает в потребность действия. Критическая обратная связь отличается от обычной обратной связи тем, что она изначально предполагает появление напряжения, сопротивления [1], при ее получении ярче проявляются личностные особенности, в связи с чем изучение коммуникативного поведения индивидов при получении критики приобретает особое значение.

Существуют определенные социально-психологические различия, характеризующие субъектов с различными типами гендерной идентичности и обус-

ловленные асимметричными формами ролевого соотношения «мужчина — женщина». Усваивая в процессе социализации цели и смысл общения в различных социальных контекстах, мужчины социализируются через проявление иерархических качеств, властного утверждения и независимости, женщины, напротив, — через усвоение модели социальной взаимозависимости, что обуславливает различия в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи: доминирование, независимость и контроль над эмоциями гендеротипичных (маскулинных) мужчин противопоставлен эмоциональности, стремлению к установлению дружеских связей, слабому контролю над вербализацией эмоций гендеротипичных (фемининных) женщин. При этом субъекты стремятся использовать гендерно адекватные стратегии взаимодействия [2; 7]. Женщины даже при деловой тематике разговора уделяют значительное внимание обратной связи, которая понимается как достижение состояния «понятости», а не просто как реакция на сообщение. Мужчины, в свою очередь, рассматривают обратную связь именно как реакцию на сообщение, которая может быть ошибочной [4].

Однако указанные различия не являются абсолютными, их следует рассматривать в качестве тенденций, а не строгих правил. Следует также принимать во внимание, что изменяющаяся социальная ситуация способствует появлению андрогинных субъектов, характеризующихся как «мужскими», так и «женскими» качествами. Кроме того, нельзя не учитывать, что большинство проведенных исследований по проблематике коммуникативного поведения, на которые мы опирались в настоящей работе, осуществлялись

на материале литературных произведений и иноязычных лингвокультурных общностей и полученные данные отражают различия в коммуникативном поведении при получении критики между гендеротипичными субъектами (маскулинными мужчинами и фемининными женщинами), а данные о коммуникативном поведении андрогинных субъектов, тенденцию к появлению которых мы отмечали ранее, отсутствуют. Потому проблематика гендерных различий в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи нуждается в дальнейшей разработке, а выводы, сделанные на основе анализа проведенных ранее работ, требуют эмпирической проверки на каждой выборке.

Программа эмпирического исследования

Целью настоящего эмпирического исследования являлось изучение гендерных различий в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи. Следствия проведенного теоретического анализа по проблематике исследования были положены в основу формулировки гипотезы работы: существуют различия в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи между мужчинами и женщинами, имеющими различные гендерные представления о себе.

Для проверки выдвинутой гипотезы был сформирован блок психодиагностических методик, а также применен качественный и количественный анализ полученных данных.

В исследовании приняли участие 49 испытуемых в возрасте 25–40 лет

(25 мужчин ($M = 32,96$) и 24 женщины ($M = 32,91$)) – сотрудников двух коммерческих организаций, осуществляющих деятельность в сфере консалтинга и предоставления услуг по подбору персонала и прошедших процедуру Ассесмент Центра (далее – АЦ) с последующим получением обратной связи по ее итогам.

Настоящее исследование, являющееся констатирующим экспериментом, проводилось поэтапно:

на первом этапе респондентами была пройдена процедура АЦ, осуществляемая в организациях в период с марта по май 2012 года. АЦ – технология, которая позволяет оценить соответствие кандидата требованиям деятельности и определять потенциал личностного развития, основываясь на индивидуально-психологических особенностях, данных об уровне сформированности профессионально важных компетентностей и о структуре мотивации, полученных принципиально разными методами как тестовой, так и поведенческой диагностики [1].

Поскольку проведение АЦ не являлось специальной задачей настоящего исследования, обозначим лишь критерии, которые наблюдались и оценивались экспертами в ходе данной процедуры: 1) личностные особенности; 2) особенности коммуникации и межличностного взаимодействия; 3) мыслительные и общие интеллектуальные способности; 4) лидерский потенциал и организаторские способности.

После проведения процедуры ассесмента и обработки результатов экспертами составлялся психологический портрет сотрудника, отражающий степень выраженности личностных и деловых

компетентностей, который высылался респонденту по электронной почте (письменная обратная связь).

На втором этапе проводилась психодиагностика сотрудников.

Первым шагом было предъявление последним оценочных процедур методик С. Бэм с целью определения их гендерных представлений о себе.

Вторым шагом стало предъявление респондентам блока психодиагностических методик (Методика диагностики оценки самоконтроля в общении (М. Снайдер), Методика диагностики социально-психологической адаптации (К. Роджерс, Р. Даймонд), Опросник ЕРІ (Г. Айзенк), Тест описания поведения (К. Томас), Тест фрустрационных реакций Розенцвейга), направленного на изучение коммуникативного поведения при получении критической обратной связи у субъектов, дифференцированных в соответствии с их гендерными представлениями о себе.

Отметим, что кроме инструкций к выполнению и стимульного материала по каждой методике участники получили инструкцию, согласно которой бланки психодиагностики следовало заполнять после знакомства с психологической характеристикой, полученной по итогам оценочных процедур, но до конца текущего дня.

На третьем этапе осуществлялась обработка эмпирических данных с помощью качественного анализа, а также критериев, позволяющих решать задачи статистической однородности двух независимых выборок: критерия однородности, применяемого для оценки различий в распределениях двух независимых выборок по категориям изучаемых признаков, т. е. критерия однородности Хи-ква-

драт; непараметрического критерия *U* Манна-Уитни, позволяющего сравнивать показатели двух независимых выборок с целью выявления статистически значимых различий по уровням изучаемых признаков. Обработка осуществлялась с помощью статистического пакета SPSS 17.0.

Следует отметить, что в течение двух недель после получения письменной обратной связи для всех сотрудников была организована личная встреча с экспертом, проводившим оценку, с целью предоставления им устной обратной связи и обсуждения результатов АЦ.

Настоящее эмпирическое исследование проводилось после предоставления сотрудникам письменной обратной связи в связи с тем, что, во-первых, мы не имели непосредственного отношения к процедуре АЦ, что создавало ряд организационных затруднений (согласование даты и времени сеанса устной обратной связи респондента с моментом отправки ему психодиагностических бланков); во-вторых, для человека сам факт критики иногда является довольно болезненным, вызывающим нервное напряжение, что могло послужить причиной отказа от участия в исследовании или недобросовестного заполнения психодиагностических бланков.

Результаты эмпирического исследования

Применение методов обработки данных позволило установить различия по ряду параметров коммуникативного поведения при получении критической обратной связи между маскулинными и андрогинными мужчинами (табл. 1).

Таблица 1
**Различия по критерию Манна-Уитни
 в коммуникативном поведении при
 получении критической обратной
 связи между маскулинными
 и андрогинными мужчинами**

Параметр	r_1	r_2	U	p
Коммуникатив- ный контроль	14,09	5	9	,034
Нейротизм	11,8	21,83	6,5	,025

Примечание: r_1 — средний ранг в подгруппе маскулинных мужчин; r_2 — средний ранг в подгруппе андрогинных мужчин; U — значение непараметрического критерия Манна-Уитни; p — уровень значимости.

Как видно из табл. 1, уровни коммуникативного контроля и нейротизма маскулинных мужчин и андрогинных мужчин различаются. Средний ранг по шкале коммуникативного контроля в подгруппе маскулинных мужчин выше, чем в подгруппе андрогинных мужчин, следовательно, уровень коммуникативного контроля у маскулинных мужчин достоверно выше, чем у андрогинных мужчин. По шкале нейротизма средний ранг в подгруппе маскулинных мужчин ниже, чем в подгруппе андрогинных мужчин, следовательно, уровень нейротизма у маскулинных мужчин достоверно ниже, чем у андрогинных мужчин. Такие данные позволяют сделать вывод, что в ситуации получения критической обратной связи маскулинные мужчины будут лучше контролировать вербализацию своих эмоций, чем андрогинные мужчины, которые склонны к большей, по сравнению с маскулинными мужчинами, эмоциональной неустойчивости при получении критики в свой адрес и к дезадаптации в новых условиях деятельности.

По таким параметрам коммуникативного поведения, как адаптация, приятие других, интернальность, самовосприятие, эмоциональная комфортность, стремление к доминированию, экстраверсия, соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, направление и тип реакций, в ситуации получения критической обратной связи между маскулинными мужчинами и андрогинными мужчинами статистически значимых различий не выявлено.

Применение методов обработки данных позволило установить различия в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи между фемининными и андрогинными женщинами (табл. 2).

Таблица 2
**Различия по критерию Манна-Уитни
 в коммуникативном поведении при
 получении критической обратной
 связи между фемининными
 и андрогинными женщинами**

Параметр	r_1	r_2	U	p
Компромисс	14,26	5,8	14	,014

Примечание: r_1 — средний ранг в подгруппе фемининных женщин; r_2 — средний ранг в подгруппе андрогинных женщин; U — значение непараметрического критерия Манна-Уитни; p — уровень значимости.

Уровни предпочтения такой стратегии поведения в конфликте, как компромисс, у фемининных женщин и андрогинных женщин различаются. Средний ранг в подгруппе фемининных женщин выше, чем в подгруппе андрогинных, следовательно, уровень предпочтения данной стратегии поведения в конфликтной ситуации у фемининных женщин достоверно выше, чем у андрогинных женщин. По-

лученные данные свидетельствуют, что фемининные женщины в большей степени, по сравнению с андрогинными женщинами, готовы принять обратную связь и рекомендации эксперта (руководителя), направленные на повышение уровня требуемых компетентностей.

По таким параметрам коммуникативного поведения, как коммуникативный контроль, адаптация, принятие других, интернальность, самовосприятие, эмоциональная комфортность, стремление к доминированию, экстраверсия, нейротизм, соперничество, сотрудничество, избегание, приспособление, направление и тип реакций, при получении критической обратной связи между фемининными и андрогинными женщинами не выявлено статистически значимых различий.

Применение методов обработки данных позволило выявить различия в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи между маскулинными и андрогинными субъектами по ряду параметров (табл. 3).

Таблица 3

Различия по критерию Манна-Уитни в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи между маскулинными и андрогинными респондентами

Параметр	r_1	r_2	U	p
Экстраверсия	12,34	24,19	18,5	,001
Нейротизм	12,8	22,94	28,5	,005

Примечание: r_1 — средний ранг в группе маскулинных респондентов; r_2 — средний ранг в группе андрогинных респондентов; U — значение непараметрического критерия Манна-Уитни; p — уровень значимости.

Уровни экстраверсии и нейротизма маскулинных и андрогинных субъектов

различаются. Средний ранг в группе маскулинных по обоим шкалам ниже, чем в группе андрогинных, следовательно, уровень экстраверсии и нейротизма у маскулинных достоверно ниже, чем у андрогинных. Отмеченный факт позволяет сделать вывод, что маскулинные при получении критики менее склонны демонстрировать свои эмоции, менее подвержены резкой смене настроения и дезадаптации в актуальной коммуникативной ситуации, чем андрогинные, которые демонстрируют большее стремление к личному общению, чтобы поделиться эмоциями с коммуникатором обратной связи, однако при получении критики, жестких оценочных суждений особенно склонны к эмоциональной неустойчивости.

Обработка эмпирических данных не выявила значимых различий в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи между маскулинными и андрогинными респондентами по таким параметрам, как коммуникативный контроль, адаптация, принятие других, интернальность, самовосприятие, эмоциональная комфортность, стремление к доминированию, соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, направление и тип реакций. Уровень значимости для данных шкал $> 0,05$.

С помощью методов обработки данных были выявлены статистически значимые различия в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи между фемининными и андрогинными субъектами (табл. 4).

Следует заметить, что выбор критерия Манна-Уитни в предыдущих случаях был обусловлен тем, что он позволяет сравнивать малые выборки (объемом от трех наблюдений), а большинство изме-

рений в настоящем исследовании проведено по хорошо дифференцированным порядковым шкалам. Применение критерия однородности Хи-квадрат для оценки различий в распределениях независимых выборок в случае фемининных и андрогинных респондентов обусловлено использованием нескольких номинативных шкал измерений.

Таблица 4
Различия по критерию Хи-квадрат в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи между фемининными и андрогинными респондентами

Параметр	Хи-квадрат	df	<i>p</i>
Направление реакции	5,897	2	,05

Примечание: df — число степеней свободы; *p* — уровень значимости.

Распределения фемининных и андрогинных субъектов по направлениям фрустрационных реакций различаются, т. е. выборки статистически не однородны. Процент экстрапунитивных реакций у фемининных (68,4 %) значительно выше аналогичного показателя у андрогинных (25 %) субъектов. Значительно отличаются и показатели частоты использования импунитивных реакций, которые, в свою очередь, наиболее часто используются у андрогинных (50 %) и наименее используются у фемининных (10,6 %) респондентов. Наименьшие различия между данными группами наблюдаются в процентном соотношении интрапунитивных реакций, однако показатель фемининных (21 %) несколько ниже, чем у андрогинных (25 %) субъектов.

Математическая обработка данных не выявила статистически значимых разли-

чий в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи между фемининными и андрогинными субъектами по шкале коммуникативного контроля, адаптации, приятия других, интернальности, самовосприятия, эмоциональной комфортности, стремления к доминированию, соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания, приспособления, типа реакций.

Между маскулинными и фемининными респондентами также были обнаружены различия в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи (табл. 5).

Таблица 5
Различия по критерию Манна-Уитни в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи между маскулинными и фемининными респондентами

Параметр	r_1	r_2	<i>U</i>	<i>p</i>
Коммуникативный контроль	27,18	13,84	73	,000
Стремление к доминированию	24,8	16,61	125,5	,029
Экстраверсия	12,3	21,8	17,5	,000

Примечание: r_1 — средний ранг в группе маскулинных респондентов; r_2 — средний ранг в группе фемининных респондентов; *U* — значение непараметрического критерия Манна-Уитни; *p* — уровень значимости.

Уровни коммуникативного контроля, а также стремления к доминированию и экстраверсии маскулинных и фемининных респондентов различаются. По шкалам коммуникативного контроля и стремления к доминированию средние ранги в группе маскулинных субъектов выше, чем в группе фемининных, следовательно, уровень коммуникативного

контроля, а также стремления к доминированию у первых достоверно выше, чем у вторых. Обратная ситуация наблюдается по шкале экстраверсии: средний ранг в группе маскулинных субъектов ниже, чем в группе фемининных, следовательно, уровень экстраверсии у первых достоверно ниже, чем у вторых. Полученные результаты позволяют сделать вывод, что маскулинные респонденты способны лучше контролировать вербализацию своих эмоций, в ситуации получения критики они будут вести себя увереннее, чем фемининные, говорить громче, больше задавать вопросов и тем самым управлять процессом коммуникации. Фемининные респонденты, стремясь к межличностному общению, будут более непосредственно выражать свои эмоции в ответ на критику, использовать более гибкую манеру общения, чтобы, не занимая позиции доминирования, осторожно убедить собеседника в правильности своей позиции.

Обработка эмпирических данных не показала различий в коммуникативном поведении при получении критической обратной связи между маскулинными и фемининными субъектами по таким параметрам, как адаптация, приятие других, интернальность, самовосприятие, эмоциональная комфортность, нейротизм, соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, направление и тип реакций.

Выводы

Проведенное исследование позволило сформулировать следующие выводы.

1. Мужчины и женщины стремятся использовать гендерно адекватные стра-

тегии взаимодействия, что выражается в преобладании гендеротипичных субъектов (маскулильных мужчин и фемининных женщин) в общей выборке (маскулинностью характеризуются 88 % мужчин, фемининностью — 79,2 % женщин). Также была выявлена тенденции к андрогинности, что обусловлено, прежде всего, увеличением социальной активности современной женщины, ее вхождением в сферы деятельности, традиционно считавшиеся мужскими, изменением социальных ролей мужчины и женщины в обществе (андрогинностью характеризуются 12 % мужчин и 20,8 % женщин).

2. Маскулинные мужчины способны лучше контролировать вербализацию своих эмоций, чем андрогинные мужчины, склонные к большей, по сравнению с маскулинными мужчинами, эмоциональной неустойчивости при получении критики в свой адрес и к дезадаптации в новых условиях деятельности.

3. Фемининные женщины в большей, по сравнению с андрогинными женщинами, степени готовы идти на компромисс с коммуникатором обратной связи, приняв его рекомендации, направленные на повышение уровня требуемых компетентностей.

4. Андрогинные субъекты больше маскулильных стремятся к личному общению, однако в ситуации получения критики в свой адрес им свойственна эмоциональная неустойчивость и более низкая (медленная) адаптация к актуальной коммуникативной ситуации.

5. Субъекты фемининного типа вероятнее всего не пропустят критики в свой адрес, расценив ее или коммуникатора как препятствие к удовлетворению собственных потребностей; андрогинные, напротив, более склонны оставить полу-

чаемую критику без внимания, не реагировать на нее как на препятствие.

6. Маскулинные субъекты способны лучше фемининных контролировать вербализацию своих эмоций, в ситуации получения критики они ведут себя увереннее, говорят громче, больше задают

вопросов и тем самым управляют процессом коммуникации; фемининные субъекты, стремясь к межличностному общению, более непосредственно выражают свои эмоции в ответ на критику, позволяют партнеру управлять коммуникацией.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Базаров Т.Ю., Ладионенко М.А.* Принятие критической обратной связи по итогам оценки персонала // Вестник МГОУ. Серия «Психология». 2008. № 3.
2. *Воронцов Д.В.* Гендерная психология общения. Ростов н/Д, 2008.
3. *Радина Н.К.* Гендерная методология в социальной психологии // Социальная психология и общество. 2012. № 3.
4. *Сидорская И.* «Женская» и «мужская» стратегии вербального коммуникативного поведения // Международный альманах гендерных исследований. Март. 2000. Минск, 2000.
5. *Соловьева О.В.* Обратная связь в межличностном общении. М., 1992.
6. *Стернин И.А.* Американское коммуникативное поведение. Воронеж, 2003.
7. *Таннен Д.* Ты меня не понимаешь! Почему женщины и мужчины не понимают друг друга. М., 1996.

Gender Differences in Communicative Behavior of Persons Receiving Critical Feedback

ELENA V. KOLTACHUK

Business coach of the "Dialogue in the Dark" project

IGOR V. VACHKOV

*Doctor in Psychology, professor, professor at the Chair of Differential Psychology,
Moscow State University of Psychology and Education*

The paper describes the results of the research on gender differences in communicative behavior of individuals receiving critical feedback. The outcomes indicate that there are significant gender differences in such situations: subjects of masculine type display high levels of communicative control, emotional stability, are more inclined towards self-analysis basing on what they hear, and tend to dominate in communication; feminine subjects display lesser control of emotions, much more easily engage in communication with communicators, but do not seek domination. Androgyny determines a decrease in manifestations of gender characteristics typical for the subjects (communicative control in males; readiness to compromise in females) and promotes gender-specific features (high neurotism, extraversion in males).

Keywords: *communicative behavior, critical feedback, gender differences, masculinity, femininity, androgyny.*

REFERENCES

1. Bazarov T.Yu., Ladionenko M.A. Prinyatie kriticheskoi obratnoi svyazi po itogam ocenki personala // Vestnik MGOU. Seriya "Psihologiya". 2008. № 3.
2. Voroncov D.V. Gendernaya psihologiya obsheniya. Rostov n/D, 2008.
3. Radina N.K. Gendernaya metodologiya v social'noi psihologii // Social'naya psihologiya i obshchestvo. 2012. № 3.
4. Sidorskaya I. "Zhenskaya" i "muzhskaya" strategii verbal'nogo kommunikativnogo povedeniya // Mezhdunarodnyi al'manah gendernyh issledovaniy. Mart. 2000. Minsk, 2000.
5. Solov'eva O.V. Obratnaya svyaz' v mezhlichnostnom obshenii. M., 1992.
6. Sternin I.A. Amerikanskoe kommunikativnoe povedenie. Voronezh, 2003.
7. Tannen D. Ty menya ne ponimaesh! Pochemu zhenshiny i muzhchiny ne ponimayut drug druga. M., 1996.