***ROLE OF PUBLIC RELATIONS IN GENDER CONFLICT RESOLUTION***



**( A STUDY OF FIRST BANK OF NIGERIA PLC. )**

**BY**

**NNEBEDUM, OGOCHUKWU FAITH**

**MC/2010/490**

**A PROJECT PRESENTED TO THE**

**DEPARTMENT OF MASS COMMUNICATION**

**FACULTY OF MANAGEMENT AND SOCIAL SCIENCES**

**CARITAS UNIVERSITY AMORJI NIKE, EMENE**

**ENUGU STATE**

**IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR THE AWARD**

**OF BACHELOR OF SCIENCE (B.Sc.) DEGREE**

**IN MASS COMMUNICATION**

**AUGUST, 2014**

1

**APPROVAL PAGE**



This is to certify that research work “Role of Public Relations on Gender

Conflict Resolution” (Study of First Bank Nigeria Plc) is the original work of

Nnebedum Ogochukwu faith with Registration Number MC/2010/490 of Mass

Communication Department, Faculty of Management and Social Sciences, Caritas

University.

This work has been approved as meeting requirement for the award of

Bachelor of Science (B.Sc.) in Mass communication.

------------------------------- ----------------------------

**Benson – Eluwa, Virginia** **Date**

Project Supervisor

---------------------------- ---------------------------

**Mr. Damian Agboeze** **Date**

Head of Department

------------------------------- ----------------------------

**External Examiner** **Date**

2

**Dedication**



This work is dedicated to the almighty God..

3

**Acknowledgments**



Special thanks to God almighty for his grace, mercy and blessing upon me, for

also giving me the strength and ideas through this work.

I am grateful to my supervisor, Dr. Benson – Eluwa, for her patience and love.

I thank her for the guidelines on how to write, make correction and contributions.

I appreciate the good work if my lecturers Mr. Agbeze (HOD, Mass

Communication Department), Dr. Ferdinand Obasi, Mr. Ugwuanyi, Mrs. Tina Obi,

Mr. Jude Edeh and Mr. Okeye, who imparted knowledge on me which I used on

writing the work.

In addition, Miss Tina Okeke who assisted me whenever I approached her I

appreciate their patience, and support on my academic assistance they showed towards

me.

To my family member, I love you with my heart for your financial support and

your unfailing love towards me.

4

**TABLE OF CONTENTS**



**Title page** **i**

**Approval page** **ii**

**Certification** **iii**

**Dedication** **iv**

**Acknowledgements** **v**

**Table of contents** **vi**

**Abstract** **vii**

**CHAPTER ONE: INTRODUCTION**

1.1Background of the Study 1

1.2 Statement of the Problem 4

1.3 Objectives of the Study 4

1.4 Significance of the Study 5

1.5 Scope of the Study 5

1.6 Research Questions 6

1.7 Research Hypothesis 6

**CHAPTER TWO: LITERATURE REVIEW** **8**

2.1Related Literature 11

2.2 Concepts of study 19

2.3 Review of Related studies 19

2.4 Theoretical Review 19

2.5 Summary 20

**CHAPTER THREE: RESEARCH METHODOLOGY** **21**

3.1 Design of the Study 21

3.2 Area of Study 21

3.3 Population of Study 23

3.4 Sample and Sampling Techniques 23

3.5 Instrument of Data Collection 23

3.6 Validity of Instrument 23

5

3.7 Reliability of the Instrument 23



3.8 Method of Data Collection 23

**CHAPTER FOUR: DATA PRESENTATION AND ANALYSIS**

4.1 Distribution and Collection of Questionnaire 24

4.2 Test for Hypothesis 36

4.3Discussio of Findings 36

**CHAPTRER FIVE: SUMMARY, CONCLUSION AND**

**RECOMMENDATION** **43**

5.1 Summary of findings 43

5.2 Conclusions 44

5.3 Recommendations 44

5.4 Implication of research findings 45

5.5 Suggestion for further studies 45

**REFERENCES** **47**

**APPENDICES** **48**

**QUESTIONNAIRE** **49**

6

**Abstract**



This study “Role of Public Relations on Gender Conflict Resolution. (A Study of First

Bank Nigeria Plc, Emene, Branch), seeks to study the term gender conflict, in addition

to the importance and effective practice of Public Relations. It covers the important

roles which a Public Relations practitioner performs on the Bank and also the Qualities

of Public Relations practitioner. A critical review to related literature were made.

Relevant theories were used to gratify the study, that the social responsibility theory,

which was used to describe Public Relations as social responsibilities of maintaining a

good and mutual relationship between the banker and customers and environment in

which it operates. The sample size of 171 were used using Taro Yamane formular.

The researcher made use of survey research method. The questionnaire and oral

interview was used for data collection. Data was presented in tables and a descriptive

approach is adopted in analysis using chi square. Finally, the researcher made some

recommendation including, Public Relations practitioners complained that

management does not consult them on policy –making plan or even inform important

matters. This can be resolve if only the management realize the important roles of the

Public Relations. The management should likewise show concern toward the effective

practices of Public Relations practitioners. When this is done we can be sine of a

conducive working environment.

7

**CHAPTER ONE**



**INTRODUCTION**

**1.1** **Background of the Study**

Gender is a general term that refers to girls, boys, women and men. Gender can

also be defined to include the roles of makes and females in the society. A gender

perspective in conflict would look at the way in which the considerations of these

different groups of people will be dealt with during the transitional justices process.

Female’s experience of conflict and transitions however differ from the of males due

to gendered patterns that define different roles and experiences during both conflict

and post- conflict. Whenever there is interaction between two individuals, there are

chances of difference of opinion. Gender and conflict then, refers to the ways women

and men are affected in times of conflict.

Conflicting situation is a situation in which two or more values, perspectives

and opinions are contradictory in nature, have not yet aligned or agreed upon yet.

Conflict may be defined in many ways and can be considered as an expression

hostility, negative attitudes, antagonism, aggression, rivalry, and misunderstanding. It

is also associated with situation that involves contradictory or irreconcilable interests

between two opposing groups. A simple definition of conflict is that it is any tension

which is experienced when one person perceived that one’s needs or desires are or are

likely to be thwarted or frustrated (Gupta and Joshi, 2008). A conflict is more than

just a disagreement. It is a situation in which people perceive a threat (Physical,

emotional, power, status etc) to their well – being and is caused by t he differences

and clash of personalities – attitudes, beliefs and values and needs, Conflicts are

inherent in any interpersonal relationship, its management is integral to the

8

performance of any organization. Conflict management involves acquisition of skills



relating to conflict resolution, self –awareness about conflict modes, conflict

communication skills, and establishing a structure for management of conflict in your

environment. Banking industry is the backbone of any economy. Progress of any

country is directly or indirectly influenced by soundness of banking system of the

country. In globalized world, trade and commerce would almost be impossible with

the availability of suitable banking services.

The handling of conflict resolution in an organization or in the political realm

of a state is major function of Public Relations. It is an essential skill of Public

Relations manager to prevent gender conflict resolution rather than finding solutions

when crisis erupt. The use of fire brigade approach in finding solution to problems

that arises in banking sectors is described as “Remedial Public Relations” by Haywood

(1984) where as “preventive Publics Relations” is what many scholars advocate in

public relations practice. This is “the prevention of crisis in an organization through

effective communication network between the organization and its publics in order to

engender understanding, acceptance, goodwill, respect, efficiency, good welfare and

mutual support ad co-operation”. In order to handle conflict resolution in our

organizations, and be in a position to apply Public Relations as a strategic management

option for survival and growth, Nwosu (2004) says that Public Relations practitioners

should see themselves as managers as well as carryout their functions as skilled and

knowledgeable managers in a manner similar to what exit or is the dominant paradigm

commercial organizations. This is therefore, the key to the reduction eradication of the

unceasing crises in organizations arising from areas management – employee relations

management – trade –union relations, cultism organizational politics,, ethnic and

9

sectional chauvinism and personality clashes. In the same vein, researcher reported



that male managers preferred power and authority while female managers used

communication before resorting to using power (coercion). Also, female supervisors

were found to use coercion less than male than male supervisor and often after other

resolution styles do not yield desired results (Mulac, Siebold, & Farris, 2000; Lamude

& Torres, (2000).

This implies that female supervisors in first Bank tend to ultimately use

coercion if necessary. The research reported that subordinates see coercive – based

technique as negative while the rewarding, referent and expert – based techniques

were seen as positive by the subordinates. Reflecting on conflict management

effectiveness

Faniran (2002) and Adekunle (2004) reported that experienced managers were

found to be more effective in managing conflict situations than less experienced

managers. The authors further reported that working experience rather than gender of

the manager has been found to have significantly influenced conflict management

effectiveness. Also, the bankers argue that experience male and female managers were

found to be equally effective in managing conflict though their attitude may be quite

different. First bank solve gender issue by giving all their customers male and female

change to exercise their fundamental human right according to bank ethnic. In the

current dispensation of Nigeria political realm, gender is a big threat in the society,

where the First Lady of Nigeria is fighting tooth and nail for federal government to

recognize female in the working sectors. Ladies should be give 50% chance of

opportunity. This chapter therefore, focuses on the importance and the acquisition of

necessary skills and knowledge in conflict resolution management among

10

organizational heads, and other general crises management skills, including how to



handle the media and bad press “during crises in First Bank Plc. Emene, Enugu.

**1.2** **Statement of Problem**

From the above background, its obvious that gender conflict is a negative

element that is highly unwelcomed in the banking sector. Conflict decreases growth

and brings about instability in the banking industries. It brings about unhealthy

competition among other Mega Banking Sectors. This development is critical as

foreign and domestic investors will be sceptical that their huge investment would be

safe, fear and insecure as well as lack of trust and confidence will prevail. Thus, for

the continuity of development for First Bank to be guaranteed, the need for Public

Relations roles in managing conflict in the First Bank can not be over emphasized.

**1.3** **Objectives of the Study**

i. To find out whether Public Relations play a vital role in conflict

resolution between First Bank and other mega banks.

ii. To find out whether racism of gender inequality of income or sex and

lack of labour affect the working force of First Bank Plc.

iii. To find out whether unhealthy competition affect the global market of

banking industries in First Banks Plc. Emene branch.

iv. To find out whether gender conflict decrease the growth and brings

about instability in the banking industries.

11

**1.4** **Research Questions**



The researcher formulated the following question:

i. Does Public Relations play a vial role in conflict resolution between First

Bank and other Mega Banks?

ii. To what extent does racism of gender inequality of income or sex affect the

working force of Fist Bank Plc?

iii. Does unhealthy competition affect the global market of banking industries in

First Bank Plc. Emene Branch?

iv. Does gender conflict affects the growth and brings about instability in the

banking industries?

**1.5** **Hypotheses of the Study**

The researcher made use of null hypothesis

Hoi; Public Relations does not play a vital role in conflict resolution between First

Bank and other mega Banks.

H0: Public Relations play a vital role in conflict resolution between First Bank and

other mega Banks

Hii: Racism of gender inequality of income or sex does not affect the working force

of First Bank Plc.

H0: Racism of gender inequality of income or sex affects the working force of First

Bank Plc.

12

**1.6** **Significance of the Study**



This study will benefit many government officials and co-operate organizations

in conflict resolution and management as few work have been done on the subject.

Also it will serve as a starting point for other researchers who will be interested in the

subject of this research. It will also be beneficial to Emene communities and Public

Relations experts as more knowledge has been gained from the research. The research

of this kind becomes necessary as its finding provides the Public Relations

practitioners with comprehensive and broad knowledge of what could be the effect of

corporate social responsibility for enhancing community relations. In essence, the

study will serve as a useful guide for future researcher to either validate or reject the

finding of the study.

**1.7** **Definitions of Terms (Operational Definition)**

The terms are operationally defined as follows: The meaning of key words that

constitute the research problem and some key words that my be used frequently in

course of this research work will be defined as sub-headings to ensure proper and easy

understanding of the study.

The following salient concepts have been conceptually defined for the study.

**Crisis Management:** Black (1999) defined crisis management as the process by

which organization deals with any major unpredictable events that threatens to harm

the organization, it is responding to unforeseen circumstance with no time to plan

ahead.

13

**Management:**Weihrich (1994) opted management as the process of designing and



maintaining an environment in which individual working together in groups

efficiently accomplish selected aims through planning, organizing, staffing, leading

and controlling.

**Public Relations:** (1987) also defined Public Relations as the forms of planned

communication outward or inward between an organization and it public for the

purpose of achieving specific object concerning mutual understanding.

**Resolution:** A firm decision to do or not to do something, the quality of being

determined or resolute. It also a process of settlement of dispute among smaller and

mega banks to gender conflict.

**Conflict Resolution:** Conflict resolution conceptualization as the methods and

processes involved in facilitating the peaceful ending of conflict.

**Gender Conflict:** Gender conflict is based on the cultural beliefs various societies

have established concerning the roles men and women play in those societies