

УПРАВЛЕНИЕ ДОВЕРИЕМ И КОНФЛИКТАМИ В МЕЖКУЛЬТУРНЫХ СООБЩЕСТВАХ

Омонова Патъма Джуманиязовна

Высшая школа бизнеса и предпринимательства при Кабинете Министров
Республики Узбекистан

Магистрантка 2- курса Направление Глобал Менеджмент

E-mail: patmaomonova33@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.19707092>

Актуальность темы Возросшее культурное разнообразие на рабочих местах привлекло значительное внимание к управлению конфликтами и межкультурной чувствительности. Однако лишь немногие исследования рассматривали эти два понятия вместе. Целью настоящего исследования является преодоление разрыва в этом направлении исследований путем изучения межкультурной чувствительности и стилей управления конфликтами в гипотетической кросс-культурной организационной ситуации. Результаты, полученные от 256 участников, свидетельствуют о наличии значительных положительных и отрицательных взаимосвязей между измерениями этих двух понятий. Также обсуждаются ограничения и направления будущих исследований.

В условиях стремительного развития технологий, роста социальной мобильности, глобализации экономики и возникновения культурного разнообразия межкультурные контакты между людьми как на индивидуальном, так и на организационном уровне становятся всё более интенсивными. Широкое расширение человеческих контактов, с одной стороны, требует от людей восприимчивости к культурному разнообразию; с другой стороны, это расширение неизбежно порождает и будет порождать всё больше конфликтов в различных ситуациях. Поэтому в последние десятилетия вопросам управления конфликтами и межкультурной восприимчивости уделяется значительное внимание.

Конфликт признан важным аспектом современного менеджмента. Несмотря на негативное влияние конфликта, при эффективном управлении он может приносить продуктивные результаты, такие как улучшение отношений, более эффективное выполнение задач, более творческое решение проблем и внедрение инноваций. Поскольку многокультурная рабочая сила стала реальностью в результате глобализации бизнеса и миграции, межкультурные конфликты привлекают больше внимания, чем обычно, в современных организациях как внутри страны, так и за рубежом. Возросшее культурное разнообразие в различных условиях требует способности адаптироваться к незнакомой среде и учиться работать и продуктивно жить с людьми из разных культур, что подчеркивает способность к межкультурной чувствительности. Исследования показали высокий процент неудачных заданий для иностранных сотрудников из-за неспособности иностранных сотрудников адаптироваться к социальной и деловой среде принимающей культуры. Также было обнаружено, что высокая межкультурная чувствительность связана с высокой компетентностью в межкультурной коммуникации, такой как кросс-культурная адаптация, эффективность выполнения задач во время зарубежных командировок и здоровые межличностные отношения с людьми из разных культур.

Исходя из важности эффективного управления конфликтами и восприимчивости к культурным различиям, многие организации продвигали различные обучающие программы для улучшения как культурной восприимчивости, так и навыков управления конфликтами у сотрудников, стремясь снизить стресс, улучшить отношения и повысить производительность труда. Была надежда, что с помощью этих обучающих программ сотрудники смогут повысить свою осведомленность и понимание культурных различий и эффективно решать рабочие конфликты, связанные с культурой. Однако лишь немногие исследования изучали эти два понятия как связанные. Чтобы восполнить пробел в этом направлении исследований, целью данного исследования было изучение потенциальной взаимосвязи между межкультурной восприимчивостью и стилями управления конфликтами в кросс-культурном организационном контексте [1].

Материалы и методы Самоконтроль – это способность человека осознанно регулировать поведение в ответ на ситуативные ограничения и демонстрировать компетентное поведение в общении. Люди с высоким уровнем самоконтроля способны корректировать своё поведение в соответствии с ситуацией. Самоконтроль считается важным фактором в решении организационных конфликтов. Колдуэлл и О’Рейли обнаружили, что люди с высоким уровнем самоконтроля реже сталкиваются с межличностными конфликтами, чем люди с низким уровнем самоконтроля. Барон также отметил, что люди с высоким уровнем самоконтроля чаще, чем люди с низким уровнем самоконтроля, отдают предпочтение относительно примирительным способам разрешения конфликтов, таким как сотрудничество и компромисс.

Открытость мышления - это способность человека открыто и адекватно объяснять свои мысли и принимать объяснения других. Люди с открытым мышлением более склонны рассматривать и интегрировать идеи другого человека, чем люди с ограниченным мышлением. Исследователи обнаружили, что люди с открытым мышлением могут предпочитать адаптивные и гибкие подходы к разрешению конфликтов, учитывая точку зрения оппонента. Например, Моберг отметил, что люди с открытым мышлением склонны идти на компромисс и напрямую решать конфликтные ситуации. Эмпатия – это способность человека встать на точку зрения другого человека, чтобы принимать различные роли в зависимости от ситуации. Это способность ставить себя на место другого человека. По мнению Хаканссона и Монтгомери, эмпатичный человек способен понимать чувства и желания других людей, ощущать их эмоции и видеть сходство между собой и другими. Поскольку эмпатичный человек способен воспринимать и понимать ситуацию другого человека, он может увидеть ситуацию под новым углом, что, безусловно, сыграет важную роль в конфликте.

Вовлеченность во взаимодействие относится к способности человека воспринимать тему и ситуацию, чтобы свободно и адекватно начинать и завершать межкультурное взаимодействие. Высокововлеченные люди чувствительны и внимательны к себе, другим и обстоятельствам, и, таким образом, могут соответствующим образом реагировать на ситуацию. Высокововлеченные люди более эффективны в работе с собой, чем низкововлеченные. С другой стороны, по мнению Сегалы, низкововлеченные люди склонны чувствовать себя отстраненными или

отстраненными от взаимодействия, поскольку они часто сосредоточены на «мире внутреннего, личного опыта» или «поглощены другими мыслями или целями» [2].

Наконец, воздержание от суждений относится к способности человека избегать поспешных суждений о мнении других и развивать чувство удовольствия от культурных различий. Люди склонны судить о человеке, объекте или проблеме, основываясь на своих текущих знаниях об объекте, что, однако, часто приводит к ограниченным или предвзятым суждениям, особенно когда отсутствует важная информация об объекте. Люди, которые осознают отсутствие релевантной информации при вынесении суждений, склонны делать менее радикальные оценки и готовы изменить суждение по мере появления дополнительной информации. Как правило, человек, не склонный к осуждению, не склонен легко поддаваться предвзятым убеждениям и установкам или быть поглощенным собой и своей культурой.

Приведенный выше обзор литературы выявляет потенциальную связь между межкультурной чувствительностью и стилями управления конфликтами. Целью данного исследования было изучение этой возможности путем изучения взаимосвязи между различными аспектами этих двух концепций. Для наблюдения была разработана гипотетическая кросс-культурная организационная ситуация [3].

Результаты и их обсуждение

В этом исследовании использовались два инструмента. Для проверки уровня чувствительности участников использовалась 24-пунктная шкала межкультурной чувствительности (ISS), разработанная Ченом и Старостой (2000). Шкала состояла из пяти факторов: вовлеченность во взаимодействие, уважение к культурным различиям, уверенность во взаимодействии, удовольствие от взаимодействия и внимательность во взаимодействии. Вовлечение во взаимодействие связано с чувством вовлеченности участников в межкультурное взаимодействие; уважение к культурным различиям связано с ориентацией участников по отношению к культуре и мнению своих коллег или с терпимостью к ним; уверенность во взаимодействии проверяет, насколько уверенно участники чувствовали себя в межкультурном контексте; удовольствие от взаимодействия связано с реакцией участников, положительной или отрицательной, на межкультурную коммуникацию; а внимательность во взаимодействии связана с усилиями участников понять текущий процесс межкультурной коммуникации. Общая шкала и все пять факторов по отдельности имели высокую внутреннюю согласованность с коэффициентом надежности 0,86. Все 24 пункта были упорядочены в этом исследовании случайным образом.

Основной исследовательской задачей данного исследования было выявление взаимосвязи между измерениями межкультурной чувствительности и стилями управления конфликтами. Для ответа на этот вопрос были рассчитаны корреляции Пирсона между двумя концепциями и их измерениями.

Результаты показали значимую положительную связь между межкультурной чувствительностью человека и его стилями управления конфликтами ($r = 0,20$, $p < 0,01$). Большинство параметров этих двух концепций также демонстрировали значимую взаимосвязь друг с другом, как положительную, так и отрицательную.

Вовлеченность во взаимодействие была значимо и положительно связана с интегративным стилем, стилем обязательств и компромиссом, в то время как значимо и

отрицательно связана с избеганием и доминированием. Аналогично, уважение к культурным различиям коррелировало значимо и положительно с интеграцией, услужливостью и компромиссом, но отрицательно с избеганием и доминированием. Уверенность во взаимодействии имела значимые положительные связи с интеграцией, услужливостью и компромиссом, и отрицательные связи с избеганием. Удовольствие от взаимодействия показало схожие результаты с уверенностью во взаимодействии. Удовольствие от взаимодействия было значимо и положительно связано с интеграцией, услужливостью и компромиссом, в то время как отрицательно связано с избеганием. Однако как уверенность во взаимодействии, так и удовольствие не показали значимых связей с доминирующим стилем. Наконец, внимательность во взаимодействии показала значимую положительную связь с интеграцией и компромиссом и отрицательную связь с избеганием и доминированием. Но она не показала значимой связи с услужливым стилем.

В данном исследовании изучалась взаимосвязь между межкультурной чувствительностью и стилями управления конфликтами. В целом, результаты демонстрируют умеренную взаимосвязь между этими двумя концепциями и соответствующими измерениями. Чувствительность человека к культурным различиям рассматривается как важный фактор, влияющий на выбор конкретного стиля разрешения конфликтов. Хотя ни одно ранее не проводилось исследований, в которых эти две концепции изучались одновременно, полученные результаты согласуются с результатами исследований по управлению конфликтами и некоторым компонентам личностных качеств. Результаты также убедительно подтверждают утверждение о том, что у людей существуют более или менее предпочтительные стили управления конфликтами [4].

Результаты показывают, что чем более чувствительными себя считают люди, тем чаще они используют стратегии интеграции и компромисса для управления конфликтами и тем реже - избегания и доминирования. Результаты согласуются с характеристиками межкультурной чувствительности и каждого стиля разрешения конфликтов.

Настоящее исследование также имеет ограничения, которые могут предоставить возможности для будущих исследований. Первое ограничение связано с низкими значениями альфа, полученными для двух факторов межкультурной чувствительности. Как упоминалось выше, удовольствие от взаимодействия и внимательность к взаимодействию не достигли удовлетворительной надежности в данном исследовании. Это ограничение может повлиять на результаты. Другое возможное ограничение данного исследования связано с конкретной выборкой и измерением стиля поведения в конфликте. Удобная выборка, состоящая из студентов университета, может давать результаты, отличающиеся от результатов, полученных от реальных сотрудников организаций. Предпочтения в отношении стиля поведения в конфликте, измеренные путем самоотчета с ответами на сценарии, а не путем вовлечения в реальную ситуацию или наблюдения за реальным поведением, также могут ограничивать эти результаты, хотя такой опрос, выполненный с помощью бумаги и карандаша, является лучшим способом контролировать процесс и измерять различия. В целом, результаты данного исследования предоставляют ценную информацию для нашего понимания и

применения межкультурной чувствительности и стилей управления конфликтами. Настоящее исследование стремится пролить свет на взаимосвязь между этими двумя важными областями межличностного общения и организационной эффективности. Необходимо провести больше исследований, чтобы изучить, как и почему межкультурная чувствительность человека влияет на выбор им определенных стилей управления конфликтами. [5].

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. Adler N.J. International Dimensions of Organizational Behavior. - South-Western, 2008.
2. Батхина А. А. Стратегии поведения в межкультурном конфликте обзор зарубежных исследований // Социальная психология и общество. 2017. Т. 8, № 3. С. 52.
3. Hofstede G. Cultural Constraints in Management Theories // Academy of Management Executive. 1993. № 7 (1). P. 81–94.
4. Triandis H. C. The analysis of subjective culture. N.Y.: Wiley, 1972; Поче бут Л. Г. Кросс-культурная и этническая психология учеб. пособие. СПб., 2012. С. 90–93.
5. Гришаева Л. И. Предмет дисциплины «Введение в межкультурную коммуникацию» // Вестник Воронеж. гос. ун-та. Серия: Гуманитарные науки. 2003. № 1. С. 96–97