

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2022.21.37.010

Корреляция мультикультурной чувствительности и стилей современного глобального конфликтного менеджмента в межкультурных деловых коммуникациях

Маханева Екатерина Александровна

Аспирант,
Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова,
117997, Российская Федерация, Москва, Стремянный переулок, 36;
e-mail: info@rea.ru

Аннотация

В работе проведен анализ исследований, в которых рассматриваются понятия «мультикультурная коммуникация», «стили современного глобального конфликтного менеджмента», «межкультурные деловые коммуникации». Исследования показывают влияние развитой мультикультурной коммуникации на стили современного глобального конфликтного менеджмента, позволяющее с помощью превентивных мер избегать тяжелых межкультурных конфликтов. Подобные конфликты отрицательно влияют на межкультурные деловые коммуникации. Российский менеджмент начал развитие кросс-культурного подхода в силу объективных обстоятельств относительно недавно, поэтому только нарабатывает необходимый опыт. Результаты исследования показывают, что развитая мультикультурная чувствительность как чувственное восприятие и толкование множества культурных различий способствует продуктивному взаимодействию в межкультурных деловых коммуникациях. Изучение стилей современного глобального конфликтного менеджмента показало, что наиболее оптимальный стиль управления предполагает создание условий для развития мультикультурной чувствительности в сотрудниках, предупреждение конфликтов, механизм которых тщательно отработан, в особенности в успешных международных корпорациях. Гораздо меньше представлен отрицательный опыт возникновения конфликта и его разрешения с тем или иным результатом. Как можно понять, подобные конфликты приносят значительные убытки, подрывают деловую репутацию и т.д. Поэтому их цена слишком высока, чтобы допускать подобные конфликты. Если же они возникают, то наиболее предпочтителен способ решения, минимизирующий их последствия.

Для цитирования в научных исследованиях

Маханева Е.А. Корреляция мультикультурной чувствительности и стилей современного глобального конфликтного менеджмента в межкультурных деловых коммуникациях // Контекст и рефлексия: философия о мире и человеке. 2022. Том 11. № 3А. С. 58-64. DOI: 10.34670/AR.2022.21.37.010

Ключевые слова

Культура, деловая сфера, культурная адаптация, экспат, неэффективная межкультурная коммуникация.

Введение

В связи с тотальной цифровизацией и глобализацией, с одной стороны, и конфликтами, протекающими с разной интенсивностью, в основе которых находятся культурные различия, с другой стороны, проблема развития продуктивных межкультурных деловых коммуникаций приобретает особую актуальность. Данные тенденции говорят о том, что в современном мире возникает настойчивая необходимость уметь интенсивно осуществлять общение, и в то же время о том, что данное общение может становиться конфликтным, причиной чего становится различие культур.

Основная часть

Одним из важнейших понятий в исследовании проблемы становится понятие «мультикультурная чувствительность». М. Беннет как крупнейший специалист по межкультурной коммуникации утверждает, что подготовиться к межкультурной коммуникации может человек с развитой межкультурной чуткостью [Садохин, 2013]. Под этим качеством понимается чувственное восприятие и толкование культурных различий. В процессе развития межкультурной чуткости формируется тип человека, который сознательно отбирает и интегрирует элементы чужих культур в собственную.

А.П. Садохин пишет о том, что сегодня мультикультурный человек является идеалом. Путь к идеалу для монокультурного человека не прост. Движение может сопровождаться стрессом и напряжением, которые он испытывает, приспособляясь к давлению окружающей среды. Несмотря на это, как утверждает А.П. Садохин, мультикультурность сегодня становится значимой человеческой и социальной ценностью. Поэтому можно утверждать, что мультикультурная чувствительность есть чувственное восприятие и толкование множества культурных различий.

Как уже было отмечено, развитая мультикультурная чуткость свойственна далеко не всем людям, в том числе пытающимся реализоваться в деловой сфере. В лучшем случае человек стремится к идеалу, но не всегда его достигает. Поэтому отнюдь не удивительно, что необходимо совершенствовать стили современного глобального конфликтного менеджмента, в особенности представителям отечественной деловой сферы, которая не имеет достаточного опыта реализации деятельности в системе рыночных отношений, нежели представители западного бизнеса.

В процессе деловой межкультурной коммуникации осуществляется общение и взаимодействие людей, сформированных в разных деловых культурах с их характерными особенностями [Герман, 2013]. Для того чтобы коммуникация была продуктивной, нужно предотвращать возможность возникновения конфликтной ситуации еще на стадии назревания конфликта. Результатом данной стратегии становится эффективная деятельность компании и ее способность конкурировать с другими организациями. Поэтому сформированная мультикультурная чувствительность может способствовать успешной реализации в межкультурной деловой коммуникации. Во всемирно известных компаниях, таких как Ford и других, менеджменту удается реализовать успешную работу с интернациональным коллективом, осознавая и принимая культурные различия.

Перерабатывая успешный опыт, важно понимать, что предотвращение конфликта способствует продуктивной деловой межкультурной коммуникации. Сторонам,

осуществляющим взаимодействие, необходимо осознавать существование культурных отличий.

Если поставлена цель – успешная деловая коммуникация, то коммуникантам необходима осведомленность об обычаях, верованиях, традиционных занятиях представителей тех этносов, с которыми происходит взаимодействие. Восприятие других культур как тех, которые не соответствуют эталону, может препятствовать взаимопониманию, то есть выстраиванию диалога и успешному сотрудничеству.

Как знак уважения к своей культуре партнер по бизнесу воспринимает знание своего языка второй стороной. Если у бизнесмена нет возможности изучить язык, то ему необходимо прибегнуть к услугам переводчика.

В процессе коммуникации важно наблюдение за особенностями невербальных средств общения у партнера. Так, поза человека может демонстрировать расположение к общению с присутствующими либо, напротив, утрату интереса; хороший зрительный контакт может выказывать расположение, а отсутствие его – избегание, говорящее об определенном недоверии и т.д. Предупреждению конфликта в межкультурной коммуникации поможет стремление бизнесмена адаптировать свое невербальное поведение к особенностям невербального языка другой культуры.

На профилактику конфликта влияет знание этикетных норм и умение их придерживаться. На сегодняшний день сформулированы этические принципы деловых коммуникаций, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли, которые прошли проверку теорией и практикой взаимодействия людей в рассматриваемой сфере.

Отсутствие гибкости, которое выражается в навязывании ценностей своей культуры и традиционных норм поведения представителям другой культуры, препятствует взаимодействию в рассматриваемой сфере. Осваиваясь на чужом рынке, бизнесу необходимо использовать тактики, ожидаемые потребителями данного рынка. Если поведение делового человека расходится с ценностными ориентирами и сложившимися нормами социума, в котором он реализует свою деятельность, то он может свое поведение корректировать. Подобный компромисс вызовет понимание у окружающих. При этом необходимо осознавать, что компромиссный шаг не означает, что человек отказался от своей культуры.

Способность к культурной адаптации у человека является показателем того, что ему свойственно умение интегрировать аспекты иных культур в свое сознание. Целеустремленный человек обсуждает со своими партнерами особенности культуры в деловой сфере, ищет соответствующую информацию, анализирует ее. Если он наблюдает межкультурный конфликт, то стремится понять причины, приведшие к нему, помогает другим участникам деловой коммуникации освоить особенности своей культуры.

Если же, несмотря на все профилактические меры, конфликты возникают, то менеджер ищет наиболее оптимальный путь их разрешения [Дубовицкая, 2019]. Решение должно быть связано с максимальной реализацией обеими сторонами их интересов. При этом важно понимать, что все стороны конфликта должны выразить свое мнение по поводу происходящего. Так можно понять причины несогласованности и прийти к определенному результату. М.А. Дубовицкая утверждает: «Успешная межкультурная коммуникация предполагает умение адекватно интерпретировать коммуникативное поведение представителей различных социальных групп и общностей, готовность субъектов межличностного общения к диалогу и восприятию других стилей коммуникативного поведения, пониманию его различий, а также владение иностранным языком и знание его культурных особенностей» [там же, 202].

В успешных мультикультурных коллективах предусматривается отбор эксперта – специалиста из-за границы – с мультикультурной гибкостью [Зенченко, 2017]. Как правило, это высококвалифицированные специалисты, уже имеющие значительный опыт межкультурного взаимодействия в процессе налаживания бизнеса и т.д. В процессе трудовой деятельности они составляют отчеты, которые позволяют предотвращать межкультурные конфликты.

В российской традиции менеджмента при возникновении конфликтов принято использовать силовые методы [Зачиняев, 2014]. При этом необходимо понимать, что использование данных методов в условиях совместных с иностранными партнерами организаций и т.д., мягко говоря, не найдет понимания. Поэтому, если замечено снижение эффективности в коммуникационной цепи, нужно провести диагностическую работу для выявления причины, после чего – приступить к их устранению.

Утверждается: «На основе этапов прохождения культурного шока разработан комплекс методических указаний для российских менеджеров, чтобы они помогли сотрудникам формировать в себе культурную приспособляемость: 1) на этапе отрицания, который характеризуется тезисом о невозможности человека испытывать культурный шок, необходимо продемонстрировать определенные различия между культурными уровнями и указать на объективность этого явления; 2) на этапе защиты, когда люди прибегают к инструментам интуитивной защиты от культурных совмещений, следует применять более активные мероприятия по урегулированию непонимания или отсутствию желания продвигаться по пути культурного проникновения; 3) на этапе минимизации, который характеризуется субъективной установкой индивида снизить степень влияния другой культуры на собственное поведение, нужно продемонстрировать позитивные (отрицательные) стороны от обучения знаниям другой культуры; 4) на этапе адаптации, когда сотрудник начинает чувствовать собственную принадлежность к культуре, необходимо всячески поощрять и организовывать работе в области расширения потока обмена опытом, знаниями и установками; 5) на этапе интеграции сотрудника следует поощрять стремление смотреть на ситуацию с позиции нескольких культур и позиционировать наиболее эффективное решение для организации» [там же, 20-21].

В другой своей работе С.Н. Зачиняев рекомендует для устранения межкультурных конфликтов следующие стратегии, ссылаясь на работу П. Бурстейна:

«1) “лечебные действия», мероприятия, необходимые для устранения последствий прошлых дискриминаций;

2) “деликатный баланс”, оказание помощи меньшинствам без причинения вреда большинству;

3) “помощь без предпочтений”, т. е. никому не должно оказываться предпочтение по признаку принадлежности к определенным группам» [Цит. по Зачиняев, 2014, 101].

Все это говорит о необходимости формирования у менеджмента кросс-культурных навыков, способствующих развитию умения понимать сущность культурных проявлений персонала. Следовательно, данный анализ поможет менеджеру определить, как эти проявления будут влиять на рабочий процесс. Специалист должен предвидеть результат восприятия новых элементов в инокультурной среде.

Поэтому можно сделать вывод: под стилем современного глобального конфликтного менеджмента понимается стиль управления в деловой сфере, который предусматривает минимизацию конфликтов, а также их продуктивное разрешение с помощью характерных механизмов. В контексте данного исследования имеется в виду конфликт, возникающий в связи с недостаточной мультикультурной чуткостью, приводящей к неэффективной межкультурной

коммуникации.

Ш.Х. Мехдиев и М.С. Чистяков, изучая кросс-культурность управления персоналом международной компании, в которой трудятся представители разных культур, утверждают, что влиять на сглаживание конфликтных ситуаций может разработка и внедрение уникальных принципов и методов мотивации и стимулирования деятельности сотрудников [Мехдиев, 2020]. Такая стратегия способствует формированию у персонала лояльности и преданности руководству и самой корпорацией в целом. Кроме того, менеджменту необходимо соблюдать этические принципы при руководстве многонациональным коллективом, гармонизируя микроклимат. Служба безопасности с ее специфическими возможностями способна оказывать эффективную информационную поддержку.

Заключение

Таким образом, результаты исследования показывают, что развитая мультикультурная чувствительность как чувственное восприятие и толкование множества культурных различий способствует продуктивному взаимодействию в межкультурных деловых коммуникациях. Изучение стилей современного глобального конфликтного менеджмента показало, что наиболее оптимальный стиль управления предполагает создание условий для развития мультикультурной чувствительности в сотрудниках, предупреждение конфликтов, механизм которых тщательно отработан, в особенности в успешных международных корпорациях. Гораздо меньше представлен отрицательный опыт возникновения конфликта и его разрешения с тем или иным результатом. Как можно понять, подобные конфликты приносят значительные убытки, подрывают деловую репутацию и т.д. Поэтому их цена слишком высока, чтобы допускать подобные конфликты. Если же они возникают, то наиболее предпочтителен способ решения, минимизирующий их последствия.

Библиография

1. Герман Н.Ф. Предотвращение конфликтов и достижение взаимопонимания в деловой межкультурной коммуникации // Вестник Челябинской государственной академии культуры и искусств. 2013. № 1 (33). С. 55-60.
2. Дубовицкая М.А. Конфликт как форма межкультурной коммуникации // Вестник СГСЭУ. 2019. № 3 (77). С. 199-202.
3. Зачиняев С.Н. Управление организационным конфликтом в поликультурной организации: автореф. дис. ... канд. эконом. наук. Курск, 2014. 23 с.
4. Зачиняев С.Н. Управление организационным конфликтом в поликультурной организации промышленного типа // Вестник ТГУ. Серия: Гуманитарные науки. 2014. Вып. 12 (140). С. 98-104.
5. Зенченко Н.П. Управление кросс-культурными коллективами в организациях: дис. ... канд. экон. наук. М., 2017. 154 с.
6. Мехдиев Ш.З. Кросс-культурность управления многонациональным персоналом международной корпорации // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2020. № 9. С. 88-99.
7. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация. М., 2013. 288 с.
8. Belyakova I. G., Belyakov N. V. Modern Business Intercultural Communication: Intercultural Sensitivity in Conflict Management // Путь науки. – 2021. – №. 7. – С. 61-65.
9. Frolova O. A. Project technology in teaching business intercultural communication // Modern Science. – 2018. – №. 7. – С. 28-31.
10. Lopatinskaya V. V., Frolova O. A. Introduction into business intercultural communication. – 2018.

Correlation of multicultural sensitivity and style of modern global conflict management in intercultural comfortable communications

Ekaterina A. Makhaneva

Postgraduate,
Plekhanov Russian University of Economics,
117997, 36, Stremyannyi lane, Moscow, Russian Federation;
e-mail: info@rea.ru

Abstract

The paper analyzes studies that examine the concepts of multicultural communication, styles of modern global conflict management, intercultural business communications. Research shows the influence of developed multicultural communication on the styles of modern global conflict management, which makes it possible to avoid severe intercultural conflicts with the help of preventive measures. Such conflicts have a negative impact on intercultural business communications. Due to objective circumstances, Russian management began developing a cross-cultural approach relatively recently, so it is only gaining the necessary experience. The results of the study show that developed multicultural sensitivity as a sensory perception and interpretation of many cultural differences contributes to productive interaction in intercultural business communications. The study of the styles of modern global conflict management has shown that the most optimal management style involves creating conditions for the development of multicultural sensitivity in employees, preventing conflicts, the mechanism of which has been carefully worked out, especially in successful international corporations. The negative experience of the emergence of a conflict and its resolution with one result or another is much less represented. As you can understand, such conflicts bring significant losses, undermine business reputation, etc. Therefore, their price is too high to allow such conflicts. If they occur, then the most preferable solution is to minimize their consequences.

For citation

Makhaneva E.A. (2022) Korrelyatsiya mul'tikul'turnoi chuvstvitel'nosti i stilei sovremennogo global'nogo konflikt'nogo menedzhmenta v mezhkul'turnykh delovykh kommunikatsiyakh [Correlation of multicultural sensitivity and style of modern global conflict management in intercultural comfortable communications]. *Kontekst i refleksiya: filosofiya o mire i cheloveke* [Context and Reflection: Philosophy of the World and Human Being], 11 (3A), pp. 58-64. DOI: 10.34670/AR.2022.21.37.010

Keywords

Culture, business, cultural adaptation, expat, inefficient intercultural communication.

References

1. Dubovitskaya M.A. (2019) Konflikt kak forma mezhkul'turnoi kommunikatsii [Conflict as a form of intercultural communication]. *Vestnik SGSEU* [SSEU Bulletin], 3 (77), pp. 199-202.
2. German N.F. (2013) Predotvrashchenie konfliktov i dostizhenie vzaimoponimaniya v delovoi mezhkul'turnoi kommunikatsii [Preventing conflicts and achieving mutual understanding in business intercultural communication].

-
- Vestnik Chelyabinskoi gosudarstvennoi akademii kul'tury i iskusstv* [Bulletin of the Chelyabinsk State Academy of Culture and Arts], 1 (33), pp. 55-60.
3. Mekhdiiev Sh.Z. (2020) Kross-kul'turnost' upravleniya mnogonatsional'nym personalom mezhdu narodnoi korporatsii [Cross-cultural management of multinational personnel of an international corporation]. *Vestnik Altaiskoi akademii ekonomiki i prava* [Bulletin of the Altai Academy of Economics and Law], 9, pp. 88-99.
 4. Sadokhin A.P. (2013) *Mezhkul'turnaya kommunikatsiya* [Intercultural communication]. Moscow.
 5. Zachinyaev S.N. (2014) *Upravlenie organizatsionnym konfliktom v polikul'turnoi organizatsii. Doct. Dis.* [Management of organizational conflict in a multicultural organization. Doct. Dis.]. Kursk.
 6. Zachinyaev S.N. (2014) Upravlenie organizatsionnym konfliktom v polikul'turnoi organizatsii promyshlennogo tipa [Organizational conflict management in a multicultural industrial type organization]. *Vestnik TGU. Seriya: Gumanitarnye nauki* [TSU Bulletin. Series: Humanities], 12 (140), pp. 98-104.
 7. Zenchenko N.P. (2017) *Upravlenie kross-kul'turnymi kollektivami v organizatsiyakh. Doct. Dis.* [Management of cross-cultural teams in organizations. Doct. Dis.]. Moscow.
 8. Belyakova, I. G., & Belyakov, N. V. (2021). Modern Business Intercultural Communication: Intercultural Sensitivity in Conflict Management. *Путь науки*, (7), 61-65.
 9. Frolova, O. A. (2018). Project technology in teaching business intercultural communication. *Modern Science*, (7), 28-31.
 10. Lopatinskaya, V. V., & Frolova, O. A. (2018). Introduction into business intercultural communication.