

УДК 159

DOI: 10.34670/AR.2021.47.73.027

Доверие как социально-психологический фактор развития межкультурного взаимодействия в организациях Республики Крым

Король Ольга Феликсовна

Кандидат психологических наук, доцент,
Крымский инженерно-педагогический университет им. Февзи Якубова,
295015, Российская Федерация, Симферополь, пер. Учебный, 8;
e-mail: korololga2008@gmail.com

Аннотация

Целью данного исследования является анализ доверия как социально-психологического фактора развития межкультурного взаимодействия в организациях Республики Крым. Основное внимание уделяется изучению представлений сотрудников организаций о типе собственной культуры в контексте межкультурного взаимодействия. Показано, что в межкультурном взаимодействии как универсальном типе связи между субъектами, принадлежащими к разным культурам, существует совокупность разнообразных форм отношений и общения, которые, вступая в новые социальные комбинации, приобретают новые смыслы и «задают расположение человека в фундаментальных координатах бытия». Отмечается, что уровень доверия может повышаться или понижаться в зависимости от того, как решаются определенные эпизоды взаимоотношений. Развитие доверия, как и развитие деловых отношений, не может происходить без двустороннего взаимодействия сторон. Предложенный анализ может служить для обоснования основных структурных, содержательных и функциональных характеристик межкультурного взаимодействия.

Для цитирования в научных исследованиях

Король О.Ф. Доверие как социально-психологический фактор развития межкультурного взаимодействия в организациях Республики Крым // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2021. Т. 10. № 5А. С. 119-125. DOI: 10.34670/AR.2021.47.73.027

Ключевые слова

Психология, социология, факторы развития, межкультурное взаимодей-ствие, доверие, Республика Крым, различия, культура.

Введение

Важность межкультурной коммуникации на рабочем месте не может и не должна быть принижена. Она играет важную роль в функционировании организации и влияет на конечный результат. Хотя межкультурное взаимодействие не является чем-то новым и существовало на протяжении многих веков, с приходом глобализации страны стали тесно связаны друг с другом. Поэтому неудивительно, что по долгу службы людям приходится ездить в разные уголки мира и адаптироваться к новой среде. Однако адаптация не всегда проходит легко, и небольшая поддержка со стороны коллег в значительной степени облегчает процесс «вписывания» сотрудника-иммигранта [Богатырева, Колмаков, Колмаков, 2022]. Актуальность вопроса взаимодействия культур, детерминирующего трансформацию мировоззрения, переоценку собственной культурной идентичности, адекватного восприятия культурных различий обусловлена многомерностью феномена культуры. В первом приближении сущности данного явления могут сводиться к уяснению сути понятий «культура», «взаимодействие» и последующему их синтезу, выходя на понимание регуляции данного процесса. Однако особый интерес вызывает регуляция межкультурного взаимодействия как организованного и управляемого процесса. В связи с этим мы рассматриваем межкультурное взаимодействие с позиции универсальности типов связей между субъектами тех или иных отношений, характеризующихся интенсивным обменом информацией, ценностями, результатами деятельности и др. В этом случае следует учитывать существенные изменения в формах и содержании ранее освоенных паттернов, которые уже не могут дальше развиваться по традиционным траекториям и, вступая в новые социальные комбинации, приобретают новые смыслы, необходимые для эффективных взаимоотношений между культурами и взаимопонимания между их носителями [Химик и др., 2022].

Материалы и методы исследования

Прежде всего, данное исследование носит объяснительный характер, поскольку его цель – объяснить важную роль культурной адаптации в процессе развития доверия в рамках деловых отношений. Следует подчеркнуть, что целью исследования является не получение статистически обобщающих результатов, а построение концептуальной основы, которая создается путем теоретических рассуждений и сравнения существующих теоретических знаний с эмпирическими данными. Поскольку общей целью является объяснение сложных процессов и предоставление более глубоких знаний на вопросы исследования, детально анализируя важность культурной адаптации для развития доверия и придания смысла происходящему в деловых отношениях, можно утверждать, что качественный подход наиболее применим в ходе данного исследования. Хотя для данного исследования выбран предварительно структурированный качественный подход, а «априорная» структура была сформирована на основе существующей теоретической литературы, выбор стратегии должен отражать ее. Таким образом, кейс-стади является подходящей стратегией для данного исследования, так как, согласно концепции, следуя теоретическим предложениям, «направить внимание на то, что должно быть изучено в рамках исследования», является наиболее предпочтительной стратегией для проведения кейс-стади.

Результаты исследования и их обсуждение

Рассматривая культуру как разделяемый всеми членами сообщества опыт национального, исторического, религиозного развития, получивший свое выражение в общем языке и стиле общения, обычаях и представлениях, отношениях и ценностях, следует отметить, что именно культура определяет нормы поведения, принятые в обществе формы выражения, взаимодействия и мироощущения, большая часть которых неявно выражена или скрыта, как подводная часть айсберга. И именно невидимая часть культуры сильнее всего влияет на поведение людей, именно она вызывает наибольшее число проблем в межкультурном взаимодействии [Морозюк, 2022].

Результаты исследования позволяют утверждать, что средний уровень проявления интегративного эмоционального интеллекта выступает основным в подростковом возрасте. Для подростков характерно умение управлять своими эмоциями, становиться спокойным и сосредоточенным, понимать мимику и жесты при взаимодействии, но успокоить собеседника в стрессовой, конфликтной или фрустрирующей ситуации они не могут. В равной степени подростки могут замечать перемены своего настроения, дифференцировать свои переживания, контролировать свои эмоции даже при неблагоприятных обстоятельствах, распознавать эмоции других людей с помощью их мимики, а могут не воспринимать эмоциональные состояния партнеров по общению, не быть способными к управлению своими отрицательными эмоциями.

Межкультурная коммуникация в основном относится к вопросам, касающимся речи и культуры тех, кто принадлежит к среде или земле, отличной от их собственной. Очевидно, что человек, выросший в другой стране, будет иметь другую культуру, чем тот, кто родился и вырос в Республике Крым. Как следствие, даже людям из Великобритании трудно адаптироваться в Соединенных Штатах, и наоборот, хотя, казалось бы, это похожие страны и их население говорит на одном языке.

В рабочей среде эти культуры влияют на поведение и ценности сотрудников. То, как они реагируют на начальство, на коллег и на подчиненных, – все это определяется культурой, в которой они воспитаны. Их отношение к окружающему миру и понимание его сути также отличаются. Их манера общения различна, и их представления о формальности и неформальности отличаются. Например, на Западе многие организации обращаются к начальству по имени-отчеству. Однако в других странах, таких как Индия, это считается неформальным, поэтому к каждому начальнику обращаются либо «сэр», либо «мэм». Когда человеку приходится работать в стране, отличной от его собственной, и он сталкивается с этими изменениями, он испытывает «культурный шок». Культурный шок определяется как беспокойство и дезориентация, испытываемые человеком, когда ему приходится работать в незнакомой культуре. В таких случаях необходимы программы, поддерживающие межкультурную коммуникацию и поощряющие здоровое общение между сотрудниками, принадлежащими к разным культурам, чтобы помочь друг другу легко адаптироваться. Это чрезвычайно важно, поскольку окружающая среда влияет на эффективность работы сотрудников, будь то местные жители или иммигранты. Единственный способ получить от них максимальную отдачу – это создать для них позитивную среду, которую они смогут принять и двигаться дальше [Морозюк, 2022].

Как способствовать межкультурной коммуникации на рабочем месте? Можно избежать недопонимания из-за культурных барьеров и облегчить процесс адаптации сотрудника-иммигранта, если организация приложит усилия, чтобы он почувствовал себя желанным гостем.

Важность коммуникации на рабочем месте можно выразить двумя словами: «удовлетворенность работой». Если сотрудники довольны работой в организации, то нельзя отрицать тот факт, что будущее этой организации абсолютно безопасно. Сегодня все организации должны создавать среду, в которой проблемы, планы, вопросы, мнения, мысли и идеи, относящиеся к работе, обсуждаются и решаются профессионально и квалифицированно посредством позитивного и эффективного общения. Общение, как и все поведение человека, бессознательно регулируется глубинными культурными ценностями, и предпочтения в отношении определенных наборов ценностей создают характерные модели общения. В современной многокультурной рабочей среде все более важным становится понимание имплицитных ценностей, которые влияют на наши собственные стили общения и стили общения наших сотрудников, а также умение открыто устранять разногласия и проявлять ясность и понимание, чтобы улучшить сотрудничество и повысить шансы на успех. Чтобы работать в глобальной среде, необходимо развивать коммуникацию как осознанный навык [Богатырева, Колмаков, Колмаков, 2022].

В таблице 1 представлены интегративные показатели культурно-ценностного дифференциала, разделенные на пять дихотомических групп, которые вобрали в себя двенадцать пар утверждений.

Таблица 1 - Рейтинги и сравнение средних интегративных показателей культурно-ценностного дифференциала респондентов

Показатели культурно-ценностного дифференциала	Группа 1 – крымские татары	Группа 2 – славяне	Различия между средними значениями и их статистическая значимость
	M	M	
Ориентация на группу vs ориентация на себя	-1,44	-1,21	0,23ns
Открытость к изменениям vs сопротивление изменениям	-0,27	0,12	0,39ns
Направленность на взаимодействие vs отвергают взаимодействие	-1,02	-1,28	0,26ns
Сильный социальный контроль vs слабый социальный контроль	-0,29	0,15	0,44ns
Коллективизм vs индивидуализм	-0,86	-0,64	0,22ns

В настоящее время мир постоянно движется в сторону глобализации. Люди все чаще вступают во взаимодействие с представителями других культур, что требует внесения коррективов в их культуру и образ действий. Это особенно заметно в деловом мире, где для ведения бизнеса в целом избежать взаимодействия с другими культурами практически невозможно. Взаимодействие определяется как коммуникативный процесс, происходящий в определенном контексте.

Проблемы коммуникации между двумя культурами могут возникать на основе двух типов проблем. Первая связана с нормами поведения, которые считаются приемлемыми в разных странах, другая проблема коренится в различиях в мировоззрении и ожиданиях между людьми из разных культур [Шувалова, 2022].

Таким образом, понимание деловой культуры партнера может помочь другой стороне диады

избежать культурного шока, недопонимания и неправильной интерпретации поведения. Культура рассматривается как «набор инструментов» – символических средств, таких как истории, язык, ритуальные практики, верования и мировоззрения, которые люди могут использовать в различных конфигурациях для решения различных проблем.

В данной работе эти символические средства можно рассматривать как элементы культуры. Говоря о деловых отношениях, уместнее было бы говорить о деловой культуре. Деловую культуру можно определить как способы ведения бизнеса в определенной стране. Определение деловой культуры переосмысливается в символических терминах как «свободный комплекс символов, определяющий, как люди данной нации ведут бизнес».

Продолжая детальный анализ интегративных показателей культурно-ценностного дифференциала, мы выявили следующее: респонденты группы 2 (славяне) представляют себя ориентированными на группу ($M = 1,44$), что статистически меньше значимо, чем для крымских татар), сопротивляются изменениям ($M = 0,12$), но направлены на взаимодействие ($M = -1,28$) в большей степени, чем крымские татары, имеют слабый социальный контроль ($M = 0,15$) и склонны к коллективизму ($M = -0,64$) в меньшей степени, чем крымские татары.

Респонденты группы 1 (крымские татары) репрезентируют себя ориентированными на группу ($M = -1,44$), открытыми к изменениям ($M = -0,27$), направленными на взаимодействие ($M = 1,02$), показывают наличие сильного социального контроля ($M = -0,29$) и склонность к коллективизму ($M = -0,86$). Статистически достоверных различий между показателями не выявлено.

Развитие доверия в рамках деловых отношений происходит в процессе межличностного взаимодействия. Тем не менее, межличностное взаимодействие более эффективно, когда стороны лучше понимают и принимают культуру друг друга. Таким образом, развитие доверия в межкультурных деловых отношениях может изначально потребовать культурной адаптации. Под культурной адаптацией в рамках деловых отношений мы понимаем процесс приспособления к культурно несхожим условиям и поведению фирм-партнеров, обусловленным общественными нормами, которых придерживаются их индивидуумы с целью поддержания развития отношений между этими партнерами [Климов и др., 2022].

Статистически достоверно выявлена согласованность позиций по семи дихотомическим показателям культурно-ценностного дифференциала из двенадцати. Основными характеристиками представлений респондентов о своей культуре являются миролюбивость, сердечность, взаимопомощь, соблюдение традиций, законопослушность, самостоятельность.

Заключение

Развитие доверия является неотъемлемой частью развития деловых отношений. Уровень доверия может повышаться или понижаться в зависимости от того, как решаются определенные эпизоды взаимоотношений. Развитие доверия, как и развитие деловых отношений, не может происходить без двустороннего взаимодействия сторон. Взаимодействие рассматривается как необходимое условие для получения знаний о другой стороне, свободных от стереотипов. Культурная адаптация, основанная на свободных от стереотипов знаниях, может привести к лучшей обработке эпизодов взаимоотношений, тем самым повышая уровень доверия и качество деловых отношений.

Важность доверия в установлении и поддержании долгосрочных деловых отношений убедительно подчеркивается в научной литературе. Доверие считается еще более важным в

межкультурных деловых отношениях между фирмами, находящимися за пределами национальных границ, поскольку такие отношения предполагают большую неопределенность и риски, возникающие в основном из-за различий в деловой культуре. Также было признано, что деловая культура оказывает влияние на поведение фирм и отдельных лиц, которые являются участниками деловых отношений.

Библиография

1. Богатырева М.В., Колмаков А.Е., Колмаков М.А. Доверие как элемент культурного капитала. М.: Юрайт, 2022. 216 с.
2. Золотухина Е.В. Этика: учебник для среднего профессионального образования. 5-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт, 2022. 375 с.
3. Химик В.В. и др. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования. М.: Юрайт, 2022. 308 с.
4. Морозюк С.Н. Психология личности. Психология характера. М.: Юрайт, 2022. 217 с.
5. Климов Е.А. и др. Психология труда. М.: Юрайт, 2022. 249 с.
6. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования. М.: Юрайт, 2021. 431 с.
7. Садовская В.С., Ремизов В.А. Основы коммуникативной культуры. Психология общения: учебник и практикум для вузов. 2-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт, 2022. 169 с.
8. Шувалова Н.Н. Этика государственной и муниципальной службы: учебник и практикум для среднего профессионального образования. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2022. 334 с.

Trust as a socio-psychological factor for the development of intercultural interaction in organizations in the Republic of Crimea

Ol'ga F. Korol'

PhD in Psychological Sciences, Associate Professor,
Crimean Engineering and Pedagogical University named after Fevzi Yakubov,
295015, 8 Uchebnyi lane, Simferopol', Russian Federation;
e-mail: korololga2008@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to analyze trust as a socio-psychological factor in the development of intercultural interaction in organizations of the Republic of Crimea. The main attention is paid to the study of the ideas of employees of organizations about the type of their own culture in the context of intercultural interaction. It is shown that in intercultural interaction as a universal type of connection between subjects belonging to different cultures, there is a set of various forms of relations and communication, which, entering into new social combinations, acquire new meanings and “set the location of a person in the fundamental coordinates of being”. It is noted that the level of trust can rise or fall depending on how certain episodes of the relationship are resolved. The development of trust, as well as the development of business relations, cannot take place without bilateral interaction between the parties. The proposed analysis can serve to substantiate the main structural, content and functional characteristics of intercultural interaction. The importance of trust in establishing and maintaining long-term business relationships is strongly emphasized in the academic literature. Business culture influences the behavior of firms and individuals who are participants in business relationships.

Ol'ga F. Korol'

For citation

Korol' O.F. (2022) *Doverie kak sotsial'no-psikhologicheskii faktor razvitiya mezhkul'turnogo vzaimodeistviya v organizatsiyakh Respubliki Krym* [Trust as a socio-psychological factor for the development of intercultural interaction in organizations in the Republic of Crimea]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 10 (5A), pp. 119-125. DOI: 10.34670/AR.2021.47.73.027

Keywords

Psychology, sociology, development factors, intercultural interaction, trust, Republic of Crimea, differences, culture.

References

1. Bogatyreva M.V., Kolmakov A.E., Kolmakov M.A. (2022) *Doverie kak element kul'turnogo kapitala* [Trust as an element of cultural capital]. Moscow: Yurait Publ.
2. Khimik V.V. et al. (2022) *Kul'tura rechi i delovoe obshchenie: uchebnik i praktikum dlya srednego professional'nogo obrazovaniya* [Culture of speech and business communication: textbook and workshop for secondary vocational education]. Moscow: Yurait Publ.
3. Klimov E.A. et al. (2022) *Psikhologiya truda* [Labor Psychology]. Moscow: Yurait Publ.
4. Morozyuk S.N. (2022) *Psikhologiya lichnosti. Psikhologiya kharaktera* [Psychology of Personality. Psychology of character]. Moscow: Yurait Publ.
5. Rodygina N.Yu. (2021) *Etika delovykh otnoshenii: uchebnik i praktikum dlya srednego professional'nogo obrazovaniya* [Ethics of business relations: textbook and workshop for secondary vocational education]. Moscow: Yurait Publ.
6. Sadovskaya V.S., Remizov V.A. (2022) *Osnovy kommunikativnoi kul'tury. Psikhologiya obshcheniya: uchebnik i praktikum dlya vuzov* [Fundamentals of communicative culture. Psychology of communication: textbook and workshop for universities], 2nd ed. Moscow: Yurait Publ.
7. Shuvalova N.N. (2022) *Etika gosudarstvennoi i munitsipal'noi sluzhby: uchebnik i praktikum dlya srednego professional'nogo obrazovaniya* [Ethics of state and municipal service: textbook and workshop for secondary vocational education], 2nd ed. Moscow: Yurait Publ.
8. Zolotukhina E.V. (2022) *Etika: uchebnik dlya srednego professional'nogo obrazovaniya* [Ethics: a textbook for secondary vocational education], 5th ed. Moscow: Yurait Publ.