

УДК 159

DOI: 10.34670/AR.2021.23.47.028

Межкультурная сензитивность сотрудников организаций промышленной сферы в контексте их межгруппового взаимодействия

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

В данной статье рассматривается межкультурная сензитивность сотрудников организаций промышленной сферы в контексте их межгруппового взаимодействия. В настоящее время господствуют взгляды, что категоризация по национальному признаку аморальна, поскольку не позволяет индивиду самому определять свое место в обществе. Тем не менее критическое рассмотрение проблематики различий оправдывает себя вне зависимости от этических сомнений по поводу категоризации «чужеродного», поскольку помогает определить специфику протекания процесса межкультурного взаимодействия в условиях столкновения различных ценностных и поведенческих установок участников взаимодействия. Межкультурное взаимодействие, т.е. равноправное взаимодействие различных культур, а также возможность создания общих форм культурного самовыражения на основе диалога и взаимного уважения, стало одним из прогрессивно развивающихся направлений как за рубежом, так и в современной России.

Для цитирования в научных исследованиях

Король О.Ф. Межкультурная сензитивность сотрудников организаций промышленной сферы в контексте их межгруппового взаимодействия // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2021. Т. 10. № 5А. С. 126-135. DOI: 10.34670/AR.2021.23.47.028

Ключевые слова

Сензитивность, сотрудники, организация, промышленная сфера, межгрупповое взаимодействие, отношения, психология отношений, организация, личность.

Введение

В настоящий период развития общества остро стоят проблемы взаимоотношений. Проблема взаимодействия людей в рамках небольших объединений, возникающих формальным или неформальным образом, находится в центре внимания исследователей различных наук и школы. Под межкультурной сензитивностью понимается способность индивида воспринимать, понимать, запоминать и структурировать культурно обусловленные характеристики других людей или группы, на основании чего прогнозировать их поведение и деятельность [Боголюбова, Николаева, 2022].

Учитывая, что большинство предприятий одновременно работают с людьми из двух или более различных культур, важно содействовать эффективному общению между работниками и работодателями. Однако общение во всех его проявлениях имеет множество последствий и потенциальных барьеров, поскольку включает в себя как вербальные (язык), так и невербальные (жесты, личное пространство и т.д.) способы выражения смысла или эмоций. На рабочем месте внутренние коммуникации (формулировка миссии, видение, обучение, встречи и т.д.) и, самое главное, межкультурные коммуникации представляют собой самые большие сложности, эти сложности возникают тогда, когда мы считаем себя культурно чувствительными, в то время как на самом деле живем в состоянии постоянного этноцентризма.

Цель исследования – анализ основных параметров композиции межличностных отношений сотрудников в структуре межкультурного взаимодействия в организации.

Для осуществления задачи исследования был использован следующий диагностический инструментарий: методика интерперсональной диагностики Т. Лири, методика «Диагностика социально-психологической адаптации» (К. Роджерса, Р. Даймонда), методика «Q-сортировка» (В. Стефансона), «Определение социальной креативности личности» (Н.П. Фетискина).

Обобщение полученных данных осуществлялось с использованием количественных методов (корреляционного и факторного анализа).

Результаты исследования и их обсуждение

Основным барьером в вербальном общении является язык, при этом сами языковые различия – не единственная проблема, сложность представляет также понимание того, что обе стороны обязаны выучить язык друг друга на достаточном для общения уровне. Не менее важно излагать мысли ясно, кратко и избегать идиом, которые могут вызвать неправильное толкование сообщения или даже могут быть оскорбительными для другого человека.

Такие неправильные толкования или оскорбления обычно происходят в невербальном общении, поскольку, несмотря на то, что существуют символические жесты (жест мира, большой палец вверх и т.д.), они могут означать разные вещи в разных культурах, и мы не знаем их подтекста. Еще один важный вопрос – личное пространство. В Латинской Америке принято вести разговор на довольно небольшом расстоянии между людьми, в отличие от североамериканской культуры, где личное пространство имеет большее значение. Хорошим способом вежливо установить комфортное пространство является рукопожатие [Таратухина и др., 2022].

Еще один важный фактор, который необходимо учитывать при внедрении эффективной коммуникации внутри организации (внутренняя коммуникация), заключается в том, что сотрудники должны иметь четкое представление о том, как работает организация, какие

должности в ней есть и того, что ожидается от каждого сотрудника. Чтобы добиться этого, самое главное – сначала убедиться, что старшие менеджеры адекватно понимают цели и ожидания проекта. Это создает единство и последовательность среди членов команды. Аналогичным образом очень важно последовательно обучать всех сотрудников, независимо от ранга или иерархического уровня; поощрять командную работу и повышать гордость за результат проекта; организовывать регулярные собрания персонала для улучшения коммуникации.

Лучшими инструментами для достижения эффективной внутренней коммуникации в бикультурной среде являются следующие:

1. Плакаты: недорогой и эффективный ресурс. Информация должна быть четкой, чтобы ее можно было увидеть на расстоянии, и включать картинки/графики. Плакаты должны быть двуязычными и располагаться в местах, которые пользуются наибольшей популярностью в компании.

2. Руководство для сотрудников. Преимущество такого руководства в том, что в него можно включить заявление о миссии и видение организации, а также политику компании.

3. Информационный бюллетень. Информационный бюллетень компании создает постоянный поток коммуникации. Расходы можно сократить, если рассылать его в электронном виде сотрудникам, которые его запрашивают [Гузикова, 2022].

Вышеперечисленные предложения напрямую связаны с концепцией межкультурной коммуникации. Эти методы являются важной частью сопереживания и усилий, которые необходимо реализовывать изо дня в день для улучшения и поддержания профессиональных отношений, рабочего места и, что немаловажно, производства и прибыли.

Как узнать, учитываются ли культурные особенности? К сожалению, многие люди пребывают в заблуждении, что они сочувствуют представителям других культур, в то время как реальность совершенно иная. Чтобы лучше понять свое личное мировоззрение, мы должны спросить себя, использовали ли мы какие-либо из этих фраз в последнее время или вообще когда-либо:

«Люди из _____ страны – это...».

«Это не имеет ничего общего с культурным вопросом».

«Очень трудно работать с _____ людьми, потому что...».

Участвуя или высказывая свои собственные обобщения о людях из той или иной страны, расы или религии, мы активно закрепляем или создаем стереотипы. Они, как правило, крайне негативны и ограничивают нашу способность относиться правильно к людям, не принадлежащим к нашей собственной культуре.

Культура всегда будет вовлечена в обсуждение и понимание человека; незнание обычаев, ценностей и привычек других людей приводит к сложностям в общении и отсутствию чуткости. Это вызывает негативные реакции, а еще хуже – негативные последствия. Наконец, тот факт, что люди из других культур работают по-другому, не означает, что они ошибаются, – они все равно могут достичь желаемых результатов. В хорошей межкультурной коммуникации понимание зависит от способности воспринимать, реагировать и принимать различия и сходства. Модель развития межкультурной чувствительности Милтона Дж. Беннета объясняет это шестью стадиями: три из них – этноцентрические, а три – этнореляционные. В большинстве случаев развитие межкультурной чувствительности происходит в одном направлении: по мере того, как люди принимают все более этнорелятивные взгляды, они редко возвращаются к этноцентризму. Однако Беннетт описывает процесс, который он называет «отступлением», происходящий, когда люди переходят от более высокой стадии этноцентризма к более ранней

стадии (чаще всего от минимизации к защите) [Родыгина, 2021].

Отступление функционирует как своего рода «реакция угрозы»: когда люди сталкиваются с культурными различиями, или когда они чувствуют, что их критикуют или осуждают за их культурные взгляды, обычной реакцией является защита или нападение. Например, в организациях с преобладанием белого населения культура и политика организации, а также поведение и комментарии белого персонала могут функционировать таким образом, чтобы минимизировать или открыто враждебно относиться к взглядам цветных людей. Когда цветные люди рассказывают о случаях предвзятости в этих условиях, руководители организации могут отрицать существование предвзятого поведения или мстить тем, кто рассказал об этом, запугивая, преследуя, отказывая в продвижении по службе или увольняя. С точки зрения развития отход от минимизации к защите обычно происходит, когда отдельные люди и группы пытаются приспособиться к различным культурным идеям или ожиданиям, потому что было установлено недостаточное принятие.

«Реверсия», или «реверсия защиты», происходит, когда люди принимают мнение, что другие культуры превосходят их собственную культуру, например, когда члены доминирующей культуры принижают свою собственную культуру в попытке добиться одобрения, принятия или похвалы от групп меньшинств.

«Реверсия может маскироваться под культурную чувствительность, поскольку она обеспечивает позитивный опыт другой культуры наряду с кажущейся аналитической критикой собственной культуры. Однако позитивный опыт другой культуры находится на уровне неискушенных стереотипов, а критика собственной культуры обычно является интернализацией чужих негативных стереотипов» [Садовская, Ремизов, 2022].

Реверсия в отечественных мультикультурных отношениях – интересное и сложное явление. Оказывается, что некоторые представители доминирующей культуры стереотипно берут на себя ответственность за недоминирующие культуры. Например, в США белый человек европейской национальности может стать ярким сторонником проблем афроамериканцев. Хотя отождествлять себя с судьбой исторически угнетенных людей – не обязательно этноцентризм, в этом гипотетическом случае евроамериканец видит во всех чернокожих святых мучеников, а во всех белых (включая себя до обращения) – жестоких угнетателей. Поменяв полюса поляризованного мировоззрения, этот человек не изменил своего по сути безыскусного опыта культурных различий.

Понимание культурных различий необходимо на рабочем месте, как внутри компании, так и за ее пределами. Правильное понимание закладывает фундамент отличных рабочих отношений. Неправильное понимание может привести к обиде, потере доверия и поставить под угрозу выгодный контракт.

Поскольку все больше фирм нанимают сотрудников из разных культур и обслуживают клиентов, ведущих бизнес в разных странах, существует постоянная опасность непреднамеренно совершить культурный промах. Если от незначительной невоспитанности можно отмахнуться смущенной улыбкой, то культурная невоспитанность может серьезно раздражать сотрудников, клиентов, партнеров и поставщиков, особенно если они считают, что вам лучше знать.

Согласно исследованию, проведенному компанией ST Business Travel, французы предпочитают легкое рукопожатие, так же как японцы и южнокорейцы. И если в Бразилии принято вести предделовую болтовню, то в России, Швейцарии и ряде других стран это не принято.

Культурная осведомленность гораздо глубже, чем простые манеры на деловых встречах. Речь идет о понимании местных обычаев, традиций, политики и экономики. Также необходимо учитывать культуру компании, ее ценности и индивидуальные особенности



Рисунок 1 - Развитие межкультурной чувствительности

Модель развития межкультурной чувствительности Милтона Дж. Беннета.

На первом этапе этноцентризм определяется как отношение или точка зрения, с помощью которой мир анализируется в соответствии с параметрами нашей собственной культуры. Он часто включает в себя убеждение, что собственная этническая группа является самой важной или что некоторые или все аспекты нашей культуры превосходят аспекты других культур. Стадии этноцентризма следующие: отрицание – признание культурных различий, видимых невооруженным глазом (расписания, праздники, еда, одежда и т.д.), но отрицание более глубоких внутренних различий; защита – критика других культур негативными или уничижительными терминами в результате ощущения угрозы, что приводит к негативным стереотипам, предрассудкам и дискриминационному отношению [Садовская, Ремизов, 2022]; минимизация – думать, что ценности и поведение являются универсальными принципами и равны собственным.

Вторая стадия – этнорелятивизм, усвоенный навык, когда человек сознательно признает ценности и поведение скорее культурными, чем универсальными. Этапы этнорелятивизма следующие: принятие – признание того, что культурные различия необходимо уважать, чтобы улучшить взаимодействие Мы можем не соглашаться с конкретной культурной практикой или различиями, но мы уважаем ценности коллеги; адаптация: способность изменить культурные взгляды или поведение, что улучшает понимание и общение в различных культурных контекстах; интеграция – попытка интегрировать различные культурные элементы и чувствовать себя комфортно в мультикультурных ситуациях. Концепция развития межкультурной чувствительности отражает, что наше восприятие является гибким и мы все обладаем способностью переформулировать нашу чувствительность в соответствии с новым опытом.

Чтобы минимизировать риск культурной невосприимчивости, многие компании,

работающие за пределами международных границ, инвестируют средства в кросс-культурное или межкультурное обучение персонала, клиентов и других заинтересованных сторон. В их число входят члены Praxity Global Alliance – крупнейшего в мире альянса независимых бухгалтерских и консалтинговых фирм.

Один из самых мощных результатов межкультурного обучения – это когда участники начинают видеть, как их поведение может быть интерпретировано коллегами или партнерами из других культур, и осознают необходимость адаптации своего «обычного» образа действий.

Всегда здорово, когда во время межкультурных программ мы наблюдаем такие моменты, когда участники начинают понимать, почему их коллеги поступают иначе, и видят потенциальные преимущества межкультурного разнообразия, а не просто воспринимают культурные различия как трудность или разочарование [Шувалова, 2022].

В таблице 1 представлены основные изучаемые параметры межличностных отношений в структуре межкультурного взаимодействия в организациях.

Таблица 1 - Основные изучаемые параметры межличностных отношений в структуре межкультурного взаимодействия в организациях

Основные параметры декомпозиции	Изучаемые характеристики	Диагностический инструментарий
<ul style="list-style-type: none"> – адаптация – принятие других – интернальность – самопринятие – эмоциональная – комфортность – стремление к доминированию 	Особенности социально-психологической адаптации	методика «Диагностика социально-психологической адаптации» (К.Роджерс, Р.Даймонд)
<ul style="list-style-type: none"> – зависимость – независимость – общительность – необщительность 	Тенденции поведения в реальной группе	Методика «Q-сортировка» (В.Стефансон)
<ul style="list-style-type: none"> – принятие борьбы – непринятие борьбы 		
<ul style="list-style-type: none"> – социальная креативность 	Самооценка поведения в нестандартных ситуациях	Определение социальной креативности личности» (Фетискин Н.П.)
<ul style="list-style-type: none"> – авторитарный – эгоистичный – агрессивный – подозрительный – подчиняемый – зависимый – дружелюбный – альтруистичекый 	Стили межличностных отношений	Методика интерперсональной диагностики Т. Лири

Проиллюстрируем вышесказанное материалами выборочных эмпирических исследований. Объем выборки составил 365 человек, работающих в 11 организациях производственной и непроизводственной сфер.

В связи с тем, что основной когнитивный процесс в субъект-субъектном подходе к межличностным отношениям есть понимание, а этот процесс, в свою очередь, предполагает

понимание личностью как собственных субъективных значений, так и субъективных значений партнера по взаимодействию, то для изучения этих показателей мы использовали тест интерперсональной диагностики Т. Лири.

Анализ представлений в группе 1 (организации производственной сферы) и группе 2 (организации непроизводственной сферы) о самих себе и о партнере, а также основных социальных ориентаций, которые определяют стиль межкультурного взаимодействия, показал следующие результаты (табл. 2).

Полученное различие в оценках работниками качеств реальных и идеальных партнеров во взаимоотношениях статистически достоверно по критерию U- Манна-Уитни (Mann-Whitney U) [8, с. 173-176] на высоком уровне значимости (* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$).

Таблица 2 - Основные изучаемые параметры межличностных отношений в структуре межкультурного взаимодействия в организациях

Наименование шкал	Группа 1		Группа 2	
	X, Md	$\pm Sx$	X, Md	$\pm Sx$
«Реальное-Я»				
Шкала «властный-лидирующий»	6,27 6,5	$\pm 0,27$	5,69 5,0	$\pm 0,22$
Шкала «независимо-доминирующий»	5,65*** 6,0	$\pm 0,22$	4,94 5,0	$\pm 0,33$
Шкала «прямолинейно-агрессивный»	5,93 5,0	$\pm 0,38$	5,31 5,0	$\pm 0,19$
Шкала «недоверчиво-скептический»	4,69 4,0	$\pm 0,27$	4,32 4,0	$\pm 0,21$
Шкала «покорно-застенчивый»	5,13** 5,0	$\pm 0,27$	6,32 5,5	$\pm 0,24$
Шкала «зависимый – послушный»	4,94 5,0	$\pm 0,24$	5,08 5,0	$\pm 0,22$
Шкала «сотрудничающий – конвенциальный»	6,79 7,0	$\pm 0,27$	7,41 7,0	$\pm 0,21$
Шкала «ответственно-великодушный»	6,36* 6,0	$\pm 0,31$	7,44 7,0	$\pm 0,26$
«Идеальное-Я» (партнер по взаимодействию)				
Шкала «властный-лидирующий»	7,30* 8,0	$\pm 0,30$	6,63 7,0	$\pm 0,21$
Шкала «независимо-доминирующий»	5,96 6,0	$\pm 0,21$	5,63 6,0	$\pm 0,15$
Шкала «прямолинейно-агрессивный»	5,69 5,0	$\pm 0,41$	4,99 5,0	$\pm 0,18$
Шкала «недоверчиво-скептический»	3,20** 2,0	$\pm 0,29$	2,23 1,0	$\pm 0,17$
Шкала «покорно-застенчивый»	3,67 3,0	$\pm 0,24$	3,94 4,0	$\pm 0,19$
Шкала «зависимый – послушный»	4,10 4,0	$\pm 0,22$	3,65 3,0	$\pm 0,18$
Шкала «сотрудничающий – конвенциальный»	6,53* 7,0	$\pm 0,32$	7,09 8,0	$\pm 0,22$
Шкала «ответственно-великодушный»	6,60 6,0	$\pm 0,31$	7,26 7,5	$\pm 0,26$

Экспликация: X – среднее, Sx – ошибка среднего, Md – медиана. * - $p < 0,05$; ** - $p < 0,01$; *** - $p < 0,001$.

Средние значения субъективных оценок («Реальное – Я») межличностных отношений варьируются в группе 1 (организации производственной сферы) – от 4,69 до 6,79 баллов, в группе 2 (организации непромышленной сферы) – от 4,32 до 7,44 баллов.

Средние же значения оценок идеального партнера во взаимоотношениях в группе 1, по аналогии с предыдущим, варьируются от 3,20 до 7,30 баллов и в группе 2 – от 2,23 до 7,09 баллов.

Таким образом, сотрудники организаций непромышленной сферы (группа 2) оценивают качества идеального партнера в межличностных отношениях в среднем приблизительно на один балл выше, чем те же качества «Я – реального», а в оценках этих же качеств у работников предприятий производственной сферы мы наблюдаем различие в два балла.

Анализ результатов средних значений количественных показателей по характеристике «Реальное-Я» в организациях производственной сферы (группа 1) показал, что преобладает «сотрудничающий- конвенциональный», или дружелюбный, тип межличностных отношений в межкультурном взаимодействии [Таратухина, Цыганова, 2022]. Он характеризуется тем, что большинство работников данных организаций определяют себя причастными к проблемам, успехам и неудачам коллектива. Осознавая свое единство и целостность, которые проявляется в ощущении «мы» – ощущении социальной общности и единства мыслей, оценок, целей, интересов, они стремятся к согласованности действий, преодолению возникающих трудностей в решении новых задач.

В организациях непромышленной сферы (группа 2) по субъективным оценкам результатов исследования («Реальное-Я») тип отношений в межкультурном взаимодействии в целом можно классифицировать как «ответственно-великодушный», или альтруистический [Таратухина, Цыганова, 2022]. Основными параметрами, которые его определяют, являются чуткость, самоотдача, бескорыстие, служение идеалу, эмпатия, эмоциональная креативность. Кроме того, данный тип отношений характеризуется выраженной потребностью соответствовать социальным нормам поведения, склонностью к идеализации и гармонии межличностных отношений, экзальтацией убеждений, выраженной эмоциональной вовлеченностью, легкостью вхождения в разные социальные роли, гибкостью в контактах, коммуникабельностью, доброжелательностью, жертвенностью, стремлением к деятельности, полезной для всех [Таратухина и др., 2022; Шувалова, 2022].

Итак, на основе результатов исследования можно сделать вывод о том, что архитектура межличностных отношений в организациях производственной сферы определена «сотрудничающим- конвенциональным» (дружелюбным) и «ответственно-великодушным» (альтруистическим) типом межличностных отношений. Созвучность переживаний, стремление к согласованности действий, взаимность ролевых ожиданий, которые характеризуют данные типы отношений, свидетельствуют о наличии эффекта конгруэнтности, обеспечивающего поддержку межкультурного взаимодействия в исследуемых организациях.

Заключение

Таким образом, межкультурная подготовка сотрудников имеет первостепенное значение, ее уровень полезно проверять на этапе найма, чтобы оценить уровень культурной восприимчивости. При найме сотрудников важно получить представление о том, знают ли они, как устроен мир, и оценить их культурный уровень. Культура и традиции в разных частях мира отличаются, и важно должны понимать это при найме или взаимодействии с персоналом. Это

подчеркивает важность чуткого отношения к каждому аспекту культуры, от языка до индустрии и традиций, в любой деловой ситуации. Главное – уметь признавать культурные различия, не делая оценочных суждений. Речь идет об уважении к тому, что все люди разные, как внутри организации, так и за ее пределами.

На основе анализа взаимосвязи содержательных и эмпирических результатов исследования можно заключить, что уровень реализации межличностных отношений в межкультурном взаимодействии будет обеспечиваться за счет адаптивного варианта поведения сотрудников в исследуемых организациях, причастности их к проблемам, успехам и неудачам коллектива. Осознавая свое единство и целостность, которые проявляются в ощущении «мы» – ощущении социальной общности и единства мыслей, оценок, целей, интересов, сотрудники стремятся к согласованности действий, преодолению возникающих трудностей и решению новых задач.

Библиография

1. Боголюбова Н.М., Николаева Ю.В. Межкультурная коммуникация. В 2-х ч. Ч. 1. М.: Юрайт, 2022. 253 с.
2. Таратухина Ю.В. и др. Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация. М.: Юрайт, 2022. 265 с.
3. Гузикова М.О. Основы теории межкультурной коммуникации. М.: Юрайт, 2022. 121 с.
4. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования. М.: Юрайт, 2021. 431 с.
5. 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.
6. Таратухина Ю.В., Цыганова Л.А. Межкультурная коммуникация. Семиотический подход. М.: Юрайт, 2022. 199 с.
7. Таратухина Ю.В. и др. Теория межкультурной коммуникации. М.: Юрайт, 2022. 265 с.
8. Шувалова Н.Н. Этика государственной и муниципальной службы: учебник и практикум для среднего профессионального образования. М.: Юрайт, 2022. 334 с.
9. Юдина А.И., Жукова Л.С. Культурная политика: межкультурная коммуникация и международные культурные обмены практическое пособие для вузов. М.: Юрайт, 2022.

Intercultural sensitivity of employees in industrial organizations in the context of their intergroup interaction

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

This article examines the intercultural sensitivity of employees in industrial organizations in the context of their intergroup interactions. The current dominant view is that categorization by nationality is immoral because it does not allow the individual to define his or her own place in society. Nevertheless, a critical examination of difference is justified irrespective of ethical doubts about the categorisation of 'otherness', as it helps to identify the specificity of the process of intercultural interaction when different values and behaviors of interaction participants clash. Intercultural interaction, i.e., equal interaction between different cultures and the possibility of

Ol'ga F. Korol'

creating common forms of cultural expression on the basis of dialogue and mutual respect, has become one of the progressively developing trends both abroad and in contemporary Russia. The level of implementation of interpersonal relations in intercultural interaction will be ensured by the adaptive behavior of employees in the organizations under study, their involvement in the problems, successes and failures of the team. Realizing their unity and integrity, which are manifested in the feeling of "we" – a sense of social community and unity of thoughts, assessments, goals, interests, employees strive for consistency in actions, overcoming emerging difficulties and solving new problems.

For citation

Korol' O.F. (2022) *Mezhkul'turnaya senzitivnost' sotrudnikov organizatsii promyshlennoi sfery v kontekste ikh mezhrupnovogo vzaimodeistviya* [Intercultural sensitivity of employees in industrial organizations in the context of their intergroup interaction]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 10 (5A), pp. 126-135. DOI: 10.34670/AR.2021.23.47.028

Keywords

Sensitivity, employees, organisation, industry, intergroup interaction, relationships, relational psychology, organisation, personality.

References

1. Bogolyubova N.M., Nikolaeva Yu.V. (2022) *Mezhkul'turnaya kommunikatsiya* [Intercultural communication], in 2 part. Part 1. Moscow: Yurait Publ.
2. Guzikova M.O. (2022) *Osnovy teorii mezhkul'turnoi kommunikatsii* [Fundamentals of the theory of intercultural communication]. Moscow: Yurait Publ.
3. 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.
4. 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.
5. 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]. Moscow: Yurait Publ.
6. Taratukhina Yu.V. et al. (2022) *Teoriya mezhkul'turnoi kommunikatsii* [Theory of intercultural communication]. Moscow: Yurait Publ.
7. Taratukhina Yu.V., Tsyganova L.A. (2022) *Mezhkul'turnaya kommunikatsiya. Semioti-cheskii podkhod* [Intercultural communication. Semiotic approach]. Moscow: Yurait Publ.
8. Taratukhina Yu.V. et al. (2022) *Bytovaya kul'tura i etiket narodov mira: mezhkul'turnaya kommunikatsiya* [Household culture and etiquette of the peoples of the world: intercultural communication]. Moscow: Yurait Publ.
9. Yudina A.I., Zhukova L.S. (2022) *Kul'turnaya politika: mezhkul'turnaya kommunikatsiya i mezhdunarodnye kul'turnye obmeny prakticheskoe posobie dlya vuzov* [Cultural policy: intercultural communication and international cultural exchanges, a practical guide for universities]. Moscow: Yurait Publ.