



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

Департамент социальных наук

СТЕПАНОВА ЮЛИЯ СЕРГЕЕВНА

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ: МЕЖКУЛЬТУРНЫЙ АСПЕКТ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология
профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»

Владивосток
2018

В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю.

Директор Школы искусств и гуманитарных наук

_____ Ф.Е. Ажимов

«20» июня 2018 г.

Автор работы _____

(подпись)

« 18 » июня 20 18 г.

Руководитель ВКР к.псих.н., профессор
(должность, уч. степень, ученое звание)

_____ (подпись)

Е.Б. Горчакова (ФИО)

« 18 » июня 20 18 г.

Назначен рецензент к.ф.н., доцент

(уч. степень, ученое звание)

О.А. Коротина

(фамилия, имя, отчество)

«Допустить к защите»

Директор департамента

к.и.н., профессор

(уч. степень, ученое звание)

Защищена в ГЭК с оценкой

Секретарь ГЭК

_____ (подпись)

_____ (и. о. фамилия)

« _____ » _____ 20 _____ г.

_____ (подпись)

И.Г. Кузина (и. о. фамилия)

« 18 » июня 20 _____ г.

Оглавление

Введение.....	3
1 Особенности организационных конфликтов: межкультурный аспект.....	7
1.1 Конфликты в организации: понятие, причины возникновения, последствия организационных конфликтов.....	7
1.2 Классификация организационных конфликтов.....	13
1.3 Методы профилактики и предупреждения конфликтов в организации.....	16
1.4 Межкультурный аспект в организационных конфликтах.....	19
2 Эмпирическое исследование влияния межкультурного аспекта в организационных конфликтах (на примере организации Ассоциации российских и иностранных студентов ДВФУ).....	23
2.1 Описание и ход исследования.....	23
2.2 Описание методов и методик исследования.....	25
2.3 Анализ и интерпретация полученных результатов исследования.....	32
2.3.1 Анализ результатов анкетирования.....	32
2.3.2 Анализ результатов тестирования с помощью методики «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев).....	38
2.3.3 Анализ результатов тестирования с помощью методики «Коммуникативная установка» (В.В. Бойко).....	40
2.3.4 Анализ результатов тестирования с помощью методики «Диагностика возможных стилей поведения в конфликте» (К. Томас, Р. Киллмен).....	43
Заключение.....	48
Список литературы.....	50
Приложение А.....	54
Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев).....	54
Приложение Б.....	56
Методика коммуникативной установки (В. В. Бойко).....	56
Приложение В.....	58
Методика «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томаса и Р. Киллмена).....	58
Приложение Г.....	62
Анкета эмпирического исследования.....	62
Приложение Д.....	64
Таблица Д.1 – Сводная таблица результатов тестирования экспериментальной группы (китайские респонденты).....	64
Приложение Е.....	65
Таблица Е.1 – Сводная таблица результатов тестирования контрольной группы (русские респонденты).....	65

Введение

Являясь неотъемлемой частью общества, организация объединяет и координирует действия людей, занимающихся разными видами деятельности, включает их в общий, единый рабочий процесс, решает не только производственные задачи, но и формирует условия для роста и развития своих сотрудников. В условиях непосредственного общения у работников закладываются первоначальные представления об организационном процессе, формируются мнения, привычки, устанавливается общественная репутация.

Поскольку всякая организация это объединение людей для совместной деятельности, в развитии их внутренних отношений наблюдаются определенные общие черты или признаки, понимание которых чрезвычайно важно. Одна из таких общих черт состоит в том, что любая организация проходит в своем развитии через серию внутренних конфликтов, она не может существовать без внутренней напряженности и без столкновений между определенными позициями, представленными в ней.

В каждой организации существует своя структура, которая характеризует её разнородность, многофункциональность, различность целей и задач, а также взаимодействие структурных единиц, их характер, нормы взаимоотношений, количество и прочность связей.

Сложность организационной структуры заключается в том, что неправильная работа одного или нескольких структурных элементов, может привести к нарушению функционирования всей организации. В таких условиях между работниками, группами, подразделениями повышается уровень внутренней напряженности, возрастает количество противоречий.

В последнее время, наиболее частым явлением в организации становятся организационные конфликты на фоне культурных, национальных, религиозных различий. При этом источником проблем в организациях в большинстве случаев является не культурные различия, то есть собственно сама культура, а

межкультурное взаимодействие между сотрудниками, которое приводит к конфликтным ситуациям.

В основу данной работы легли труды по конфликтологии, авторами которых выступили Е. В. Буртовая¹, И. Е. Ворожейкин², Г. И. Козырев³, Ю. Ф. Лукин⁴. Изучением организационных конфликтов также занимались Л. В. Бершова⁵, С. П. Локутов⁶ и др.

Тема межкультурного аспекта в организационных конфликтах в настоящий момент времени недостаточно освещена отечественными исследователями. Среди авторов, в работах которых раскрывается проблема межкультурных коммуникаций в организации, выделяют таких как С. Н. Зачиняев⁷, анализирующий специфику управления организационным конфликтом в поликультурной организации. Е. Ю. Горохова⁸, также, как и предыдущий автор, исследует специфику управления многонациональным персоналом в организации. Д. В. Цуканова, С. А. Шаронова⁹ анализируют подходы в изучении межкультурной профессиональной коммуникации.

В связи с недостаточной разработкой теоретической и эмпирической базы исследований, тема «Организационные конфликты: межкультурный аспект», на наш взгляд, является актуальной.

Объектом исследования является организационный конфликт.

¹ Буртовая, Е. В. Конфликтология: учебное пособие / Е. В. Буртовая. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 242 с.

² Ворожейкин, И. Е. Конфликтология: учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 288 с.

³ Козырев, Г. И. Основы конфликтологии: учебное пособие / Г. И. Козырев. – М.: Инфра-М, 2011. – 304 с.

⁴ Лукин, Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов / Ю. Ф. Лукин. – М.: Гаудеамус, 2007. – 799 с.

⁵ Бершова, Л. В. Конфликты в организации и методы их профилактики / Л. В. Бершова // Справочник кадровика. – 2006. - № 9. – С. 27 – 28.

⁶ Локутов, С. П. Конфликты в коллективе: причины, управление, минимизация / С. П. Локутов. – М.: Вентана – Граф, 2003. – 276 с.

⁷ Зачиняев, С. Н. Управление организационным конфликтом в поликультурной организации: диссертация ... канд. эконом. наук / Зачиняев С. Н. – Тамбов, 2014. – 188 с.

⁸ Горохова, Е. Ю. Специфика управления многонациональным персоналом организации // Государственное управление. Электронный вестник. – 2010. – № 24. – С. 1–8.

⁹ Цуканова, Д. В. Подходы в изучении проблем межкультурной профессиональной коммуникации иностранных кадров и в формировании межкультурных компетенций / Д. В. Цуканова, С. А. Шаронова // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. – 2014. – №2. – С. 91–101.

Предметом исследования – межкультурный аспект в организационных конфликтах.

Цель работы – выявить роль межкультурного аспекта в организационных конфликтах.

Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие задачи:

1. Изучить научную и учебно–методическую литературу по теме исследования межкультурного аспекта в организационных конфликтах.

2. Рассмотреть особенности организационных конфликтов, выявить причины и последствия конфликтов в организации.

3. Изучить виды организационных конфликтов, методы их профилактики и предупреждения.

4. Рассмотреть особенности межкультурного аспекта в организационных конфликтах.

5. Провести эмпирическое исследование в Ассоциации российских и иностранных студентов, обработать полученные результаты, сделать выводы.

Гипотеза исследования: в организационных конфликтах представители различных культур демонстрируют различные коммуникативные установки, разный уровень конфликтности и агрессивности, используют различные способы поведения в конфликте.

В работе применяются такие общенаучные методы исследования, как изучение и теоретический анализ научной и учебно-методической литературы по конфликтологии, психологии и социологии, методы логических обобщений (анализ, синтез, конкретизация, сравнение, обобщение). В качестве практических методов выступают беседа, опрос (анкетирование), психодиагностическое тестирование. В качестве математических методов исследования используются методы установления количественных зависимостей (метод регистрации), метод вычисления элементарных статистик и методы статистического выявления связей (метод сравнения элементарных статистик).

Для проведения эмпирического исследования использовались следующие психодиагностические методики: методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е. П. Ильина и П. А. Ковалева), опросник «Коммуникативная установка» (В. В. Бойко), методика «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томаса и Р. Киллмена).

Практическая значимость дипломной работы заключается в возможности использования полученных данных руководителями организаций, конфликтологами, организационными психологами с целью предотвращения и более эффективного разрешения межкультурных организационных конфликтов.

Работа включает в себя введение, две главы, заключение, список литературы, а также приложения с методиками и результатами исследования.

1 Особенности организационных конфликтов: межкультурный аспект

1.1 Конфликты в организации: понятие, причины возникновения, последствия организационных конфликтов

В связи со стремительным развитием в нашей стране рыночной экономики появляется множество организаций, фирм, различных предприятий, в которых одним из важнейших факторов, позволяющим качественно и эффективно работать, являются организационные отношения, а, следовательно, связанные с ними и вытекающие из них конфликты.

Отечественный социолог А. И. Пригожин в своей работе «Социология организаций» обозначает понятие «организация» как некоторую деятельность по разработке новых норм, налаживанию устойчивых связей, а также координации усилий отдельных членов социальной группы для достижения общей цели¹⁰.

Организация – это не только производственное объединение людей и средств производства. Это также и коллектив людей, которые объединяют свои усилия и способности для развития производства, принимают активное участие в решении социально-экономических проблем¹¹. С течением времени, в каждом коллективе происходят разногласия по поводу принятия того или иного решения, что может послужить причиной организационного конфликта.

Рассмотрением и изучением организационных конфликтов занимались многие ученые, (Л. В. Бершова, Е. В. Буртовая, С. П. Лоскутов, М. Мескон и др.) поэтому, существуют различные взгляды на источники возникновения, причины и последствия организационных конфликтов.

Согласно Е. В. Буртовой, организационный конфликт – «это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе

¹⁰ Пригожин, А. И. Социология организаций / А. И. Пригожин. – М.: Наука, 1980. – С. 41.

¹¹ Буртовая, Е. В. Конфликтология: учебное пособие / Е. В. Буртовая. – М.: ЮНИТИ, 2002. - С. 242.

взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка»¹².

К. Л. Черняк под организационным конфликтом понимает «столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное расхождением их интересов, норм поведения и ценностных ориентаций. Он возникает вследствие несовпадения формальных организационных начал и реального поведения членов коллектива»¹³.

По С. П. Лоскутову организационный конфликт – «это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений в рамках организации или в организационном пространстве»¹⁴.

Конфликты происходят и в крупных компаниях, и в небольших фирмах, угрожая целостности и единству самой организации. Организационные конфликты способны навредить функционированию и развитию организации, приводя к беспорядку, нестабильности и замедлению принятия нужного решения. В тоже, организационные конфликты способны улучшить работу структурных элементов организации, принеся ясность в вопросах производства, его целях и задачах.

Причины возникновения организационных конфликтов разнообразны.

С. П. Лоскутов, в своей работе «Конфликты в коллективе: причины, управление, минимизация» выделяет ряд причин¹⁵:

1. Недостатки в организации производственных процессов, неблагоприятные условия труда, несовершенство форм его стимуляции.

2. Неправильные действия руководителя из-за отсутствия у него опыта (неумение распределить задание, неправильное использование системы стимулирования труда, неумение понять психологию подчиненного).

¹² Буртовая, Е. В. Конфликтология: Учебное пособие / Е. В. Буртовая. – М.: ЮНИТИ, 2002. - С. 244.

¹³ Черняк, Т.В. Конфликтология: курс лекций / Т. В. Черняк. – Новосибирск: Изд-во СибИУ РАНХиГС, 2016. – С. 234.

¹⁴ Локутов, С. П. Конфликты в коллективе: причины, управление, минимизация. – М.: Вентана-Граф, 2003. – С. 76.

¹⁵ Микитюк, А. О. Конфликты в организации // Сибирский государственный университет им. М. Ф. Решетнева. – 2010. – №. 6. – С. 261.

3. Расхождение мнений работников в оценке явлений производственной жизни.

4. Нарушение внутригрупповых норм поведения, распад коллектива на различные группировки, возникновение разногласий между разными категориями.

5. Противоречия интересов людей, их функций в трудовой деятельности.

6. Несовместимость в силу психологических, личностных, социально-демографических различий (пол, возраст, социально-психологические особенности, социальное происхождение).

Н. И. Леонов выделяет близкие по смыслу с С. П. Лоскутовым причины возникновения организационных конфликтов¹⁶:

1. Различия в представлениях и ценностях. Неверное представление о ситуации не позволяет достигнуть определенной цели. Вместо того чтобы объективно оценить ситуацию, люди могут рассматривать только те взгляды, альтернативы и аспекты ситуации, которые, по их мнению, благоприятны для их группы и личных потребностей. Различия в ценностях весьма распространенная причина конфликта.

2. Различия в манере поведения и жизненном уровне. Эти различия увеличивают возможность возникновения конфликта. Встречаются люди, которые постоянно проявляют агрессивность и враждебность, готовы оспаривать каждое слово, тем самым, создавая вокруг себя атмосферу, чреватую конфликтом.

Другой автор, Л. В. Бершова выделяет ряд объективных факторов, которые приводят к возникновению организационных конфликтов¹⁷:

1. Управленческие факторы:

- несовершенство организационной структуры предприятия;
- нечеткое распределение прав и обязанностей между работниками;
- несоразмерность прав и ответственности за результаты деятельности;

¹⁶ Леонов, Н. И. Конфликтология: учебное пособие / Н. И. Леонов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство НПО «МОДЭК», 2006. – С. 136.

¹⁷ Бершова, Л. В. Конфликты в организации и методы их профилактики / Л. В. Бершова // Справочник кадровика. – 2006. – № 9. – С. 27–28.

– противоречия между функциональными обязанностями, закрепленными в должностных инструкциях, и требованиями к работнику.

2. Организационные факторы:

- неудовлетворительная организация труда;
- нарушение режима труда и отдыха;
- низкий уровень трудовой и исполнительской дисциплины;
- чрезмерная загруженность работника, ведущая к постоянной спешке при выполнении заданий;
- неконкретность заданий, что затрудняет выбор средств их выполнения, ведет к неуверенности в действиях;
- отсутствие гласности.

3. Профессиональные факторы:

- низкий профессиональный уровень подчиненных, тормозящий выполнение заданий;
- несовершенство системы подбора и расстановки кадров;
- неопределенность перспектив профессионального и должностного роста.

4. Материально-технические факторы:

- дефицит в обеспечении необходимыми средствами и оборудованием;
- старое оборудование и техническое обеспечение.

5. Экономические факторы:

- несовершенство системы оплаты труда и премирования;
- задержки в оплате труда.

Зарубежные авторы М. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоури считали, что причинами организационных конфликтов часто становятся различные представления сотрудников и руководства о ценностях, целях предприятия, о возможностях самореализации персонала.

К ним можно отнести следующие причины¹⁸:

¹⁸ Мескон, М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело, 2004. – С. 146.

1. Распределение ресурсов. Даже в самых крупных организациях ресурсы всегда ограничены. Руководство может решить, как распределить материалы, людей, финансы, чтобы наиболее эффективным образом достигнуть целей организации. Это решение может не совпадать с интересами подчинённых, ибо подчинённые всегда хотят получать больше. Таким образом, необходимость делить ресурсы почти неизбежно ведет к различным видам конфликта.

2. Взаимозависимость задач. Возможность конфликта существует везде, где один человек или группа зависят в выполнении задач от другого человека или группы. Определенные типы организационных структур увеличивают возможность конфликта. Такая возможность возрастает, например, при матричной структуре организации, где умышленно нарушается принцип единоначалия.

3. Различия в целях. Возможность конфликта растет по мере того, как организации становятся более специализированными и разбиваются на подразделения. Это происходит потому, что подразделения могут сами формулировать свои цели и большее внимание уделять их достижению, чем достижению целей организации.

4. Неудовлетворительные коммуникации. Плохая передача информации может быть как причиной, так и следствием конфликта. Другие распространенные проблемы передачи информации, вызывающие конфликт – неоднозначные критерии качества, неспособность точно определить должностные обязанности и функции всех сотрудников и подразделений, а также предъявление взаимоисключающих требований к работе. Эти проблемы могут возникнуть или усугубиться из-за неспособности руководителей разработать и довести до сведения подчиненных точное описание должностных обязанностей.

5. Незнание или игнорирование работодателем норм действующего трудового законодательства.

6. Снижение трудовых и социальных гарантий работающих.

Конфликт в организации, как и любой конфликт, несет в себе последствия, которые делятся на два типа: негативные и позитивные, поэтому в конфликте мы можем наблюдать признаки обоих типов.

Негативные последствия¹⁹:

1. Усиление враждебности, увеличение доли недоброжелательных высказываний и взаимных оценок.
2. Ограничение деловых контактов вопреки функциональной необходимости, формализация общения, отказ от открытых коммуникаций.
3. Снижение мотивации к труду и фактических показателей трудовой деятельности вследствие недоверия и отсутствия гарантий.
4. Целенаправленное деструктивное поведение, ориентированное на разрушение и подрыв определенных общих связей, организации, культуры и традиций.
5. Фактические потери времени, отвлечение от работы или использование возможности и шанса добиться чего-либо из-за борьбы и споров.

К позитивным последствиям организационных конфликтов относятся следующие последствия²⁰:

1. В результате конфликта индивиды приобретают социальный опыт, знания, которые недоступны в обычных условиях.
2. Конфликт открывает дополнительную информацию, о которой ранее не было известно.
3. В конфликте разрешаются негативные настроения, происходит «очищение» моральных ориентаций.
4. Конфликт стимулирует изменения, через конфликт официально признается какая-то проблема.

Таким образом, организационный конфликт - это столкновение противоположно направленных интересов, целей, мнений, религиозных

¹⁹ Тощенко, Ж. Т., Цветкова Г. А. Социология труда: учебник для вузов / Ж. Т. Тощенко, Г. А. Цветкова. – М.: Центр социального прогнозирования и маркетинга. – 2012. – С. 172.

²⁰ Там же. С. 173.

убеждений, культурных различий между членами коллектива при решении вопросов производственного и личного порядка.

Причинами возникновения организационных конфликтов являются организационно–управленческие и социально–психологические причины. При исследовании межкультурного аспекта конфликтов в организации наиболее значимыми причинами выступают: несовместимость членов организации в силу личностных качеств сотрудника, коммуникативных и культурных различий; различия поведения в конфликтных ситуациях. Организационный конфликт содержит в себе позитивные и негативные последствия.

1.2 Классификация организационных конфликтов

Организационный конфликт представляет собой сложный процесс, включающий в себя множество как внешних, так и внутренних факторов своего развития.

Для классификации конфликтов в организационной среде используются различные основания.

В. Г. Ларионов и О. Н. Мельников в своей работе «Типы трудовых конфликтов» классифицируют организационные конфликты по следующим основаниям²¹:

1. По сфере проявления конфликта различают:
 - производственно-экономические, основой которых являются производственно-экономические противоречия;
 - идеологические, в основе которых лежат противоречия во взглядах, ценностях;
 - социально-психологические, возникающие в связи с противоречиями в социальной сфере, а также особенностями психики человека;

²¹ Ларионов, В. Г., Мельников, О. Н. Типы трудовых конфликтов // МГТУ имени Н. Э. Баумана. – М.: Креативная экономика, 2009. – №. 3. – С. 51 – 54.

– социально-культурные, связанные с национальными особенностями, различиями; неверное представление о личностных качествах человека другой культуры, негативные стереотипы могут стать причиной конфликта в организации;

– семейно-бытовые, отражающие противоречия семейных и бытовых отношений; если работников связывают родственные отношения, то семейно-бытовые конфликты могут переплетаться с перечисленными выше видами конфликтов.

2. По субъектам конфликтного взаимодействия выделяют:

– внутриличностные, которые связаны со столкновением противоположно направленных имманентных мотивов личности;

– межличностные, при столкновении интересов двух личностей;

– межличностно-групповые, при которых противоборствующими сторонами являются, с одной стороны, личность, а с другой – группа;

– межгрупповые, возникающие при столкновении интересов двух социальных групп.

2. По предмету конфликта различают:

– реальные (предметные), имеющие четкий предмет;

– нереальные (беспредметные), не имеющие четкого предмета или имеющие предмет жизненно важный только для одной стороны.

3. По источникам и причинам возникновения выделяют:

– объективные, конфликт способен развиться вне воли и желания его участников, просто в силу складывающихся в организации или его подразделении обстоятельств;

– субъективные, представленные интересами, мотивами и ценностями работников.

4. По коммуникативной направленности различают:

– вертикальные, участники, которых связаны теми или иными видами подчинения;

– горизонтальные, в которых участвуют люди, не находящиеся, как правило, в подчинении другу друга.

Г. И. Козырев организационные конфликты классифицирует по типу функциональных систем и различает²²:

1. Организационно-технологические конфликты. Организационно-технологические конфликты в организации возникают, с одной стороны, вследствие рассогласования формальных организационных начал. С другой – в результате реального поведения членов трудового коллектива (прогулы, опоздания, нарушение графика работы, несоблюдение технологических норм, простой или поломка оборудования по вине персонала, несоблюдение правил техники безопасности, невыполнение плановых заданий и пр.).

2. Конфликты в социально-экономической системе организации. Распределение ресурсов и финансов между подразделениями организации и отдельными членами трудового коллектива в наибольшей степени чревато возникновением конфликтов.

3. Конфликты в административно-управленческой системе. Управление социальными организациями – достаточно противоречивый процесс, способный не только управлять конфликтами, но и стимулировать их появление.

4. Конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации.

5. Конфликты в организации, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

Еще одна классификация организационных конфликтов представлена отечественным ученым Н. И. Леоновым, который выделяет следующие конфликты²³:

1. Конфликт, связанный с распределением статусов и власти.

²² Козырев, Г. И. Основы конфликтологии: учебное пособие / Г. И. Козырев. – М.: Инфра-М, 2007. – С. 96.

²³ Леонов Н. И. Конфликтология: учебное пособие / Н. И. Леонов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство НПО «МОДЭК», 2006. – С. 162.

2. Конфликт, порождаемый проявлением разнообразных дисфункций в организации, обусловленных как объективными, так и субъективными обстоятельствами.

3. Конфликт, связанный с неадекватным разделением труда между членами организации и соответственно неадекватной ролевой структурой коллектива.

4. Конфликт, возникающий на базе нарушения формальных и неформальных норм, «правил игры».

5. Нарушение норм и связанный с этим конфликт.

6. Конфликт между системой стимулов, направленных на повышение интеграции.

Таким образом, среди предложенных классификаций значимыми основаниями в рамках исследовательской работы будут являться социально-психологические, связанные с противоречиями в социальной сфере, функционированием социально-психологической системы отношений, а также особенностями психики человека (негативные личностные качества: вспыльчивость, неуступчивость, нетерпимость к мнению других людей). Социально-культурные, включающие в себя различия в коммуникативной установке индивида, предпочитаемый стиль поведения в конфликтных ситуациях.

1.3 Методы профилактики и предупреждения конфликтов в организации

Для эффективного управления организационными конфликтами профилактика и предупреждение конфликтов должны быть в постоянном поле зрения администрации организации.

Особую роль здесь приобретает деятельность служб управления персоналом, подразделений, отвечающих за формирование систем и

организационных структур управления, разработку мотивационной политики, а также методов организации труда.

К таким методам, затрагивающим различные стороны системы взаимоотношений в организационной структуре, можно отнести²⁴:

1) выдвижение интегрирующих целей между администрацией (в том числе руководителями подразделений) и персоналом организации;

2) четкое определение видов связи в организационной структуре управления;

3) баланс прав и ответственности при выполнении служебных обязанностей;

4) выполнение правил делегирования полномочий и ответственности между иерархическими уровнями управления;

5) использование различных форм поощрения.

Профилактика конфликта – это совокупность мероприятий, направленных на преодоление социальных противоречий в целях сохранения и укрепления нормального состояния, порядка в определенной сфере или обществе в целом²⁵.

Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Профилактика организационных конфликтов предполагает недопущение появления причин конфликта и основывается на их прогнозировании. То есть профилактика конфликта - это работа с еще не начавшимися, а лишь возможными конфликтами²⁶.

Используя полученную информацию о причинах назревающего нежелательного конфликта, руководитель может предпринять меры по нейтрализации действия факторов, вызывающих конфликт. Профилактика предполагает выявление и изучение потенциальных причин с целью их

²⁴ Ворожейкин, И. Е. Конфликтология: учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2004. – С. 148.

²⁵ Дедов, Н. П. Социальная конфликтология: учебное пособие / Н. П. Дедов. – М.: Академия, 2002. – С. – 168.

²⁶ Черняк, Т. В. Конфликтология: курс лекций / Т. В. Черняк. – Новосибирск: Изд-во СибИУ РАНХиГС, 2016. – С. 159.

устранения и комплекс мер по формированию антиконфликтной мотивации поведения потенциальных оппонентов.

Методами профилактики, влияющими на субъективные и объективные отношения руководителя к подчинённым в организации, являются²⁷:

- 1) формирование сильной организационной культуры, основанной на социальной справедливости и солидарности;
- 2) создание в организации стройной системы социального партнерства;
- 3) строгое соблюдение законов и норм организации;
- 4) формирование у персонала культуры поведения, уважения к правам личности, взаимного доверия, взаимной толерантности;
- 5) учет социально-психологических особенностей работников, их взаимных симпатий при формировании рабочих групп и выборе стиля руководства;
- 6) формирование у сотрудников толерантности к национальным и культурным различиям друг друга.

Предупреждение конфликта традиционно понимается как предотвращение его нежелательного развертывания с помощью заранее принятых мер.

Предупреждение конфликта заключается в воздействии на источники, причины общественных противоречий, провоцирующих социальное напряжение, до момента возникновения открытого противостояния, то есть до факта осознания оппонентами значимости и фундаментальности назревших проблем²⁸.

Составной частью предупреждения конфликтов в организации является диагностика. Она осуществляет функцию предвидения, то есть выявляет возможные конфликтные ситуации, на основе анализа организационной среды, обстановки.

С помощью методов диагностики, а именно метода психодиагностического тестирования, включающего различные методики на выявления агрессивности, конфликтности, психологического климата в коллективе и др., можно выявить и предупредить потенциальные конфликты, до того, как они проявят себя.

²⁷ Дуракова, И. Б. Управление персоналом: учебник / И. Б. Дуракова. – М.: ИНФ–РАМ, 2009. – С. 256.

²⁸ Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебное пособие для вузов / Т. Н. Кильмашкина. – М.: ЮНИТИ, 2004. – С. 76.

Организационные конфликты можно предупредить, осуществляя эффективное управление системой организации.

Основными путями предупреждения конфликтов в организациях являются²⁹:

- 1) постоянная забота об удовлетворении нужд и запросов сотрудников;
- 2) подбор и расстановка сотрудников с учетом их индивидуально-психологических особенностей, опыта, умений и навыков;
- 3) соблюдение принципа социальной справедливости в любых решениях, затрагивающих интересы организации и личности;
- 4) формирование у сотрудников высокой социально-психологической и коммуникационной культуры общения.

Все виды конфликтов, возникающие в различных системах трудовой организации, взаимосвязаны. Возникнув в одной системе отношений, конфликт затрагивает и другие, так как носителями всех видов отношений в организации являются одни и те же люди.

Таким образом, профилактика и предупреждение организационных конфликтов являются важными процедурами по недопущению их возникновения. Основываясь на прогнозировании и диагностики конфликтов в организации, можно выявить потенциальные причины их появления и с помощью вышеперечисленных методов и приемов осуществить деятельность по их нейтрализации.

1. 4 Межкультурный аспект в организационных конфликтах

В современном мире мы наблюдаем бурный процесс глобализации, а с ней и смешение, взаимопроникновение культур. Развивается все большее количество новых организаций, фирм, компаний, в которых работают люди разной

²⁹ Леонов, Н. И. Конфликтология: учебное пособие / Н. И. Леонов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство НПО «МОДЭК», 2006. – С. – 143.

национальности. Как и многие организации, они также сталкиваются с разнообразными конфликтными ситуациями.

Для того чтобы раскрыть сущность межкультурного аспекта в организационных конфликтах, рассмотрим понятия «культура» и «организационная культура».

Культура – это уровень отношений, сложившихся в коллективе, те нормы и образцы поведения, которые освящены традицией, обязательны для представителя данного этноса и различных его социальных слоев. Это качественная сторона любой деятельности. При этом она представляет собой определенные ценности, как материальные, так и духовные³⁰.

Культура состоит из языка, знаний, идей, верований, традиций, кодексов, институтов, технологий, произведений искусства, ритуалов, и некоторых других способностей и привычек, усвоенных человеком как членом общества³¹.

С развитием экономической сферы общества, увеличением числа организаций и возможностью сотрудничества, партнерства между ними, большое внимание стало уделяться организационной культуре предприятий.

Организационная культура – это социальное явление, которое возникает на любом предприятии и является системой ценностей, убеждений, а также норм, ролей, правил, которые направляют деятельность организации³².

Организационная культура является результатом многократного взаимодействия работников, их индивидуальных ценностей, выработки приёмов и методов взаимодействия (эффективной коммуникации), поэтому противоречия, возникшие на фоне этих различий, приводят к конфликтам в организации³³.

³⁰ Драч, Г. В. Культурология: учебное пособие / Г. В. Драч. – М.: Альфа-М, 2003. – С. 58.

³¹ Акулова, Л. В. Культурология. Тезисы лекций для гуманитарных факультетов: учебно-методическая разработка / Л. В. Акулова; Владим. гос. ун-т. – Владимир: Аркаим, 2015. – С. 11.

³² Решетникова, К. В. Организационная конфликтология: учеб. пособие / К. В. Решетникова. – М.: ИНФРА-М, 2013. – С. 87.

³³ Стеклова, О. Е. Организационная культура: учебное пособие / О. Е. Стеклова. – Ульяновск: УлГТУ, 2014. – С. 10.

Выработка организационной культуры является процессом трудным и медленным, «сильная» организационная культура складывается тогда, когда организация постоянна и однородна по своему составу³⁴.

В неоднородных организациях велико влияние национальной, религиозной, профессиональной культур. Оно затрудняет становление и развитие «сильной» организационной культуры.

Если новый работник, являясь представителем той же культуры, что и сотрудники организации, испытывает некоторые трудности в принятии и усвоении норм, которые приняты в ней, то работнику другой культуры вдвое сложнее адаптироваться к сложившейся организационной культуре.

Культурные различия делают организационное взаимодействие ограниченным в силу языковых, психологических барьеров общения. Такое взаимодействие может привести к появлению противоречий во взглядах, ценностях, целях работников, а также непониманию действий и поведения членов коллектива.

Также у представителей различных культур может наблюдаться разный уровень личностной агрессивности и конфликтности, уровень выраженности коммуникативной установки в межличностном общении, которые могут влиять на возникновение определенных организационных конфликтов.

И выбор ими той или иной стратегии поведения в конфликтной ситуации играет важную роль в конструктивном разрешении конфликта.

Так русские сотрудники являются более вспыльчивыми в конфликтных ситуациях, но предпочитают решать их путем компромисса или сотрудничества. В свою очередь, китайские сотрудники менее вспыльчивы, но часто предпочитают посоревноваться, прежде чем прийти к компромиссу.

Нежелание принимать и осознавать культурные различия другого человека, (личностные качества, уровень агрессивности и конфликтности,

³⁴ Стеклова, О. Е. Организационная культура: учебное пособие / О. Е. Стеклова. – Ульяновск: УлГТУ, 2014. – С. 10.

коммуникативную установку в общении и стиль поведения в конфликте) могут провоцировать появление организационных конфликтов.

Осознание культурных различий, применительно к организационной культуре, проходит несколько этапов. К ним относятся³⁵:

- 1) отрицание межкультурных различий;
- 2) защита собственного культурного превосходства;
- 3) минимизация различий;
- 4) принятие возможности и права на существование других культур;
- 5) адаптация к новой культуре;
- 6) интеграция.

Таким образом, межкультурный аспект в организационном конфликте играет серьезную роль. Культура усваивается человеком с рождения и остается с ним навсегда. Традиции, нормы, язык, ценности, правила поведения культур различны. Различна и организационная культура, поэтому межкультурное взаимодействие в организациях испытывает ряд трудностей: языковой, психологический барьеры, различия в ценностях, целях, взглядах, поведении, культурных различиях, что приводит к противоречиям и конфликтам в организации.

В рамках дипломной работы наибольший интерес представляют такие культурные различия у русских и китайских работников как уровень личностной агрессивности и конфликтности, коммуникативная установка и предпочитаемый стиль поведения в конфликтных ситуациях.

³⁵ Ваулина, Л. Н. Вопросы межкультурного взаимодействия // Межкультурное взаимодействие: проблемы и перспективы: материалы международной науч.-практ. конф. – Кострома: КГУ им. , 2006. – С. 46–47.

2 Эмпирическое исследование влияния межкультурного аспекта в организационных конфликтах (на примере организации Ассоциации российских и иностранных студентов ДВФУ)

2.1 Описание и ход исследования

В современном мире взаимодействие различных культур становится все более мобильным. Вследствие чего, возникают трудности, как на коммуникационном уровне (языковой барьер, неправильное чтение жестов) так и на психологическом (нетерпению к мнению других людей, различный уровень вспыльчивости, неуступчивости, завуалированной, открытой жестокости, негативизма и негативного опыта общения работника). Проблемы такого характера существуют не только в политической, социальной сфере общества, но и в экономической, в частности организационной.

Объект эмпирического исследования – представители русской и китайской культур.

Предмет исследования – негативные личностные качества русских и китайских членов коллектива (вспыльчивость, неуступчивость, нетерпение к мнению других), деструктивные коммуникативные установки (негативный опыт общения, брюзжание, негативизм, открытая жестокость), стили поведения в конфликтной ситуации, которые могут привести к возникновению организационных конфликтов.

Целью данного исследования является изучение негативных личностных качеств русских и китайских членов коллектива (вспыльчивость, неуступчивость, нетерпение к мнению других), неэффективных коммуникативных установок (негативный опыт общения, брюзжание, негативизм, открытая жестокость), стилей поведения в конфликте, которые могут быть причинами организационных конфликтов.

В соответствие с целью эмпирического исследования поставлены следующие задачи:

1. Подобрать и описать методики исследования, составить анкету.
2. Организовать и провести эмпирическое исследование негативных личностных качеств, деструктивных коммуникативных установок, стиля поведения в конфликтной ситуации китайских членов коллектива, которые могут привести к возникновению организационных конфликтов.
3. Организовать и провести эмпирическое исследование негативных личностных качеств, деструктивных коммуникативных установок, стиля поведения в конфликтной ситуации русских членов коллектива, которые могут быть причинами возникновения организационных конфликтов.
4. Обработать и проанализировать полученные результаты, сделать выводы.

Эмпирические гипотезы исследования:

1. Китайские сотрудники менее вспыльчивы по сравнению с русскими сотрудниками.
2. Китайские работники более нетерпимы к мнению других, чем русские сотрудники.
3. Китайские сотрудники с большей вероятностью используют стиль «соперничество» в конфликтных ситуациях, чем русские работники.
4. Китайским работникам в меньшей степени свойственно брюзжание и негативизм по сравнению с русскими сотрудниками.

Сбор эмпирических данных для подтверждения гипотез данного исследования осуществлялся с помощью научных методов: опрос (анкетирование), тестирование.

Эмпирическое исследование проводилось в три этапа.

На первом этапе (февраль-март 2018 г.) были сформированы две группы русских и китайских респондентов из Ассоциации российских и иностранных студентов, которые работают в сфере услуг. В каждой группе насчитывается по 20 человек. Всего в исследовании приняло участие 40 человек. Возраст респондентов составил от 20 до 24 лет.

В качестве психодиагностических методик были выбраны следующие:

- методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е. П. Ильин и П. А. Ковалев)³⁶;
- опросник «Коммуникативная установка» (В. В. Бойко)³⁷;
- методика «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томас и Р. Киллмен)³⁸.

Проведено пилотажное исследование с целью апробации методик и анкеты. Скорректированы вопросы и варианты ответов анкеты.

На втором этапе (март–апрель 2018 г.) были проведены анкетирование и тестирование респондентов. Со всеми участниками была проведена предварительная беседа, описаны цели и задачи исследования, проведена инструкция.

Ограничений по времени не было. Большинство респондентов отвечали либо в тот же день, когда получили анкету и опросники, либо на следующий день. Остальные отвечали в течение 3–7 дней. Вопросов задавали немного.

На третьем этапе была проведена обработка и интерпретация полученных результатов, сделаны выводы.

Таким образом, определены цели, задачи и этапы эмпирического исследования, подобраны и апробированы методики исследования, проведено анкетирование и психодиагностическое тестирование респондентов.

2.2 Описание методов и методик исследования

В исследовательской работе применяются теоретические, эмпирические методы и методы анализа и обработки данных.

В качестве теоретических методов выступают методы изучения и теоретического анализа литературных источников, методы логических

³⁶ Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений: учебник / Е. П. Ильин – СПб.: Питер, 2009. – С. 157.

³⁷ Райгородский, Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ–М», 2001. – С. 298.

³⁸ Райгородский, Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ–М», 2001. – С. 470.

обобщений (анализ, синтез, абстрагирование, конкретизация, сравнение, обобщение).

Изучение литературных источников (сравнительно–сопоставимый анализ литературы) позволяет находить и отбирать необходимую информацию.

Теоретический анализ предполагает осмысление результатов исследования на основе теоретических постулатов и моделей, разработанных наукой.

Методы логических обобщений включают³⁹:

а) анализ – разложение или расчленение исследуемого объекта или явления на соответствующие его элементы;

б) синтез – мысленное соединение или объединение различных элементов (признаков, сторон, отношений) объекта/предмета в единое целое, в систему);

в) абстрагирование – мыслительная операция, позволяющая мысленно вычленил или выделить отдельные признаки (стороны, свойства, состояния) исследуемого объекта/предмета с целью более глубокого его изучения при одновременном отвлечении от всех других признаков или свойств;

г) конкретизация – нахождение целостного, взаимосвязанного, многостороннего и сложного;

д) сравнение – познавательная операция, с помощью которой находят сходства и различия объектов, поэтому благодаря сравнению выделяются количественные и качественные характеристики объекта, осуществляется их классификация, упорядочение и оценка;

е) обобщение – мыслительная операция выделения в явлении общих черт, характеристик, подведение итогов исследования.

В качестве эмпирических методов исследования в работе используются беседа, опрос (анкетирование) и психодиагностическое тестирование.

Опрос – самый распространенный метод социологического исследования. Он предполагает обращение непосредственно к участнику исследования,

³⁹ Липчиу, Н. В. Методология научного исследования: учебное пособие / Н. В. Липчиу, К. И. Липчиу. – Краснодар: КубГАУ, 2013. – С. 63.

используется для изучения тех сторон процесса, которые мало поддаются или не поддаются прямому наблюдению⁴⁰.

Разновидностью опросного метода является анкетирование.

Анкетирование – это письменный опрос, при котором общение между исследователем и респондентом опосредуется анкетой. Популярность этого метода обусловлена его оперативностью и экономичностью⁴¹.

Анкетирование – это письменная форма опроса, состоящая из преамбулы и опросного листа. Она дает первичное представление респондентов о проблеме. Анкетирование может быть как индивидуальным, так и групповым.

Для выявления причин и частоты происходящих конфликтов в организации автором была разработана анкета, состоящая из двух вопросов.

«Как часто возникают конфликты в коллективе?».

«Очень часто, часто, иногда, редко, очень редко».

«Каковы причины возникновения конфликтов в коллективе?».

«Неудовлетворительные условия труда (состояние рабочих мест, устаревшее оборудование, недостаточное освещение, низкая или высокая температура помещения и др.); неблагоприятный социально-психологический климат в коллективе (отсутствие доверия, взаимопонимания, поддержки; тревожность, напряженность членов группы и др.); негативные личностные качества членов коллектива (вспыльчивость, неуступчивость, нетерпение к мнению других); неэффективные коммуникативные установки (негативный опыт общения, брюзжание, негативизм, открытая жестокость); стили поведения в конфликтной ситуации; недостаточное понимание, владение русским / китайским языком». Анкета представлена в Приложении Г.

Психодиагностическое тестирование – это экспериментальный метод психодиагностики, применяемый в эмпирических социологических

⁴⁰ Зборовский, Г. Е. Эмпирическая социология: учеб. для вузов / Г. Е. Зборовский, Е. А. Шуклина; бюджет. учреждение высш. образования ХМАО – Югры «Сургут. гос. пед. ун-т» ; Федер. гос. авт. образоват. учреждение высш. проф. образования «Урал. федер. ун-т им. первого Президента России Б. Н. Ельцина». – Сургут: РИО СурГПУ, 2016. – С. 244.

⁴¹ Там же. С. 243.

исследованиях, а также метод измерения и оценки различных психологических качеств и состояний индивида⁴².

Основной особенностью психодиагностического тестирования является его измерительно-испытательная, оценочная направленность, за счет которой достигается количественная (и качественная) квалификация изучаемого явления⁴³.

В работе применяются математические методы исследования, такие как методы установления количественных зависимостей (метод регистрации), метод вычисления элементарных статистик и методы статистического выявления связей (метод сравнения элементарных статистик)⁴⁴.

Одним из методов установления количественных зависимостей является метод регистрации. Суть его заключается в том, что выявленные при изучении объекта изменения или зависимости регистрируются/фиксируются определенным образом, информация накапливается и переводится в числовые показатели. Данный метод позволяет выявлять не только наличие, но и количество явлений, ситуаций и определять их частоту.

Метод вычисления элементарных статистик позволяет представить исследуемое явление в абсолютных показателях. Для таких вычислений используются различные формулы, наиболее распространенными являются суммарные, процентные, средне арифметические показатели.

К методам статистического выявления связей относится метод сравнения элементарных статистик. Это метод, при котором сравниваются одноименные показатели, полученные по разным критериям. Основными формами изображения сравниваемых показателей являются таблицы и диаграммы.

Для достижения цели и решения задач эмпирического исследования нами были использованы следующие психодиагностические методики: методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е. П. Ильин и П. А. Ковалев), опросник «Коммуникативная установка» (В. В. Бойко), методика «Диагностика

⁴² Липчиу, Н. В. Методология научного исследования: учебное пособие / Н. В. Липчиу, К. И. Липчиу. – Краснодар: КубГАУ, 2013. – С. 74.

⁴³ Бурлачук, Л. Ф. Психодиагностика: учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2006. – С. 26.

⁴⁴ Сидоров, С. В. Математические методы [Электронный ресурс] / С. В. Сидоров. – Режим доступа: http://si-sv.com/SIM/Metodi-SIM/matematicheskie_metody.pdf (дата обращения: 17.03.2018)

возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томаса и Р. Киллмена).

1. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е. П. Ильин и П. А. Ковалев)⁴⁵.

Методика предназначена для выявления в качестве личностной характеристики склонности субъекта к конфликтности и агрессивности.

Методика включает 80 утверждений. При согласии с утверждением в карте опроса в соответствующем квадратике респондент ставит знак «+» (да), при несогласии – знак «-» (нет).

Методика содержит в себе 8 измерительных шкал:

- 1) вспыльчивость;
- 2) напористость, наступательность;
- 3) обидчивость;
- 4) неуступчивость;
- 5) бескомпромиссность;
- 6) мстительность;
- 7) нетерпимость к мнению других;
- 8) подозрительность.

За каждый ответ «да» или «нет» в соответствии с ключом к каждой шкале начисляется 1 балл. По каждой шкале испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов.

Для подтверждения гипотезы исследования были взяты 3 шкалы: вспыльчивость, неуступчивость и нетерпимость к мнению других.

Чем выше количество баллов по шкалам набирает респондент, тем сильнее они выражены у индивида. Текст методики представлен в Приложении А.

2. Опросник «Коммуникативная установка» (В. В. Бойко)⁴⁶.

⁴⁵ Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений: учебник / Е. П. Ильин – СПб.: Питер, 2009. – С. 157.

⁴⁶ Райгородский, Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2001. – С. 298.

Опросник предназначен для выявления деструктивных установок в межличностных отношениях испытуемых.

Установка – это проявление бессознательной готовности человека к определенной реакции, действию, поступку. Деструктивные установки в общении осложняют взаимопонимание и мешают построению конструктивного диалога. Установки формируются под влиянием жизненного опыта, однако не сводятся к нему, так как человек обладает возможностью выбора в интерпретации опыта, а также возможностью пересмотра и демонстрации деструктивных установок.

Опросник состоит из 25 утверждений. Респонденту необходимо выбрать один из двух вариантов ответов: «да» или «нет».

Опросник включает в себя пять шкал:

1. Завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них.
2. Открытая жестокость в отношениях к людям. Личность не скрывает и не смягчает свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие, однозначные и сделаны, возможно, навсегда.
3. Обоснованный негативизм в суждениях о людях. Таковой выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия.
4. Брюзжание, то есть склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью.
5. Негативный личный опыт общения с окружающими. Данный компонент установки показывает, в какой мере вам везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности (в предыдущих показателях оценивались скорее общие ситуации).

При обработке результатов за каждый соответствующий ответ по каждой из пяти шкал дается 1 балл. Максимальное количество набранных баллов по пяти шкалам ровняется:

- 1) завуалированная жестокость – 20 баллов;
- 2) открытая жестокость – 45 баллов;
- 3) брюзжание – 10 баллов;
- 4) обоснованный негативизм – 5 баллов;
- 5) негативный опыт общения – 20 баллов.

Чем больше количество баллов по шкале, тем отчетливее она выражена в отношении к людям. Текст методики представлен в Приложении Б.

3. Методика «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томаса и Р. Киллмена)⁴⁷.

Методика позволяет выявить определенный тип (возможный стиль) поведения в конфликте.

К. Томас и Р. Киллмен выделяют следующие способы регулирования конфликтов:

- 1) соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;
- 2) приспособление, означающее в противоположность соперничеству, готовность уступить, принести в жертву собственные интересы ради интересов другого;
- 3) компромисс проявляется в стремлении урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступку другого;
- 4) избегание как стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласия, отрицать конфликт;
- 5) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас и Р. Киллмен описывают каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту

⁴⁷ Райгородский, Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие / Д. Я. Райгородский. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2001. – С. 470.

предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Тест, возможно, использовать в групповом варианте, как в сочетании с другими тестами, так и отдельно. Текст методики представлен в Приложении В.

2.3 Анализ и интерпретация полученных результатов исследования

2.3.1 Анализ результатов анкетирования

Анализ результатов анкетирования.

С целью выявления конфликтов в организации были опрошены две группы работающих респондентов: китайцы и русские (Ассоциация российских и иностранных студентов) с помощью анкеты (Приложение Г).

Для выяснения частоты происходящих конфликтов в организации китайским респондентам был задан вопрос: «Как часто возникают конфликтные ситуации в коллективе?». Ответы китайских респондентов распределились следующим образом (таблица 1).

Таблица 1 – Распределение ответов китайских респондентов относительно частоты происходящих конфликтов в организации

Категория ответов	% ответов	Количество человек
Очень часто	–	0
Часто	10	2
Иногда	30	6
Редко	40	8
Очень редко	20	4
Итого	100	20

Для выяснения частоты происходящих конфликтов в организации русским респондентам был задан вопрос: «Как часто возникают конфликтные ситуации в

коллективе?». Ответы русских респондентов распределились следующим образом (таблица 2).

Таблица 2 – Распределение ответов русских респондентов относительно частоты происходящих конфликтов в организации

Категория ответов	% ответов	Количество человек
Очень часто	–	0
Часто	–	0
Иногда	25	5
Редко	45	9
Очень редко	30	6
Итого	100	20

Для определения причин конфликтов в организации китайским респондентам был задан вопрос: «Каковы причины возникновения конфликтов в коллективе?». Ответы китайских респондентов распределились следующим образом (таблица 3).

Таблица 3 – Распределение ответов китайских респондентов относительно причин конфликтов в организации

Категория ответов	% ответов	Количество человек
Неудовлетворительные условия труда (состояние рабочих мест, устаревшее оборудование, недостаточное освещение, низкая или высокая температура помещения и др.)	10	2
Неблагоприятный социально-психологический климат в коллективе (отсутствие доверия, взаимопонимания, поддержки, тревожность, напряженность членов группы и др.)	20	4

Окончание таблицы 3

Категория ответов	% ответов	Количество человек
Негативные личные качества членов коллектива (вспыльчивость, неуступчивость, нетерпимость к мнению других)	15	3
Неэффективные коммуникативные установки (негативный опыт общения, брюзжание, негативизм, открытая жестокость)	40	8
Стиль поведения в конфликтной ситуации	5	1
Недостаточное понимание, владение русским / китайским языком	10	2
Итого	100	20

Для определения причин конфликтов в организации русским респондентам был задан вопрос: «Каковы причины возникновения конфликтов в коллективе?». Ответы русских респондентов распределились следующим образом (таблица 4).
Таблица 4 – Распределение ответов русских респондентов относительно причин конфликтов в организации

Категория ответов	% ответов	Количество человек
Неудовлетворительные условия труда (состояние рабочих мест, устаревшее оборудование, недостаточное освещение, низкая или высокая температура помещения и др.)	–	0
Неблагоприятный социально-психологический климат в коллективе (отсутствие доверия, взаимопонимания, поддержки, тревожность, напряженность членов группы и др.)	20	4
Негативные личные качества членов коллектива (вспыльчивость, неуступчивость, нетерпимость к мнению других людей)	35	7

Окончание таблицы 4

Категория ответов	% ответов	Количество человек
Неэффективные коммуникативные установки (негативный опыт общения, брюзжание, негативизм, открытая жестокость)	25	5
Стиль поведения в конфликтной ситуации	10	2
Недостаточное понимание, владение русским / китайским языком	10	2
Итого	100	20

Сравнительный анализ полученных результатов относительно частоты происходящих конфликтов в организации китайских и русских респондентов показал, что наиболее часто организационные конфликты происходят в трудовых коллективах, где работают китайские респонденты. Так, 10 % китайских респондентов отметили, что конфликты возникают часто, 30 % – иногда, а 20 % участников опроса ответили, что конфликты возникают очень редко. По сравнению с китайскими респондентами, 25 % русских участников анкетирования на вопрос относительно частоты происходящих конфликтов выбрали ответ «иногда», 30 % русских респондентов – ответ «очень редко», ни один из опрошенных не выбрал ответ «часто» (таблица 5).

Таблица 5 – Сравнительный анализ результатов относительно частоты происходящих конфликтов в организации китайских и русских респондентов

Категория ответов	Эксперимент-я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Очень часто	0	–	0	–
Часто	2	10	0	–
Иногда	6	30	5	25
Редко	8	40	9	45
Очень редко	4	20	6	30
Итого	20	100	20	100

Анализ полученных результатов относительно причин возникновения конфликтов в организации китайских и русских респондентов показал, что наиболее частой причиной возникновения конфликтов в трудовых коллективах китайских респондентов являются неэффективные коммуникативные установки (негативный опыт общения, брюзжание, негативизм, открытая жестокость); такой вариант ответа выбрали 40% китайских респондентов. По сравнению с китайскими респондентами данный вариант был выбран лишь 20% русских респондентов.

Результаты исследования показали, что наиболее частой причиной возникновения конфликтов в трудовых коллективах русских респондентов являются негативные личностные качества членов коллектива (вспыльчивость, неуступчивость, нетерпение к мнению других людей), этот вариант ответа отметили 40% русских респондентов, в отличие от 15 % опрошенных китайских респондентов (таблица 6).

Таблица 6 – Сравнительный анализ результатов относительно причин возникновения конфликтов в организации китайских и русских респондентов

Категория ответов	Эксперимент-я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Неудовлетворительные условия труда (состояние рабочих мест, устаревшее оборудование, недостаточное освещение, низкая или высокая температура помещения и др.)	2	10	0	–

Окончание таблицы 6

Категория ответов	Эксперимент-я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Неблагоприятный социально-психологический климат в коллективе (отсутствие доверия, взаимопонимания, поддержки, тревожность, напряженность членов группы и др.)	3	15	5	25
Негативные личностные качества членов коллектива (вспыльчивость, неуступчивость, нетерпимость к мнению других людей)	3	15	8	40
Неэффективные коммуникативные установки (негативный опыт общения, брюзжание, негативизм, открытая жестокость)	8	40	4	20
Стиль поведения в конфликтной ситуации	2	10	1	5
Недостаточное понимание, владение русским / китайским языком	2	10	2	10
Итого	100	20	100	20

2.3.2 Анализ результатов тестирования с помощью методики «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев)

Для выявления склонности субъекта к конфликтности китайским и русским респондентам была предложена методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е. П. Ильина и П. А. Ковалева).

В рамках данной методики у респондентов экспериментальной (китайцы) и контрольной (русские) групп были исследованы уровни выраженности вспыльчивости, неуступчивости, нетерпения к мнению других. Результаты тестирования респондентов по данным шкалам представлены в таблицах 7–9.

Таблица 7 – Результаты выраженности уровня вспыльчивости у респондентов (по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» Е. П. Ильина и П. А. Ковалева)

Уровень выраженности	Эксперимент-я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Высокий	1	5	10	50
Средний	16	80	9	45
Низкий	3	15	1	5
Итого	20	100	20	100

Сравнительный анализ результатов обеих групп показал, что у китайских респондентов (экспериментальная группа) более низкий уровень выраженности вспыльчивости: у 16 человек (80 %) диагностирован средний уровень, у 3 человек (15 %) – низкий уровень. У респондентов контрольной группы (у русских респондентов) уровень выраженности вспыльчивости намного выше: 10 человек (50 %) обладают высоким уровнем, 9 человек (45 %) средним уровнем вспыльчивости.

Анализ результатов обеих групп по шкале «неуступчивость» показал, что китайские и русские респонденты имеют в процентном соотношении приблизительно одинаковые уровни выраженности неуступчивости (таблица 8).

Таблица 8 – Результаты выраженности уровня неуступчивости у респондентов (по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» Е.П. Ильина и П.А. Ковалева)

Уровень выраженности	Эксперимент-я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Высокий	1	5	0	–
Средний	10	50	11	55
Низкий	9	45	9	45
Итого	20	100	20	100

Результаты тестирования респондентов по шкале «нетерпимость к мнению других» представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Результаты выраженности уровня нетерпимости к мнению других у респондентов (по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» Е.П. Ильина и П.А. Ковалева)

Уровень выраженности	Эксперимент-я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Высокий	0	–	0	–
Средний	3	15	9	45
Низкий	17	85	11	55
Итого	20	100	20	100

В ходе анализа результатов экспериментальной и контрольной групп было выявлено, что китайские респонденты имеют более низкий уровень выраженности нетерпимости к мнению других: 15 % китайских респондентов имеют средний уровень, 85 % – низкий уровень нетерпимости к мнению других. У 45 % русских респондентов выявлен средний уровень, у 55 % – низкий уровень выраженности нетерпимости к мнению других.

2.3.3 Анализ результатов тестирования с помощью методики «Коммуникативная установка» (В.В. Бойко)

Для выявления деструктивных установок в межличностных отношениях респондентам был предложен опросник «Коммуникативная установка» (В. В. Бойко). Результаты тестирования респондентов представлены в таблицах (10–14).

Результаты тестирования респондентов по шкале «завуалированная жестокость» представлены в таблице 10.

Таблица 10 – Результаты выраженности уровня завуалированной жестокости (по опроснику «Коммуникативная установка» В. В. Бойко)

Уровень выраженности	Эксперимент- я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Высокий	16	80	16	80
Средний	2	10	4	20
Низкий	2	10	0	–
Итого	20	100	20	100

Анализ результатов обеих групп показал, что китайские и русские респонденты имеют в процентном соотношении приблизительно одинаковые уровни выраженности завуалированной жестокости.

Результаты тестирования респондентов по шкале «открытая жестокость» представлены в таблице 11.

Таблица 11 – Результаты выраженности уровня открытой жестокости (по опроснику «Коммуникативная установка» В. В. Бойко)

Уровень выраженности	Эксперимент- я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Высокий	1	5	1	5
Средний	15	75	19	95
Низкий	4	20	0	–
Итого	20	100	20	100

В ходе анализа результатов экспериментальной и контрольной групп было выявлено, что респонденты обеих групп имеют почти одинаковый уровень выраженности открытой жестокости: 75 % китайских респондентов имеют средний уровень, 20 % – низкий уровень открытой жестокости. У 95 % русских респондентов выявлен средний уровень выраженности открытой жестокости.

Сравнительный анализ результатов по шкале «обоснованный негативизм» обеих групп показал, что у китайских респондентов (экспериментальная группа) более низкий уровень выраженности обоснованного негативизма: у 15 человек (75 %) диагностирован средний уровень, у 5 человек (25 %) – низкий уровень. У респондентов контрольной группы (у русских респондентов) уровень выраженности обоснованного негативизма намного выше: 8 человек (40 %) обладают высоким уровнем, 9 человек (45 %) средним уровнем обоснованного негативизма (таблица 12).

Таблица 12 – Результаты выраженности уровня обоснованного негативизма (по опроснику «Коммуникативная установка» В. В. Бойко)

Уровень выраженности	Эксперимент- я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Высокий	0	–	8	40
Средний	15	75	9	45
Низкий	5	25	3	15
Итого	20	100	20	100

Результаты тестирования респондентов по шкале «брюзжание» представлены в таблице 13.

Таблица 13 – Результаты выраженности уровня брюзжания (по опроснику «Коммуникативная установка» В. В. Бойко)

Уровень выраженности	Эксперимент- я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Высокий	2	10	6	30
Средний	13	65	12	60
Низкий	5	25	2	10
Итого	20	100	20	100

В ходе анализа результатов экспериментальной и контрольной групп было выявлено, что китайские респонденты имеют более низкий уровень выраженности брюзжания: 10 % китайских респондентов имеют высокий уровень, 65 % средний уровень, 25 % - низкий уровень брюзжания. У 30 % русских респондентов выявлен высокий уровень брюзжания, 60% средний уровень и у 10% низкий уровень брюзжания.

Результаты тестирования респондентов по шкале «негативный опыт общения» представлены в таблице 14.

Таблица 14 – Результаты выраженности уровня негативного опыта общения (по опроснику «Коммуникативная установка» В. В. Бойко)

Уровень выраженности	Эксперимент- я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Высокий	8	40	4	20
Средний	8	40	7	35
Низкий	4	20	9	45
Итого	20	100	20	100

Сравнительный анализ результатов обеих групп показал, что у китайских респондентов (экспериментальная группа) более высокий уровень выраженности

негативного опыта общения: у 8 человек (40 %) диагностирован высокий уровень, у 8 человек (40 %) – средний уровень, у 4 человек (20 %) выявлен низкий уровень негативного опыта общения. У респондентов контрольной группы (у русских респондентов) уровень выраженности негативного опыта общения намного ниже. Так, 4 человека (20 %) обладают высоким уровнем, 7 человек (35 %) средним уровнем, 9 человек (45 %) низким уровнем негативного опыта общения.

2.3.4 Анализ результатов тестирования с помощью методики «Диагностика возможных стилей поведения в конфликте» (К. Томас, Р. Киллмен)

Для выявления возможных типов (стилей) поведения в конфликтных ситуациях респондентам была предложена методика «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томаса и Р. Киллмена). Результаты тестирования респондентов представлены в таблицах (15–19).

Результаты тестирования респондентов по шкале «соперничество» представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Результаты выраженности стиля «соперничество» (по методике «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томаса и Р. Киллмена)

Уровень выраженности	Эксперимент- я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Высокий	8	40	2	10
Средний	10	50	12	60
Низкий	2	10	6	30
Итого	20	100	20	100

Сравнительный анализ результатов обеих групп показал, что у китайских респондентов (экспериментальная группа) более высокий уровень выраженности

соперничества: у 8 человек (40 %) диагностирован высокий уровень, у 10 человек (50 %) – средний уровень соперничества и только у 2 человек (10 %) – низкий уровень. У респондентов контрольной группы (русских) уровень выраженности соперничества намного ниже: только 2 человек (10 %) обладают высоким уровнем, 12 человека (60 %) – средним, 6 человек (30 %) имеют низкий уровень соперничества.

Анализ результатов выраженности стиля «сотрудничество» обеих групп показал, что китайские и русские респонденты имеют в процентном соотношении приблизительно одинаковые уровни выраженности сотрудничества в конфликтных ситуациях (таблица 16).

Таблица 16 – Результаты выраженности стиля «сотрудничество» (по методике «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томаса и Р. Киллмена)

Уровень выраженности	Эксперимент- я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Высокий	2	10	4	20
Средний	18	90	15	75
Низкий	0	–	1	5
Итого	20	100	20	100

Результаты тестирования респондентов по шкале «компромисс» представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Результаты выраженности стиля «компромисс» (по методике «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томаса и Р. Киллмена)

Уровень выраженности	Эксперимент- я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Высокий	3	15	8	40
Средний	17	85	12	60
Низкий	0	–	0	–
Итого	20	100	20	100

Сравнительный анализ результатов обеих групп показал, что у китайских респондентов (экспериментальная группа) более низкий уровень выраженности компромисса: у 3 человек (15 %) диагностирован высокий уровень, у 17 человек (85 %) – средний уровень. У респондентов контрольной группы (у русских респондентов) уровень выраженности компромисса выше: 8 человек (40 %) обладают высоким уровнем, 12 человек (60 %) средним уровнем выраженности компромисса.

Результаты тестирования респондентов по шкале «избегание» представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Результаты выраженности стиля «избегание» (по методике «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томаса и Р. Киллмена)

Уровень выраженности	Эксперимент- я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Высокий	2	10	1	5
Средний	13	65	15	75
Низкий	5	25	4	20
Итого	20	100	20	100

Анализ результатов обеих групп показал, что китайские и русские респонденты имеют в процентном соотношении приблизительно одинаковые уровни выраженности стиля «избегание» в конфликтных ситуациях.

Сравнительный анализ результатов выраженности стиля «приспособление» обеих групп показал, что у китайских респондентов (экспериментальная группа) более высокий уровень выраженности стиля поведения в конфликтных ситуациях «приспособление»: у 14 человек (70 %) диагностирован средний уровень, у 6 человек (30 %) – низкий уровень. У респондентов контрольной группы (у русских респондентов) уровень выраженности стиля «приспособления» значительно

ниже: 6 человек (30 %) имеют средний уровень, 14 человек (70 %) низкий уровень выраженности стиля поведения в конфликтных ситуациях «приспособление» (таблица 19).

Таблица 19 – Результаты выраженности стиля «приспособление» (по методике «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томаса и Р. Киллмена)

Уровень выраженности	Эксперимент- я группа (кол-во человек)	% ответов	Контрольная группа (кол-во человек)	% ответов
Высокий	0	–	0	–
Средний	14	70	6	30
Низкий	6	30	14	70
Итого	20	100	20	100

Таким образом, наиболее часто организационные конфликты происходят в трудовых коллективах, где работают китайские респонденты.

Основными причинами организационных конфликтов, по мнению китайских респондентов, являются неэффективные коммуникативные установки (негативный опыт общения, брюзжание, негативизм, открытая жестокость) – 40% респондентов. По мнению русских же респондентов, основными причинами конфликтов в организации являются негативные личностные качества членов коллектива (вспыльчивость, неуступчивость, нетерпимость к мнению других людей) – 40% респондентов.

Китайские респонденты имеют более низкий уровень вспыльчивости (в основном средний и низкий уровни), по сравнению с русскими респондентами (50% имеют высокий уровень).

Китайские респонденты имеют более низкий уровень выраженности нетерпимости к мнению других (у 85% - низкий уровень), у русских респондентов (55% имеют низкий уровень).

Китайские и русские респонденты имеют в процентном соотношении приблизительно одинаковые уровни выраженности неуступчивости.

У китайских респондентов уровень выраженности по шкале «негативный опыт общения» намного выше (40% имеют высокий уровень), в отличие от русских респондентов, у которых высокий уровень выраженности по шкале «негативный опыт общения» – у 20% респондентов.

Китайские респонденты имеют более низкий уровень выраженности брюзжания (всего 10 % имеют высокий уровень), у русских высокий уровень выявлен у 30% респондентов.

У китайских респондентов выявлен более низкий уровень выраженности негативизма (у 75 % диагностирован средний уровень, у 25 % – низкий уровень), по сравнению с русскими респондентами (40 % – имеют высокий уровень).

У китайских респондентов более высокая склонность к выбору стиля поведения в конфликте – «соперничество» (40 % имеют высокий уровень, 50% – средний). У русских респондентов склонность к соперничеству намного ниже (всего 10 % имеют высокий уровень).

У китайских респондентов наблюдается более низкий показатель выбора такого стиля поведения в конфликтных ситуациях как «компромисс (всего у 15% – высокий уровень), по сравнению с русскими респондентами (у 40% – высокий уровень).

Также у китайских респондентов выявлена более высокая склонность к выбору в конфликтных ситуациях такого стиля поведения в конфликте, как «приспособление» (у 70% – средний уровень), у русских респондентов средний уровень диагностирован всего у 30% обследуемых.

Заключение

В данной работе изучалась проблема межкультурных коммуникаций в организационных конфликтах. Межкультурный аспект в организационном конфликте играет сложную роль. Представители различных культур имеют разные традиции, нормы, ценности, правила поведения. Поэтому межкультурное взаимодействие в организациях затруднено из-за существующих стереотипов, языкового и психологического барьеров, различий в ценностях, целях, взглядах, поведении, что приводит к напряжению, противоречиям и возникновению конфликтов в организации.

В теоретической части работы был проведен анализ научной и учебно-методической литературы по теме исследования. Рассмотрены особенности организационных конфликтов, выявлены причины и последствия конфликтов в организации. Анализ отечественной и зарубежной литературы помог выделить основные причины организационных конфликтов: несовместимость членов организации в силу личностных качеств сотрудника, негативные коммуникативные установки в межличностных отношениях, различные стили поведения в конфликтных ситуациях.

Также в ходе работы были изучены виды организационных конфликтов и методы их профилактики и предупреждения.

Результаты эмпирического исследования показали, что наиболее часто организационные конфликты происходят в трудовых коллективах, где работают китайские респонденты.

Наиболее частой причиной возникновения конфликтов в трудовых коллективах китайских респондентов являются неэффективные коммуникативные установки (негативный опыт общения, завуалированная жестокость).

В трудовых коллективах русских респондентов частой причиной возникновения конфликтов являются негативные личностные качества членов коллектива (вспыльчивость, нетерпимость к мнению других).

В результате проведенного тестирования получена оценка степени выраженности у респондентов экспериментальной и контрольной групп: уровня вспыльчивости, неуступчивости, нетерпимости к мнению других (методика «Личностная агрессивность и конфликтность» Е. П. Ильина, П. А. Ковалева); деструктивных коммуникативных установок: «брюзжание», «негативизм», «негативный опыт общения», «завуалированная жестокость», «открытая жестокость» (методика «Коммуникативная установка» В. В. Бойко); склонности к различным способам поведения в конфликте (методика «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях» К. Томаса, Р. Киллмена).

В ходе сравнительного анализа результатов тестирования респондентов экспериментальной (китайцев) и контрольной (русских) групп было установлено:

- китайские респонденты имеют более низкий уровень вспыльчивости по сравнению с русскими респондентами;

- у китайских респондентов более низкий уровень выраженности нетерпимости к мнению других, чем у русских;

- китайские респонденты имеют более высокий уровень выраженности по шкале «негативный опыт общения», в отличие от русских респондентов;

- у китайских респондентов более низкий уровень выраженности брюзжания и негативизма;

- у китайских респондентов более высокая склонность к выбору стилей поведения в конфликте – «соперничество» и «приспособление».

Таким образом, выдвинутая гипотеза «в организационных конфликтах представители различных культур демонстрируют различные коммуникативные установки, разный уровень конфликтности и агрессивности, используют различные способы поведения в конфликте», подтвердилась.

Эмпирические гипотезы подтвердились частично.

Список литературы

1. Акулова, Л. В. Культурология. Тезисы лекций для гуманитарных факультетов: учебно-методическая разработка / Л. В. Акулова; Владим. гос. ун-т. – Владимир: Аркаим, 2015. – 78 с.
2. Бершова, Л. В. Конфликты в организации и методы их профилактики / Л. В. Бершова // Справочник кадровика. – 2006. – № 9. – С. 27 – 28.
3. Бурлачук, Л. Ф. Психодиагностика: учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2006. – 267 с.
4. Буртовая, Е. В. Конфликтология: учебное пособие / Е. В. Буртовая. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 242 с.
5. Ваулина, Л. Н. Вопросы межкультурного взаимодействия // Межкультурное взаимодействие: проблемы и перспективы: материалы международной науч. – практ. конф. – Кострома: КГУ им., 2006. – С. 46–47.
6. Ворожейкин, И. Е. Конфликтология: учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М.: ИНФРА–М, 2004. – 288 с.
7. Горохова, Е. Ю. Специфика управления многонациональным персоналом организации // Государственное управление. Электронный вестник. – 2010. – № 24. – С. 1–8.
8. Горшков, М. К. Прикладная социология: методология и методы: учебное пособие / М. К. Горшков, Ф. Э. Шереги. – М.: АльфаМ: ИНФРА–М, 2009. – 416 с.
9. Гузикова, М. О. Основы теории межкультурной коммуникации: Учебное пособие / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 124 с.
10. Дедов, Н. П. Социальная конфликтология: учебное пособие / Н. П. Дедов. – М.: Академия, 2002. – С. – 168.
11. Драч, Г. В. Культурология: учебное пособие / Г. В. Драч. – М.: Альфа–М, 2003. – 321 с.

12. Дуракова, И. Б. Управление персоналом: учебник / И. Б. Дуракова. – М.: ИНФ–РАМ, 2009. – 340 с.
13. Зачиняев, С. Н. Управление организационным конфликтом в поликультурной организации : диссертация ... канд. эконом. наук / Зачиняев С. Н. – Тамбов, 2014. – 188 с.
14. Зборовский, Г. Е. Эмпирическая социология: учеб. для вузов / Г. Е. Зборовский, Е. А. Шуклина; бюджет. учреждение высш. образования ХМАО – Югры «Сургут. гос. пед. ун-т» ; Федер. гос. авт. образоват. учреждение высш. проф. образования «Урал. федер. ун-т им. первого Президента России Б. Н. Ельцина». – Сургут: РИО СурГПУ, 2016. – 244 с.
15. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений: учебник / Е. П. Ильин – СПб.: Питер, 2009. – 324 с.
16. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебное пособие для вузов / Т. Н. Кильмашкина. – М.: ЮНИТИ, 2004. – 289 с.
17. Козлов, А. С. Конфликтология социальных групп и организаций / А. С. Козлов, Е. В. Левина, П. А. Эстрова. – М.: Ленанд, 2015. – 272 с.
18. Козырев, Г. И. Основы конфликтологии: учебное пособие / Г. И. Козырев. – М.: Инфра-М, 2011. – 304 с.
19. Король, О. Ф. Межкультурные коммуникации в системе управления организацией / О. Ф. Король. – Симферополь: Изд-во ИП Хотеева Л. В., – 2016. – 172 с.
20. Ларионов, В. Г., Мельников, О. Н. Типы трудовых конфликтов // МГТУ имени Н. Э. Баумана. – М.: Креативная экономика, 2009. – №. 3. – С. 51 – 54.
21. Леонов, Н. И. Конфликтология: учебное пособие / Н. И. Леонов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство НПО «МОДЭК», 2006. – 367 с.
22. Липчиу, Н. В. Методология научного исследования: учебное пособие / Н. В. Липчиу, К. И. Липчиу. – Краснодар: КубГАУ, 2013. – 187 с.
23. Локутов, С. П. Конфликты в коллективе: причины, управление, минимизация / С. П. Локутов. – М.: Вентана–Граф, 2003. – 276 с.

24. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов / Ю. Ф. Лукин. – М.: Гаудеамус, 2007. – 799 с.
25. Мескон, М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело, 2004. – 432 с.
26. Микитюк, А. О. Конфликты в организации // Сибирский государственный университет им. М. Ф. Решетнева. – 2010. – №. 6. – С. 261.
27. Пригожин, А. И. Социология организаций / А. И. Пригожин. – М.: Наука, 1980. – 317 с.
28. Просекова, В. М. Конфликтология: Учебное пособие / В. М. Просекова. – Тюмень.: Изд-во Тюменского государственного университета, 2010. – 168 с.
29. Райгородский, Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ–М», 2001. – 664 с.
30. Свенцицкий, А. Л. Социальная психология: учебник. / А. Л. Свенцицкий. – М.: Проспект, 2004. – 336 с.
31. Светлов, В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент: учеб. пособие / В. А. Светлов. – СПб: Питер, 2005. – 540 с.
32. Сидоров, С. В. Математические методы [Электронный ресурс] / С. В. Сидоров. – Режим доступа: http://si-sv.com/SIM/Metodi-SIM/matematicheskie_metody.pdf
33. Стеклова, О. Е. Организационная культура: учебное пособие / О. Е. Стеклова. – Ульяновск: УлГТУ, 2014. – 84 с.
34. Сулимова, Т. С. Технологии урегулирования конфликтов / Т. С. Сулимова // Социальная политика и социальное партнерство. – 2011. – № 9.–С. 24-32.
35. Тонков, Е. Е. Управление конфликтом / Е. Е. Тонков. – М.: «Наука», 2004. – 154 с.
36. Тощенко, Ж. Т., Цветкова Г. А. Социология труда: учебник для вузов / Ж. Т. Тощенко, Г. А. Цветкова. – М.: Центр социального прогнозирования и маркетинга. – 2012. – 464 с.

37. Фалькова, Е. Г. Межкультурная коммуникация в основных понятиях и определениях: Методическое пособие / Е. Г. Фалькова. – СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. — 77 с.

38. Хохлов, А. С. Конфликтология. История. Теория. Практика: учебное пособие / А. С. Хохлов. – Самара: СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2014. – 312 с.

39. Цуканова, Д. В. Подходы в изучении проблем межкультурной профессиональной коммуникации иностранных кадров и в формировании межкультурных компетенций / Д. В. Цуканова, С. А. Шаронова // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. – 2014. – №2. – С. 91–101.

40. Черняк, Т. В. Конфликтология: курс лекций / Т. В. Черняк. – Новосибирск: Изд-во СибИУ РАНХиГС, 2016. – 316 с.

41. Чумиков, А. Н. Управление конфликтами / А. Н. Чумиков. – М.: «АСТ», 2005. – 89 с.

42. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский. – М.: Дашков и К, 2015. – 240 с.

43. Шейнов, В. П. Управление конфликтами / В. П. Шейнов. – СПб.: Питер, 2014. – 576 с.

44. Щербаков, И. Д. Конфликты в организации, причины их возникновения и способы разрешения // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2014. № 3. Ч. 1 [Электронный ресурс]. URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2014/03/4610>

Приложение А

Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев)

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
2. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступлю.
3. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.
4. Я часто злюсь, когда мне возражают.
5. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
6. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.
7. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.
8. Каждый человек имеет право на свое мнение.
9. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
10. Если кто-то корчит из себя важную персону, я всегда поступаю ему наперекор.
11. Я предлагаю, как правило, среднюю позицию.
12. Если я все обдумал, то я не нуждаюсь в советах других.
13. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимания.
14. Я не люблю поддаваться в игре даже с детьми.
15. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.
16. Утверждение: Ум - хорошо, а два - лучше - справедливо.
17. У меня никогда не бывает вспышек гнева.
18. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он стоит впереди меня, я ему не уступаю.
19. Я стараюсь избегать обострения отношений.
20. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.
21. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.

22. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение важного для всех вопроса.

23. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

24. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.

25. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.

26. Ведя переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.

27. В решении любой проблемы я предпочитаю золотую середину.

28. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, ведь отвечать за все ему.

29. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.

30. Я всегда стараюсь выйти из вагона раньше других.

31. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.

32. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советами.

33. Я не умею сдерживаться, когда меня незаслуженно упрекают.

34. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной - моя или чужая.

35. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.

36. Я считаю, что лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.

37. Обычно меня трудно вывести из себя.

38. Будь я на базаре продавцом, я не стал бы уступать в цене за свой товар.

39. Пойти на компромисс - значит показать свою слабость.

40. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным.

Приложение Б

Методика коммуникативной установки (В. В. Бойко)

1. Мой принцип в отношениях с людьми: доверяй, но проверяй.
2. Лучше думать о человеке плохо и ошибиться, чем наоборот (думать хорошо и ошибиться).
3. Высокопоставленные должностные лица, как правило, ловкачи и хитрецы.
4. Современная молодежь разучилась испытывать глубокое чувство любви.
5. С годами я стал более скрытным, потому что часто приходилось расплачиваться за свою доверчивость.
6. Практически в любом коллективе присутствует зависть или подсиживание.
7. Большинство людей лишено чувства сострадания к другим.
8. Большинство работников на предприятиях и в учреждениях старается прибрать к рукам все, что плохо лежит.
9. Подростки в большинстве своем сегодня воспитаны хуже, чем когда бы то ни было.
10. В моей жизни часто встречались циничные люди.
11. Бывает так: делаешь добро людям, а потом жалеешь об этом, потому что они платят неблагодарностью.
12. Добро должно быть с кулаками.
13. С нашим народом можно построить счастливое общество в недалеком будущем.
14. Неумных вокруг себя видишь чаще, чем умных.
15. Большинство людей, с которыми приходится иметь деловые отношения, разыгрывают из себя порядочных, но, по сути, они иные.
16. Я очень доверчивый человек.
17. Правы те, кто считает: надо больше бояться людей, а не зверей.

18. Милосердие в нашем обществе в ближайшем будущем останется иллюзией.

19. Наша действительность делает человека стандартным, безликим.

20. Воспитанность в моем окружении на работе - редкое качество.

21. Практически я всегда останавливаюсь, чтобы дать по просьбе прохожего жетон для телефона-автомата в обмен на деньги.

22. Большинство людей пойдет на безнравственные поступки ради личных интересов.

23. Люди, как правило, безынициативны в работе.

24. Пожилые люди в большинстве показывают свою озлобленность каждому.

25. Большинство людей на работе любят посплетничать друг о друге.

Приложение В

Методика «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томаса и Р. Киллмена)

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано, по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Приложение Г

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»

АНКЕТА

Уважаемые респонденты.

Мы проводим исследование, посвященное изучению конфликтов в организации, определению частоты и причин их возникновения. Просим Вас принять участие в исследовании. Анкета анонимная. Полученные результаты будут использованы только в обобщенном виде.

Владивосток
2018

Правила заполнения анкеты

Внимательно прочтите вопрос и предложенные варианты ответов. Выберите и обведите кружком букву (ы) того варианта, который более всего соответствует Вашему мнению.

1. Как часто возникают конфликты в коллективе?

- a) очень часто;
- b) часто;
- c) иногда;
- d) редко;
- e) очень редко.

2. Каковы причины возникновения конфликтов в коллективе?

a) неудовлетворительные условия труда (состояние рабочих мест, устаревшее оборудование, недостаточное освещение, низкая или высокая температура помещения и др.);

b) неблагоприятный социально-психологический климат в коллективе (отсутствие доверия, взаимопонимания, поддержки и связанные с ними тревожность, напряженность членов группы и др.);

c) негативные личностные качества членов коллектива (вспыльчивость, неуступчивость, нетерпимость к мнению других людей);

d) неэффективные коммуникативные установки (негативный опыт общения, брюзжание, негативизм, открытая жестокость);

e) стили поведения в конфликтной ситуации;

f) недостаточное понимание, владение русским / китайским языком.

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

1. Ваше имя:

2. Ваш пол: мужской женский

3. Ваш возраст: _____ (укажите полное число лет)

Спасибо за участие в исследовании!

Приложение Д

Таблица Д.1 – Сводная таблица результатов тестирования экспериментальной группы (китайские респонденты)

Имя респондента	Методика «Личностная агрессивность и конфликтность»			Опросник «Коммуникативная установка»					Методика «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях»				
	<i>Наименование шкал (в балл)</i>			<i>Наименования шкал (в балл)</i>					<i>Наименование шкал (в балл)</i>				
	вспыльчивость (макс. 10 б)	неуступчивость (макс. 10 б)	нетерпимость к мнению других (макс. 10 б)	зав. жестокость (макс. 20 б)	отк. жестокость (макс. 45 б)	общ. негативизм (макс. 5 б)	брюзжание (макс. 10 б)	негат. опыт общения (макс. 20 б)	соперничество (макс. 12 б)	сотрудничество (макс. 12 б)	компромисс (макс. 12 б)	избегание (макс. 12 б)	приспособление (макс. 12 б)
Jiawu	5	6	2	20	10	2	0	5	6	7	6	7	5
Huang	4	4	1	20	27	3	6	6	5	6	6	7	5
May	4	3	2	14	19	2	6	16	9	7	6	4	7
Orlan	5	4	3	20	27	0	0	6	10	7	5	6	3
Shichen	4	2	6	14	16	3	6	14	3	6	7	4	7
Chroy	2	2	0	14	10	0	0	8	5	8	9	7	6
Xiao	6	2	3	14	27	2	6	11	6	6	10	8	7
Liling	6	3	2	6	16	3	2	18	6	11	6	9	5
Shilay	5	2	2	14	19	3	6	10	9	7	6	4	7
Chang	5	4	3	20	26	2	8	11	3	7	7	6	4
Kang	7	6	6	13	37	3	4	20	12	7	6	9	0
Siawu	5	5	2	20	10	3	5	8	5	5	9	8	4
Shimau	2	7	3	17	19	0	6	15	10	6	8	7	5
Roy	4	4	3	20	19	1	4	5	5	7	6	6	3
Washing	3	2	6	14	27	3	6	8	9	5	7	4	7
Mang	4	2	0	14	16	2	5	14	4	9	8	7	5
Washing	4	4	3	20	27	3	4	10	6	8	7	8	6
Mang	6	6	2	20	19	3	4	19	10	5	6	8	5
Ai	5	3	3	6	16	1	2	8	5	8	7	4	6
Chen	5	6	3	13	10	2	8	14	10	5	5	8	4

Приложение Е

Таблица Е.1 – Сводная таблица результатов тестирования контрольной группы (русские респонденты)

Имя респондента	Методика «Личностная агрессивность и конфликтность»			Опросник «Коммуникативная установка»					Методика «Диагностика возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях»				
	Наименование шкал (в балл)			Наименования шкал (в балл)					Наименование шкал (в балл)				
	вспыльчивость (макс. 10 б)	неуступчивость (макс. 10 б)	нетерпимость к мнению других (макс. 10 б)	зав. жестокость (макс. 20 б)	отк. жестокость (макс. 45 б)	обсн. негативизм (макс. 5 б)	брозжание (макс. 10 б)	негат. опыт общения (макс. 20 б)	соперничест во (макс. 12 б)	сотрудничес тво (макс. 12 б)	компромисс (макс. 12 б)	избегание (макс. 12 б)	приспособле ние (макс. 12 б)
Антонина	7	2	2	20	26	3	4	11	5	7	10	6	3
Ольга	8	4	3	16	19	1	4	14	9	7	9	6	3
Сергей	4	1	4	13	18	2	0	5	2	11	8	4	6
Михаил	2	5	5	13	27	5	10	15	2	10	10	6	3
Игорь	6	4	2	14	29	1	4	6	5	7	6	9	4
Ксения	8	2	3	17	20	4	4	11	6	7	8	7	3
Дмитрий	6	3	1	20	27	3	2	1	5	7	10	6	3
Надежда	7	3	3	20	45	5	8	11	5	8	7	8	3
Юлия	5	2	3	20	26	2	5	6	4	10	8	4	5
Мария	5	2	2	16	20	3	4	6	5	7	10	5	4
Денис	9	5	5	17	29	4	4	16	6	8	9	5	5
Маргарита	9	6	5	13	18	3	7	6	4	4	7	10	6
Алексей	7	6	6	16	26	5	6	10	9	6	8	4	0
Оксана	5	4	5	13	27	3	5	6	6	8	7	6	1
Валерия	7	4	2	17	29	1	4	15	4	7	9	6	5
Данил	8	5	6	17	20	4	10	10	5	6	8	8	4
Виктория	6	3	1	20	27	3	5	6	2	8	8	6	3
Ольга	8	4	4	20	29	5	8	11	5	7	6	5	3
Андрей	6	5	5	16	26	4	4	6	4	7	7	5	5
Анастасия	4	2	2	16	20	3	7	10	4	10	9	6	4



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

Департамент социальных наук

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу студента (ки) _____

Степановой Юлии Сергеевны

(фамилия, имя, отчество)

специальность 37.03.02 Конфликтология

(направление) Конфликтология в межкультурных коммуникациях группа Б 4408

Руководитель ВКР: Горчакова Елена Борисовна

к. психол. н., доцент

(ученая степень, ученое звание, и. о. фамилия)

на тему: Организационные конфликты: межкультурный аспект

Дата защиты ВКР « 06 » июля 2018 г.

Выпускная квалификационная работа Ю. С. Степановой соответствует выданному заданию.

В научной работе рассматривается одна из актуальных проблем – межкультурный аспект в организационных конфликтах. С точки зрения межкультурного аспекта, проблема организационных конфликтов является недостаточно исследованной как в теоретическом, так и в практическом плане. Проблема является бесспорно актуальной, так как в последнее время наиболее частым явлением в организациях являются конфликты на фоне культурных, национальных и религиозных различий. Причем, источником проблем в организациях в большинстве случаев становятся не культурные различия, а межкультурные взаимодействия.

которые приводят к возникновению конфликтов. В связи с этим возникает острая потребность в изучении роли межкультурного аспекта в организационных конфликтах.

Полученные в результате эмпирического исследования данные позволяют выделить особенности межкультурного взаимодействия российских китайских сотрудников в организациях.

Выводы и некоторые части результатов работы могут быть использованы руководителями организаций, организационными психологами и конфликтологами для предотвращения межкультурных организационных конфликтов.

Процент оригинальности текста выпускной квалификационной работы Ю. С. Степановой составляет 75 %.

За время работы над ВКР Ю. С. Степанова проявила высокую ответственность и работоспособность, зарекомендовала себя инициативным и исполнительным студентом. Тщательно проработала научную и учебно-методическую литературу по данной проблематике. Проявила способность вдумчиво анализировать, обобщать, структурировать, последовательно и грамотно излагать материал, делать корректные выводы.

Незначительными недостатками, на наш взгляд, являются: немного раздутое описание методов исследования и незначительные ошибки (описки) в тексте работы.

Выпускная квалификационная работа Степановой Юлии Сергеевны соответствует требованиям, предъявляемым к данному виду работ, и заслуживает оценки «отлично».

Руководитель ВКР: к. псх. н., доцент
(уч. степень, уч. звание)


(подпись)

Е.Б. Горчакова
(и.о. фамилия)

« 18 » июня 2018 г.