

Тарануха Матвей Сергеевич

аспирант

Маковозов Даниил Сергеевич

студент

Еременко Дарья Николаевна

старший преподаватель

ФГБОУ ВО «Ростовский государственный

экономический университет (РИНХ)»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В МУЛЬТИКУЛЬТУРНЫХ КОЛЛЕКТИВАХ ОРГАНИЗАЦИЙ

***Аннотация:** в статье рассматривается проблема наличия конфликтов в мультикультурных коллективах и их причины. На основании теоретического анализа методологического обеспечения управления конфликтами организаций представлены особенности стратегии управления мультикультурными коллективами организаций, направленные на устранение конфликтов.*

***Ключевые слова:** конфликт, мультикультурный коллектив, организация, управление.*

Конфликтом являются ситуации в взаимодействии индивидов, групп, объединений, возникновение которых связано с несовместимыми взглядами сторон и их противоположными взглядами и интересами. Им характерны деструктивные и конструктивные функции.

В исследованиях, рассматривающих вопросы конфликтологии представлены различные причины возникновения межкультурных конфликтов. При этом, многие из них свидетельствуют о том, что причинам таких конфликтов в виде враждебности и иных проявлений к представителям других культур присущ социальный характер. Негативное восприятие конфликтов как исключительно деструктивных явлений в коммуникационных процессах оспаривается позитивной

теорией конфликта, которая рассматривает их как естественную и неизбежную часть повседневной жизни, которая не всегда должна приводить к дисфункции.

Согласно теории К. Деглес коммуникативные конфликты в коллективе зависят от: личных, социальных и организационных особенностей [4, с. 155]. Личные особенности выражены в стремлении к власти, неспособности к адаптации, недоверии и т. п. Социальные особенности, провоцирующие конфликтные ситуации в основном выражены конкуренцией, непризнании способностей, несоответствующей поддержке и т. п. Организационные особенности влияют на наличие конфликтов посредством чрезмерной нагрузки, отсутствием точных инструкций и обязанностей.

Наличие межкультурных коммуникаций в настоящее время является актуальной проблемой, в том числе и для межкультурных организаций. Обуславливается это тем, что деструктивность влияет на экономическую деятельность организаций и ее развитие в целом [1, с. 50]. Многие организации имеют среди сотрудников представителей разных религий [2, с. 18]. Наиболее проблемными являются поликультурные организации, дифференцированные по этническому признаку. При этом, конфликты в коммуникационных процессах не следует рассматривать как исключительно негативное явление, а наоборот, стоит признать их возможностью для улучшения межличностных отношений, развития личности и укрепления отношений в коллективе организации.

Недостаток понимания между представителями разных культур приводит команду к конфликтам и, как итог, к плохим результатам их работы [5, с. 221]. Отметим, что в научной литературе нет единого мнения относительно управления конфликтами в межкультурных коллективах организаций. Неправильное управление мультикультурной коммуникацией может вызвать серьезные негативные последствия для социальной безопасности и эффективности команды [8, с. 72].

Для эффективного управления конфликтами в межкультурной организации необходимыми являются знания этикетных норм и принципов деловой коммуникации. Имеется необходимость для готовности воспринимать различия в стиле,

языке, мировоззрении и иных особенностей представителей других культур. В коллективе не должно быть доминирования одной из культур, работники должны стремиться придерживаться реляционной культуры партнерства [3, с. 71].

Исходя из теории управления персоналом в межкультурной организации М.С. Чистякова, устранению конфликтов способствует соблюдение этических принципов, внедрение методов мотивации и стимулирования, наличие лояльности и приверженности организации.

По мнению С.Н. Зачиняева в межкультурных организациях целесообразно применять: мероприятия, направленные на устранение дискриминаций; поддержку работников вне зависимости от их расовой, религиозной принадлежности; мероприятия, направленные на понимание сущности культурных проявлений среди сотрудников [7, с. 62].

По мнению Ч. Сноу эффективными для исключения и разрешения конфликтов в межкультурной организации являются:

- формирование, приверженность общей цели;
- наличие ролевых ожиданий, то есть определение задач и навыков для каждого сотрудника;
- установление в коллективе требований и правил социального взаимодействия;
- мониторинг и отчетность мультикультурной проектной деятельности.

В этих целях необходима целенаправленная работа, которая предполагает вовлеченность с стороны руководства в деятельность коллектива, исключение недоверия, чрезмерного контроля и давления, наличия гибкости в управленческих решениях, влияния стереотипов. Для эффективности развития и поддержания коммуникативных отношений в межкультурных организациях приветствуется проведение тренингов по культурной интеграции, изучение иностранных языков и использование руководителем чувства юмора для создания теплой, дружелюбной атмосферы в коллективе [6, с. 47].

Делая вывод, отметим, что успешные команды и менеджеры справлялись с мультикультурными проблемами одним из способов: адаптация (признание и

преодоление культурных пробелов), структурное вмешательство (изменение формы или состава команды), вмешательство руководства (установление норм или привлечение менеджера) и уход (удаление члена команды). Выбор наилучшей стратегии зависит от обстоятельств, и каждое из них сопряжено с потенциальными сложностями.

Список литературы

1. Алиев О.М. Вопросы командной работы в мультикультурной организации / О.М. Алиев, А.М. Якубова // Научные достижения и открытия 2019. – 2019. – С. 50–53. EDN BCYAZV
2. Алиев О.М. Проблемы управления в мультикультурных организациях / О.М. Алиев // Социально-экономические и экологические аспекты развития Прикаспийского региона. – 2019. – С. 18–20. EDN FBVOWO
3. Пляхотко Т.А. Анализ управления многонациональными коллективами в организациях / Т.А. Пляхотко, И.С. Пляхотко // Экономический рост России: проблемы и стратегические перспективы. – 2018. – С. 70–75. EDN XPLTVJ
4. Головкин Я.Д. Межкультурные конфликты и их причины / Я.Д. Головкин // Экономика и социум. – 2016. – №5. – С. 154–157.
5. Грошева Л.И. Специфика коммуникационных процессов в многонациональных коллективах / Л.И. Грошева // Государство, общество, Церковь в истории России XX–XXI веков. – 2020. – С. 221–225. EDN ADSZLA
6. Листопад П.Д. Успешное управление мультикультурными командами: практические рекомендации для менеджеров / П.Д. Листопад // Внутреннее предпринимательство: университет и бизнес. – 2017. – С. 42–48. EDN YOGPLL
7. Маханева Е.А. Корреляция мультикультурной чувствительности и стилей современного глобального конфликтного менеджмента в межкультурных деловых коммуникациях / Е.А. Маханева // Контекст и рефлексия: философия о мире и человеке. – 2022. – Т. 11, №3А. – С. 58–64. DOI 10.34670/AR.2022.21.37.010. EDN CWOSQJ

8. Маханева Е.А. Мультикультурная коммуникация в профессиональных коллективах: социальная безопасность / Е.А. Маханева // Социально-гуманитарные знания. – 2023. – №11. – С. 71–74. EDN GDTPPX