

KULTURNÍ PROBLÉMY PRÁCE MEZINÁRODNÍCH TÝMŮ

Cultural Problems Of The Work Of International Teams

ABSTRAKT

Záměrem diplomové práce je teoretické vymezení pojmu kulturní diverzity a termínů spojených s touto problematikou. Posouzení, určení příležitostí pro zlepšení a návrh vhodných řešení stávajících kulturních problémů ve vybrané společnosti operující v mezinárodním prostředí. Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. V teoretické části jsou rešeršní odborné literatury popsány základní pojmy spojené s problematikou kulturní diverzity. V praktické části jsou prostřednictvím kvantitativní výzkumné metody, dotazníkového šetření zaměstnanců vybrané mezinárodní společnosti, a rovněž prostřednictvím kvalitativní výzkumné metody, expertního rozhovoru s HR Business partnerkou společnosti, hodnoceny problémy vybrané společnosti vzniklé v důsledku kulturní diverzity zaměstnanců. Výsledky výzkumného šetření ukázaly, že problémy vznikají v oblasti komunikace, mezikulturního vzdělávání zaměstnanců, vzájemného seznamování a spolupráce, managementu a představ o pracovní spolupráci. Vybraná společnost má, mimo jiné, doporučeno, zavést mezikulturní workshopy, semináře či školení pro zaměstnance a manažery, pořádat více společenských akcí, školit manažery o managementu v mezinárodním prostředí a učit manažery aktivně naslouchat svým zaměstnancům.

ABSTRACT

The aim of the diploma thesis is a theoretical definition of the concept of cultural diversity and terms associated with this issue. Evaluating, identifying opportunities for improvement, and proposing possible solutions to current cultural problems in existing chosen company which operates in an international environment. The diploma thesis is divided into theoretical and empirical part. The theoretical part discusses the literature review of fundamental terms associated with the issue of cultural diversity. In the empirical part, the problems of chosen company originating from the cultural diversity of employees are evaluated through a quantitative research method, a questionnaire survey of company's employees, as well as through a qualitative research method, an expert interview with the company's HR Business Partner. The results of the research found out that problems arise in the field of communication, intercultural education of employees, mutual acquaintance and cooperation, management, and expectations about teamwork. The chosen company got recommended, between others, to establish intercultural workshops, seminars, trainings for employees and managers, to organize more corporate social events, to train managers in topic of management in an international environment and to teach managers to actively listen to their employees.

ÚVOD

CÍL PRÁCE

- Teoretické vymezení pojmu kulturní diverzity a dalších termínů spojených s touto problematikou.
- Posoudit stav kulturních problémů ve vybrané firmě operující v mezinárodním prostředí.
- Určení možných příležitostí pro zlepšení a návrh vhodných řešení stávajících problémů vybrané firmy.



ZDŮVODNĚNÍ TÉMATU

- Globalizace v dnešní době umožňuje firmám, organizacím a jejich zaměstnancům vstupovat na zahraniční trhy.
- V tomto důsledku vznikají různá mezikulturní prostředí, která mají dopad na osobní i profesní život jedinců.
- Mezinárodní společnosti často řídí multikulturní týmy jako týmy monokulturní.
- A proto nejsou společnosti připraveny na problémy, které vznikají v mezinárodních týmech v důsledku kulturní diverzity zaměstnanců.
- Problémy kulturní diverzity na pracovišti poté snižují efektivnost a produktivitu celé společnosti.
- Proto je nutné se této problematice v mezinárodních společnostech věnovat, vzdělávat se a školit se v ní.
- Vzděláním zaměstnanců a jejich manažerů poté předcházet a eliminovat kulturní problémy.

STRUKTURA PRÁCE

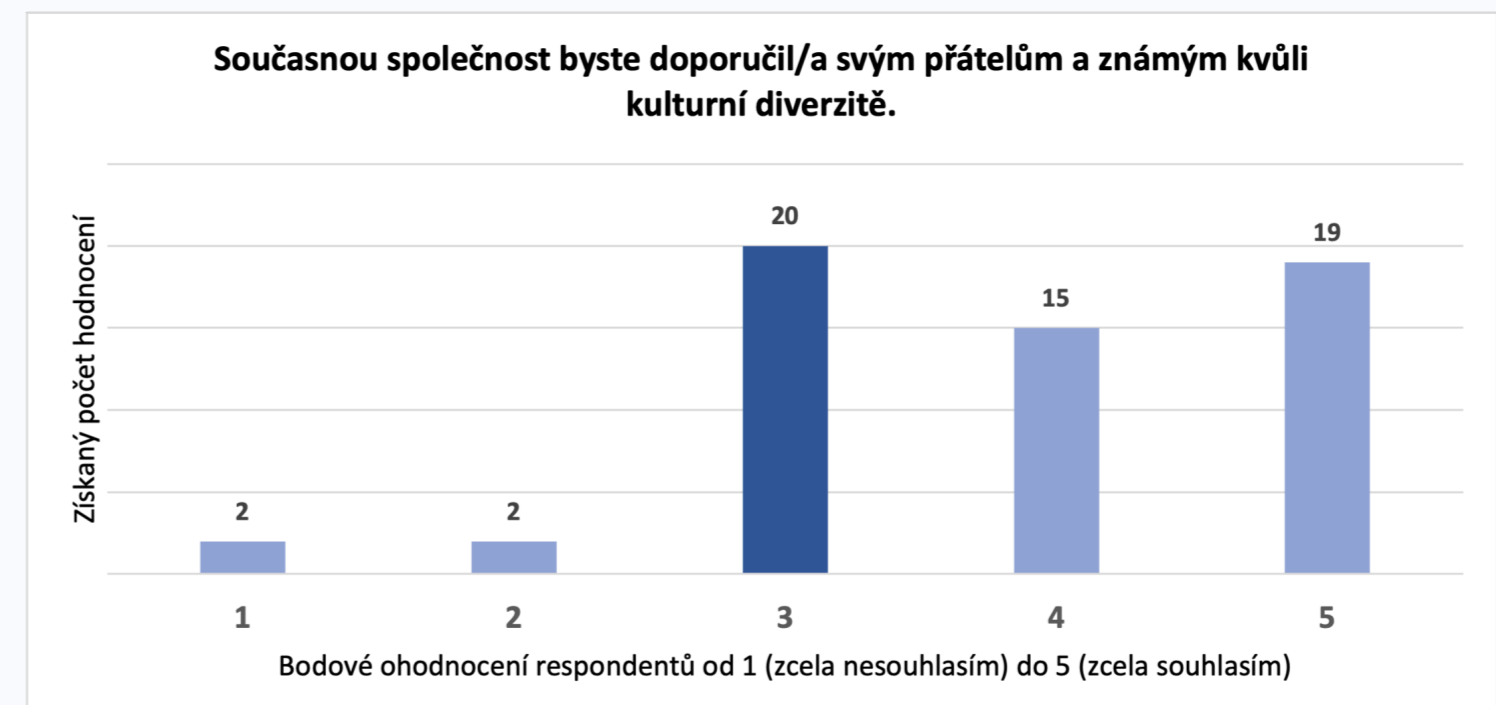
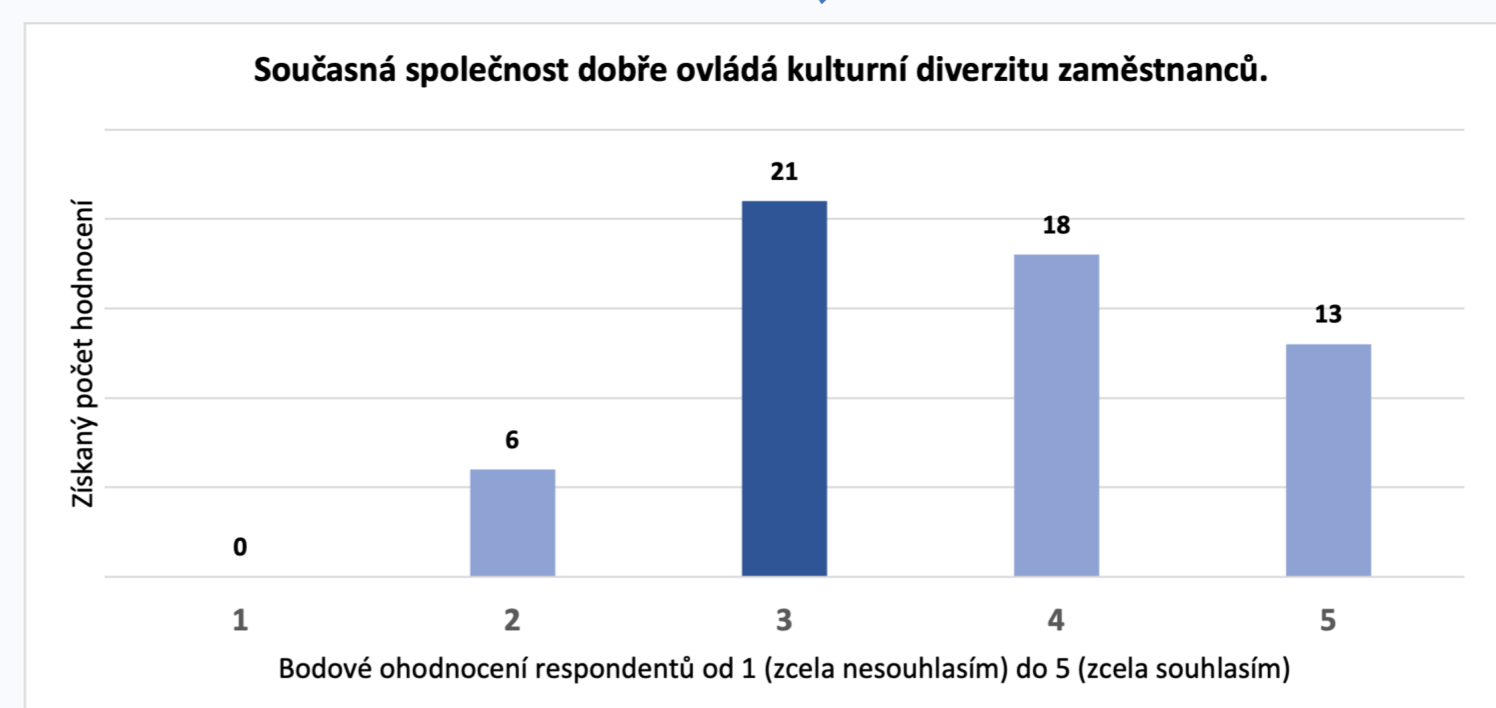
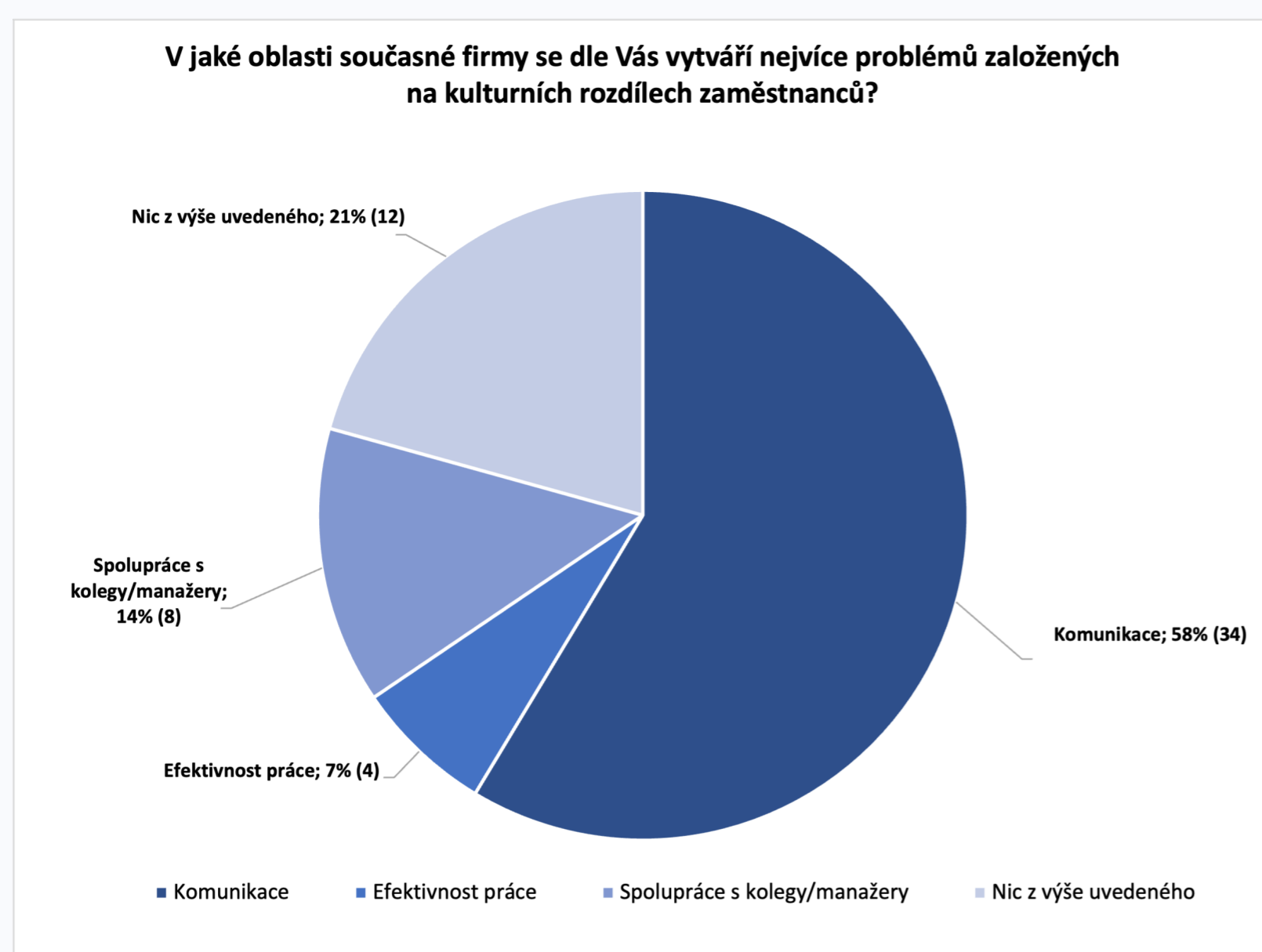
- **Teoretická část:** Literární rešerše problematiky kulturní diverzity v mezinárodním pracovním prostředí.
- **Praktická část:** Výzkum ve vybrané společnosti, její mezinárodní pražské pobočce, o stávajících problémech na pracovišti v kontextu kulturní diverzity mezinárodních zaměstnanců.

METODIKA

Kvalitativní výzkum – expertní rozhovor 	<ul style="list-style-type: none">• Co: Expertní rozhovor s HR Business Partnerkou vybrané společnosti• Cíl: Zjistit interní informace o přístupu vybrané společnosti ke kulturní diverzitě na pracovišti
Kvantitativní výzkum – dotazníkové šetření 	<ul style="list-style-type: none">• Co: Dotazníkové šetření mezi zaměstnanci pobočky mezinárodního byznysu vybrané společnosti• Cíl: Zhodnotit stávající stav problémů spojených s kulturní diverzitou na pracovišti vybrané společnosti a následně navrhnout možná řešení

VÝSLEDKY VÝZKUMU

- 58 z 98 zaměstnanců se účastnilo na anonymním dotazníkovém šetření
- 59,18 % návratnost dotazníku



Na základě dotazníkového šetření byly zjištěny 5 problematických oblastí:

- 1/ **Komunikace** (nedorozumění v důsledku nízké úrovně anglického jazyka, odlišného významu slov i neverbální komunikace a odlišná očekávání o způsobu komunikace u jednotlivých kultur)
- 2/ **Nedostatek mezikulturního vzdělávání** (žádná mezikulturní školení pro zaměstnance ani manažery)
- 3/ **Nedostatek společenských událostí** (nedostatek možností, jak se mohou zaměstnanci vzájemně seznámit a usnadnit vzájemnou spolupráci)
- 4/ **Management** (u některých manažerů zjištěny nedostatky v připravenosti na řízení mezikulturního týmu)
- 5/ **Odlišné představy** (zaměstnanci mají odlišné představy o komunikaci, zpětné vazbě, dochvilnosti, delegování úkolů a pravomocí, formě týmové spolupráce)

ZÁVĚR A DOPORUČENÍ

- Většina zaměstnanců hodnotí stav kulturní diverzity na pracovišti vybrané společnosti pozitivně.
- Většina zaměstnanců by vybranou společnost doporučila svým známým a přátelům.
- Přesto v jednotlivých problematických oblastech doporučují:

Komunikace	<ul style="list-style-type: none">• Jazykové kurzy jako benefit pracovní smlouvy• Využívat techniky aktivního naslouchání• Mezikulturní semináře jako příprava na možné budoucí neshody• Při seznámení s novým členem týmu vyjádřit vzájemná očekávání o komunikaci
Mezikulturní vzdělávání	<ul style="list-style-type: none">• Umožnit členům týmu oficiálně představit svůj kulturní původ• Mezikulturní školení pro manažery i zaměstnance
Společenské události	<ul style="list-style-type: none">• Pořádat společenské události• Znovuobnovit Mezinárodní obědy pro mezinárodní zaměstnance vybrané firmy• Semináře na téma "Mezikulturní spolupráce"
Management	<ul style="list-style-type: none">• Pořádat pro manažery semináře o mezikulturním managementu• Budovat interkulturní kompetence u manažerů
Odlišné představy	<ul style="list-style-type: none">• Každý z manažerů by měl se svými členy týmu v začátcích projektu projednat vzájemná očekávání týkající se týmové spolupráce, delegování úkolů, časové dotace na plnění úkolů aj.