

תחום המחקר של רב-תרבותיות בעסקים נמצא בצמיחה (Voss., Albert, Ferring; 2014). הסיבה העיקרית לכך היא כי בעידן הגלובליזציה התרחבו שיתופי הפעולה הבינלאומיים והוקמו ארגונים וחברות בינלאומיות רבות המשלבות צוותים של עובדים המגיעים מרקע תרבותי שונה. תחום האפקטיביות הארגונית ואיכות הביצועים של צוותי עובדים הינו נושא מרכזי בשדה המחקר של הניהול העסקי. התרבותם של צוותים רב-תרבותיים בחברות ובארגונים בינלאומיים, הופכת את חקר הביצועים של צוותים רב-תרבותיים לנישה מחקרית חשובה המהוות סוג של תת-תחום בתוך שדה המחקר של איכות ביצועי צוותים בחברות עסקיות (Stahl et al., 2010).

מקובל להגדיר את איכות ביצועי הצוות על-פי שני פרמטרים :

הראשון הוא מידת ההצלחה של חברי הצוות למלא את מטרותיהם והערכת איכות תוצרי עבודתם. הפרמטר השני הוא הערכת איכות הקשרים הבינאישיים בצוות, לצד מדדים נוספים כמו מידת שביעות הרצון של חברי הצוות מהאווירה בצוות, מידת המחוייבות שהם חשים והתמיכה ההדדית בין השותפים לצוות (Zoogah, Peng, & Woldu, 2015).

עבודה זאת תתמקד בבחינת השפעתם של שני משתנים על ביצועי הצוות הרב-תרבותי. המשתנה הראשון הוא "שונות תרבותית". שונות תרבותית יכולה להתבטא בדפוסי התנהגות (Groves & Feyerhem & Gu; 2014), בתפיסות ניהוליות ושיטות עבודה (Belhoste & Monin; 2013) או באופנים אחרים עליהם ארחיב בהמשך.

המשתנה השני הוא "שפה", הבדלי שפה עשויים להתבטא לא רק במלל שונה, אלא גם בדרכי הביטוי והתקשורת הבינאישית. העשויות להיות שונות בין חברה לחברה ובין תרבות לתרבות. בעבר היה מקובל לראות את הבדלי השפה כחלק מההגדרה הכוללת של "שונות תרבותית", אולם בשנים האחרונות חל שינוי בהתייחסות ומחקרים שפורסמו בשנים האחרונות נוהגים להפריד בין השניים (Brannen, Piekkari & Tietze; 2014).

שאלת המחקר: כיצד שונות תרבותית ושפה משפיעים על ביצועי הצוות הרב תרבותי הבין לאומי?

חוקרים שונים שמו דגשים שונים על אופן ההגדרה של המשתנה, בהתאם להגדרות השונות. מרבית החוקרים שצינתי בפרק זה מדדו את המשתנה באמצעות שאלונים, אולם משום השוני בין ההגדרות, הדגשים בשאלונים היו שונים.

דרך מדידה שונה הציגו גיושי ולאהירי אשר פיתחו אינדקס "שונות שפתית" המאפשר מדידה כמותנית של מידת השונות בין שפות. באמצעות האינדקס ניתן לחשב ולכמת את מידת השונות בין כל שתי שפות נתונות בהתאם לצורך (Joshy & Lahiri; 2015).

יתר החוקרים העדיפו כאמור להשתמש בשיטת מדידה באמצעות שאלונים. חוקרים ששמו דגש על השפה במובנה המילולי התמקדו בשאלונים ברמת השליטה המילולית בשפה ואילו חוקרים שראו שפה כמשתנה המגדיר תפיסה ארגונית, התמקדו בפרמטרים אחרים. להלן 2 דוגמאות:

בראנן ושות' הציגו למדוד שהגדרת המשתנה על-ידם התמקדה בפן של תפיסת דפוסי עבודה ושפה ארגונית מדדו את המשתנה באמצעות שאלונים מהם ניתן היה ללמוד כיצד המשתתפים תופסים את הדרך בה צריך להתנהל הארגון ואת מהות אחריותם של נושאי התפקידים השונים בו (Brannen, Piekkari & Tietze; 2014).

גם קלימוטר ולאורינג עשו שימוש בשאלונים, אולם השאלונים שמו דגש על מרכיב שונה בתכלית. למשתתפים הוגדרו מספר פרמטרים כמו דיבור, קריאה וכתובה והם היו צריכים להתייחס לכל אחד מהם ולהגדיר באיזה רמה הם שולטים בו, כאשר הציון 5 הגדיר "שפת אם" וציון 1 הגדיר חוסר שליטה מוחלט. באמצעות פילוח שאלונים אלה ניתן היה למדוד את הערך של המשתנה "הבדלי שפה" בצוות הנבדק (Klitmoller, Lauring; 2012).

בפרק זה הצגתי רקע על המשתנה הבלתי תלוי השני בעבודה – "הבדלי שפה". בפרק אציג סקירה של מחקרים שבחנו את הקשר בין משתנה זה למשתנה התלוי בעבודה – ביצועי הצוות הרב-תרבותי.

הגדרות המשתנה על-פי חוקרים שונים

קלימוטר ולאורינג הגדירו הבדלי שפה, במובן הפשוט והטכני יותר. במחקרם הם מתייחסים להבדלי שפה כ-"מידת ההבנה של השפה, כולל מיומנות בהבנת צלילי המילים, שליטה במבנים והטיות והיכולת להשתמש בשפה לשימושים שונים כמו דיבור, כתיבה, קריאה וכד'" (Klitmoller, Lauring; 2012), הגדרה דומה מאד הציגו גם גיושי ולאהירי (Joshy & Lahiri;

2015).