

'Komunikacja w zarządach firm sektora usług- w kontekście obecności ekspatów oraz zarządzania różnorodnością'

Nasilone w ostatnim czasie migracje ludzkie i wpływy międzykulturowe zmieniły nie tylko geopolityczne rozłożenie sił na świecie. Wpłynęły one również na sposób w jakim pracują zespoły, w tym także Zarządy, a nawet na procesy ich komunikacji. Na tym gruncie powstało wiele interesujących publikacji. Udowodniono wpływ składu Zespołów Zarządczych na klimat pracy, wyniki firmy, reputację, jak również na kulturę firmy (Boone and Hendriks, 2009; Naranjo-Gil et al., 2008; Cox, 1994; McLeod et al., 1996; Richard, 2000). Publikacje te zwróciły uwagę na ważność badań poświęconych Zarządom. Zrozumienie ich mechaniki ma bezpośrednie znaczenie dla rozwoju firm, a tym samym gospodarki danego kraju. Niewiele badań porusza jednak tematykę elementu pośredniczącego w tym procesie, jakim jest komunikacja. Fakt ten stanowi lukę badawczą oraz w jakimś stopniu inspirację do przeprowadzenia badań. Ma również potencjalną użyteczność dla praktyków, a przede wszystkim wartość naukową dla dziedzin komunikacji oraz zarządzania.

Celem proponowanego projektu jest zbadanie czy i w jaki sposób ekspaci mają wpływ na międzykulturową komunikację biznesową w sektorze usług. Badania przeprowadzane zostaną w krajach, które posiadają znaczącą ilość ekspatów w Zarządach, i które jednocześnie mają według danych Banku Światowego duży (powyżej 75%- Hong Kong i Singapur) oraz średni (powyżej 60%- Polska i Niemcy) wpływ sektora usług na gospodarkę. Celem jest wydobyć najlepszych praktyk. Na przestrzeni ostatnich lat sektor usług zyskał na znaczeniu i ma rosnący wpływ na gospodarkę światową. Równocześnie mamy do czynienia z coraz bardziej aktualną 'Wojną o Talenty', zidentyfikowaną i nazwaną przez Stevena Hankina już w 1997, a opisaną cztery lata później (Michaels et al. 2001). Łącząc oba te fakty otrzymujemy problem, z którym borykają się obecnie rozwinięte gospodarki- nierówną dystrybucją wykształconych i doświadczonych ekspertów w stosunku do odpowiednich dla nich miejsc pracy. Najbardziej 'chłonne' na ekspatów, w zależności od kraju, są sektory: konsultingu, hotelarstwa, telekomunikacji czy bankowości (Beaverstock, 2002), które będą przedmiotem tego badania.

Zróznicowanie zespołów leży w centrum zainteresowania nauk społecznych oraz nauk o zarządzaniu od dziesięcioleci. Uczni nie byli w stanie dojść do jednolitych wniosków na temat wpływu różnorodności na zachodzące wewnątrz zespołu procesy, w tym komunikacyjne. Prezentowane wyniki badań są względem siebie sprzeczne. Jedni dowodzą, iż jest on bardzo pozytywny (McCuiston, et al. 2004; Naranjo-Gil et al. 2008; Bassett-Jones 2005; Nielsen 2010), drudzy- że wręcz odwrotnie (O'Reilly et al. 1993; Kirkman et al. 2004; Jackson et al. 1991). Wartością dodaną będzie zgłębienie tego zagadnienia w odniesieniu do Zarządów firm z sektora usług, który wciąż jest 'niedostatecznie zbadany' (Carmeli, 2015: 714). Zadaniem Zarządów jest wprowadzanie w życie strategii, w celu rozwoju firm oraz budowania długofalowej przewagi konkurencyjnej. Jednocześnie zarząd ma za zadanie reprezentowanie najlepszych interesów Rady Nadzorczej oraz innych interesariuszy. Wielokrotnie Zarząd w sektorze usług odpowiada również za cały system raportowania oraz wdrażania nowych regulacji. Jest to zatem bardzo specyficzne środowisko charakteryzujące się dużą dozą dyplomacji przy jednoczesnej bezwzględności proceduralnej. Dzięki zebraniu międzynarodowej sumy doświadczeń w aż czterech kluczowych segmentach sektora usług, możliwe będzie zrozumienie i zbudowanie modelu oraz definicji międzykulturowej komunikacji biznesowej dla implementacji w naszym Kraju. Proponowane badanie ma istotne znaczenie poznawcze jak również praktyczne, jako że problemy zarządzania różnorodnością stało się ważne dla takich organizacji jak OECD, Unia Europejska czy Parlament Europejski (Komisji Zatrudnienia i Spraw Socjalnych).

W badaniach własnych, wnioskodawczyni wykazała, iż Zarządy banków są zupełnie a-kulturowe. Zarówno w analizowanych bankach w Singapurze, jak i w Polsce- znaczenie wielokulturowości okazało się nie mieć wpływu na komunikację na poziomie Zarządu. Zostało ono całkowicie zastąpione przez profesjonalizację oraz specyficzną kulturę Zarządów tych instytucji, która ma pewne cechy uniwersalne dla sektora bankowego. Wyniki badań stały się inspiracją i drogowskazem do zbadania zagadnienia w szerszym kontekście- w ujęciu proponowanego projektu, aby porównać te mechanizmy w badaniu międzysektorowym oraz międzykulturowym.