



Universitatea
Politehnică
Timișoara

UNIVERSITATEA POLITEHNICA TIMIȘOARA
Școala Doctorală de Studii Inginerești
Domeniul Inginerie și Management

Anca-Diana POPESCU

ASPECTE ALE
MANAGEMENTULUI DIVERSITĂȚII ÎN
MANAGEMENTUL GRUPURILOR

- REZUMATUL TEZEI DE DOCTORAT -

Conducător științific:
Prof. univ. dr. ing. Anca DRĂGHICI

- 2015 -

CUPRINSUL TEZEI DE DOCTORAT

NOTAȚII, ABREVIERI, ACRONIME

LISTA DE TABELE

LISTA DE FIGURI

1. INTRODUCERE

2. LĂMURIRI CONCEPTUALE ÎN MANAGEMENTUL DIVERSITĂȚII. ELEMENTE DE MANAGEMENT COMPARAT

2.1 CONCEPTUL DE CULTURĂ ȘI DIVERSITATE CULTURALĂ

2.1.1 Definiții și abordări

2.1.2 Multiculturalitate, interculturalitate, transculturalitate

2.1.3 Transferul cultural

2.1.4 Diversitatea culturală și de gen în organizații

2.2 DIVERSITATEA CULTURALĂ ÎN ORGANIZAȚII. CULTURA ORGANIZAȚIONALĂ

2.2.1 Definiții și abordări

2.2.2 Modele de abordare a culturii organizaționale

2.2.3 Dilemele managementului diversității culturale

2.3 MANAGEMENTUL DIVERSITĂȚII

2.4 ELEMENTE DE MANAGEMENT COMPARAT. MODELE ȘI ABORDĂRI

2.5 CONCLUZII

3. SINTEZA ABORDĂRILOR ÎN MANAGEMENTUL GRUPURILOR – DIMENSIUNEA MULTICULTURALITĂȚII

3.1 SINTEZA CONCEPTELOR ȘI ABORDĂRILOR ÎN DOMENIUL MANAGEMENTUL GRUPURILOR

3.1.1 Definiții. Clasificări. Dinamica de grup

3.1.2 Aspecte ale inter-relaționării indivizilor în grup

3.1.3 Aspecte ale comportamentului de grup

3.1.4 Diferențele culturale în stilul de comunicare

3.1.5 Dezvoltarea reursei umane

3.1.6 Managementul conflictelor

3.2 DELIMITĂRI PRIVIND CONTEXTUL DE REALIZARE A CERCETĂRILOR

3.2.1 Caracteristici specifice grupurilor de învățare

3.2.2 Caracteristici specifice grupurilor de lucru pe proiect (echipe de proiect)

3.3 CONCLUZII

4. CERCETĂRI TEORETICE PENTRU DEFINIREA METODOLOGIEI DE CERCETARE

4.1 PREMISELE DEMERSULUI METODOLOGIC

4.2 CONCEPȚIA UNUI MODEL DE CARACTERIZARE A GRUPURILOR DIN PERSPECTIVA DIVERSITĂȚII

4.3 CONCEPȚIA METODOLOGIEI DE CERCETARE

4.3.1 Metode și mijloace de cercetare

4.3.2 Descrierea aplicației web dezvoltate pentru investigarea grupurilor on-line

4.4 PLANIFICAREA CERCETĂRILOR EXPERIMENTALE

5. CERCETĂRI APLICATIVE PRIVIND CARACTERIZAREA UNOR GRUPURI MULTICULTURALE DE ÎNVĂȚARE

5.1 CARACTERIZAREA COMPORTAMENTULUI PRIMULUI GRUPUL DE ÎNVĂȚARE

5.1.1 Contextul de cercetare

5.1.2 Analiza și interpretarea rezultatelor obținute

5.1.3 Concluzii - profilul comportamental al primului grup de învățare

5.2 CARACTERIZAREA COMPORTAMENTULUI CELUI DE-AL DOILEA GRUP DE ÎNVĂȚARE

5.2.1 Contextul de cercetare

5.2.2 Analiza și interpretarea rezultatelor obținute

5.2.3 Concluzii - profilul comportamental al celui de-al doilea grup investigat

5.3 CARACTERIZAREA COMPORTAMENTULUI GRUPULUI DE ÎNVĂȚARE DIN CADRUL ȘCOLII DE VARĂ

5.3.1 Contextul de cercetare

5.3.3 Analiza și interpretarea rezultatelor obținute

5.3.4 Concluzii - profilul comportamental al grupului de învățare din Franța

6. CERCETĂRI APLICATIVE PRIVIND CARACTERIZAREA UNOR GRUPURI/ECHIBE DE PROIECT

6.1 CONTEXTUL DE CERCETARE

6.2 ANALIZA ȘI INTERPRETAREA REZULTATELOR OBȚINUTE

6.3 CONCLUZII - PROFILUL COMPORTAMENTAL AL GRUPULUI DE PROIECT

6.4 ANALIZĂ COMPARATIVĂ A PERSONALITĂȚII/COMPORTAMENTULUI MULTICULTURAL A GRUPURILOR DE ÎNVĂȚARE INVESTIGATE

6.5 CONCLUZII ASUPRA CERCETĂRILOR APLICATIVE REALIZATE

7. CONCLUZII. CONTRIBUȚII PERSONALE. PERSPECTIVE ALE CERCETĂRII

7.1 CONCLUZII GENERALE

7.1.1 Asupra cercetărilor bibliografice (capitolele 2, 3)

7.1.2 Asupra cercetărilor teoretice (capitolul 4)

7.1.3 Asupra cercetărilor aplicative (capitolul 5 și 6)

7.2 LIMITĂRI METODOLOGICE ȘI PRACTICE

7.3 CONTRIBUȚII PERSONALE

7.3.1 În planul cercetărilor asupra referențialului bibliografic de specialitate

7.3.2 În planul dezvoltărilor teoretice

7.3.3 În planul cercetărilor aplicative

7.4 DIRECȚII VIITOARE DE CERCETARE

8. BIBLIOGRAFIE

9. ANEXE

ANEXA 1 - MPQ (MULTICULTURAL PERSONALITY QUESTIONNAIRE), J.P. VAN OUDENHOVEN, K.I. VAN DER ZEE

ANEXA 2 - CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA NIVELULUI DE INTELIGENȚĂ EMOȚIONALĂ

ANEXA 3 - CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA STILULUI DE COMUNICARE

ANEXA 4 - TESTUL BELBIN PENTRU EVALUAREA ROLULUI POTENȚIAL ÎN ECHIPĂ

ANEXA 5 - FOI DE CALCUL EXCEL UTILIZATE PATRU PROCESAREA RĂSPUNSURILOR DATE DE SUBIECȚII INVESTIGAȚI ÎN CAZUL APLICĂRII CHESTIONARELOR INCLUSE ÎN TOOL-BOX (DISTRIBUIREA CHESTIONARELOR A FOST ÎN SISTEM CREION-HÂRTIE)

ANEXA 6 - FIȘA CU CENTRALIZAREA DATELOR EXCEL PENTRU CELE PATRU CHESTIONARE UTILIZATE

ANEXA 7 - ÎNFORMAREA RESPONDENȚILOR FRANCEZI

ANEXA 8 - LISTA ACORDURI ERASMUS PENTRU ECHIPA DE PROIECTE INVESTIGATĂ ÎN CADRUL UNIVERSITĂȚII DIN LIMOGES

ANEXA 9 - ANCA-DIANA POPESCU: LISTA LUCRĂRILOR ȘTIINȚIFICE REALIZATE

REZUMAT

Societatea prezentului este din ce în ce mai complexă și diversă, iar acest fapt este determinat (și recunoscut de mediul de afaceri și cel de cercetare) de globalizare și creșterea mobilității. La nivel individual, fenomenele sunt percepute prin accesul zilnic, atât în organizații, cât și în afara acestora, la un număr foarte mare de interacțiuni cu persoane care pot să fie foarte diferite de noi înșine, dar cu care suntem nevoiți să interacționăm și să acționăm. Ca urmare, fiecare individ este supus unor presiuni (de tipul oportunităților sau amenințărilor) generate de confruntarea sa cu fenomenul diversității.

În particular, diversitatea la locul de muncă se referă la statutul de a fi diferit și cuprinde toate aspectele în care angajații diferă unii de alții. Aceste aspecte includ caracteristici personale vizibile, precum genul, vârsta, etnia, dar și caracteristici personale mai puțin vizibile, precum competențele, nevoile și stilul de lucru¹. În practica organizațională, fenomenul diversității la locul de muncă este abordată în cadrul managementului comparat și a celui de resurse umane, în contextul managementului strategic. În consecință, managementul diversității implică integrarea abordărilor și practicilor diversității în procesele manageriale și de învățare zilnice ale unei organizații și ale mediului său. Totodată, ***managementul diversității reprezintă dezvoltarea activă și conștientă a unui proces strategic bazat pe valoare, comunicativ și managerial, de a accepta și folosi anumite diferențe și asemănări ca și potențial pentru organizație, un proces ce creează un avantaj competitiv sustenabil pentru aceasta.***

Teza de doctorat, formată din 7 capitole derulate pe 198 pagini, prezintă rezultatele unei serii de cercetări interdisciplinare pentru caracterizarea și îmbunătățirea unor aspecte relevante ale managementului grupurilor din perspectiva managementului diversității. Scopul cercetărilor teoretice și aplicative întreprinse a fost investigarea modului în care trebuie să opereze managementul resurselor umane, în general, și al grupurilor în special, luând în considerare aspectele diversității, în dorința de a îmbunătăți modul de acțiune al grupurilor eterogene (având un nivel relativ mare al diversității dimensiunilor considerate în cadrul cercetărilor realizate).

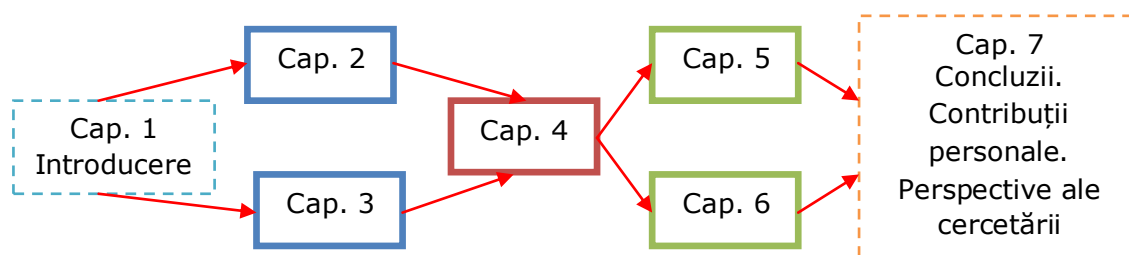
Obiectivul general al tezei de doctorat este realizarea de cercetări interdisciplinare pentru caracterizarea și îmbunătățirea unor aspecte relevante ale managementului grupurilor din perspectiva managementului diversității.

Obiective operaționale (asimilabile fiecărui capitol al lucrării) urmărite au fost:

- OP1.** Cercetări asupra referențialului bibliografic pentru construirea unei sinteze asupra conceptelor de cultură și diversitate culturală, cultura organizațională, managementului diversității și managementului comparat – capitolul 2;
- OP2.** Cercetări asupra referențialului bibliografic pentru realizarea unei sinteze asupra impactului multiculturalității în managementul grupurilor – capitolul 3;
- OP3.** Dezvoltări teoretice pentru concepția metodologiei de cercetare – capitolul 4;
- OP4.** Cercetări aplicative pentru testarea și validarea metodologiei de cercetare propuse, în cazul unor grupuri de învățare – capitolul 5;
- OP5.** Cercetări aplicative pentru testarea și validarea metodologiei de cercetare propuse, în cazul unor grupuri de muncă pe proiecte – capitolul 6.

Structura lucrării este prezentată în figura 1, problematica fiecărui capitol fiind convergentă pe atingerea obiectivului general al lucrării (detalierea conținutului fiecărui capitol este realizată în continuare).

¹<http://www.idm-diversity.org/files/EU0708-TrainingManual-ro.pdf>



Legendă:

- Cercetări asupra referențialului bibliografic
- Cercetări teoretice
- Cercetări aplicative, experimentale

Figura 1. Structura tezei de doctorat

Atingerea obiectivului general și a obiectivelor operaționale a fost realizată sistematic și gradual, demonstrat prin abordările punctuale aferente fiecărui capitol al tezei de doctorat.

În **Introducere** au fost prezentate considerente de ordin problematic și fenomenologic care au condus la definirea și clarificarea temei de cercetare, prin care s-au putut formula obiectivele cercetării și modalitatea de atingere a acestora.

Cercetările au evoluat din zona managementului diversității (prin sinteza bibliografică privind tendințele actuale și abordările acestui domeniu, relativ la: diversitatea culturală, cultura organizațională; sinteza unor modele ale culturii organizaționale și de management comparat) și a managementului grupurilor (prezentându-se sinteza conceptelor și caracterizarea dimensiunilor comportamentale individuale și de grup, în condițiile diversității culturale). Acestea au constituit baza pentru concepția modelului de caracterizare a grupurilor din perspectiva diversității, precum și a metodologiei de cercetare asociate.

Dimensiunile comportamentale considerate în structura modelului, relative la nivelul individual și relațional al unui grup, au fost: adaptarea culturală, inteligența emoțională, stilul de comunicare și auto-perceperea rolului în cadrul echipei. Setul de mijloace de cercetare utilizate în investigarea și caracterizarea dimensiunilor comportamentale au condus la definirea unui Tool-box (asimilabil unei baterii de teste), care a constituit nucleul metodologiei de cercetare. Dezvoltarea unei aplicații web proprii a contribuit la operaționalizarea modului de implementare a metodologiei de cercetare și la realizarea cercetărilor aplicative.

În capitolul 2, **Lămuriri conceptuale în managementul diversității. Elemente de management comparat**, au fost prezentate cercetări asupra referențialului bibliografic actual și relevant, în vederea definirii cadrului conceptual al tezei de doctorat. Astfel, au fost prezentate și sintetizate conceptele de: cultură, diversitate culturală, cultură organizațională, precum și domeniile de management relative la diversitate și a celui de management comparat.

În capitolul 3, **Sinteza abordărilor în managementul grupurilor – dimensiunea multiculturalității**, s-a prezentat sinteza unei cercetări asupra referențialului bibliografic actual, prin identificarea unor elemente referitoare la problematica managementului grupurilor prin considerarea dimensiunii multiculturalității.

În capitolul 4, **Cercetări teoretice pentru definirea metodologiei de cercetare**, s-au prezentat dezvoltările teoretice realizate pentru definirea modelului de caracterizare a grupurilor din perspectiva diversității și a metodologiei de cercetare.

Inițial au fost prezentate premisele demersului metodologic (figura 2), prin reprezentarea grafică a modelului cutiei negre asociate cercetărilor realizate în cadrul programului doctoral, convergent pe atingerea obiectivelor stabilite, pentru finalizarea și susținerea tezei de doctorat. Pe baza concluziilor formulate asupra cercetărilor bibliografice întreprinse (prezentate în capitolele 2 și 3) se descrie concepția modelului de caracterizare a grupurilor din perspectiva diversității care a ținut seama de:

- a. obiectivul general al managementului grupurilor, de stabilire a armoniei și echilibrului (creșterea coeziunii de grup), pentru integrarea tuturor diferențelor de la nivel individual (personal), relațional și structural în vederea generării unui tip de comportament dezirabil (aliniat culturii de grup și organizaționale) și pe un mod de acțiune unitar orientat spre atingerea obiectivelor (realizarea sarcinilor profesionale), în condiții de performanță ridicate (eficiență și eficacitate ridicate) (figura 3);
- b. stabilirea unor dimensiuni comportamentale determinante (relevante) pentru caracterizarea aspectelor relative la diversitate în managementul grupurilor: adaptarea culturală, inteligența emoțională, stilul de comunicare, auto-perceperea rolului în echipă.

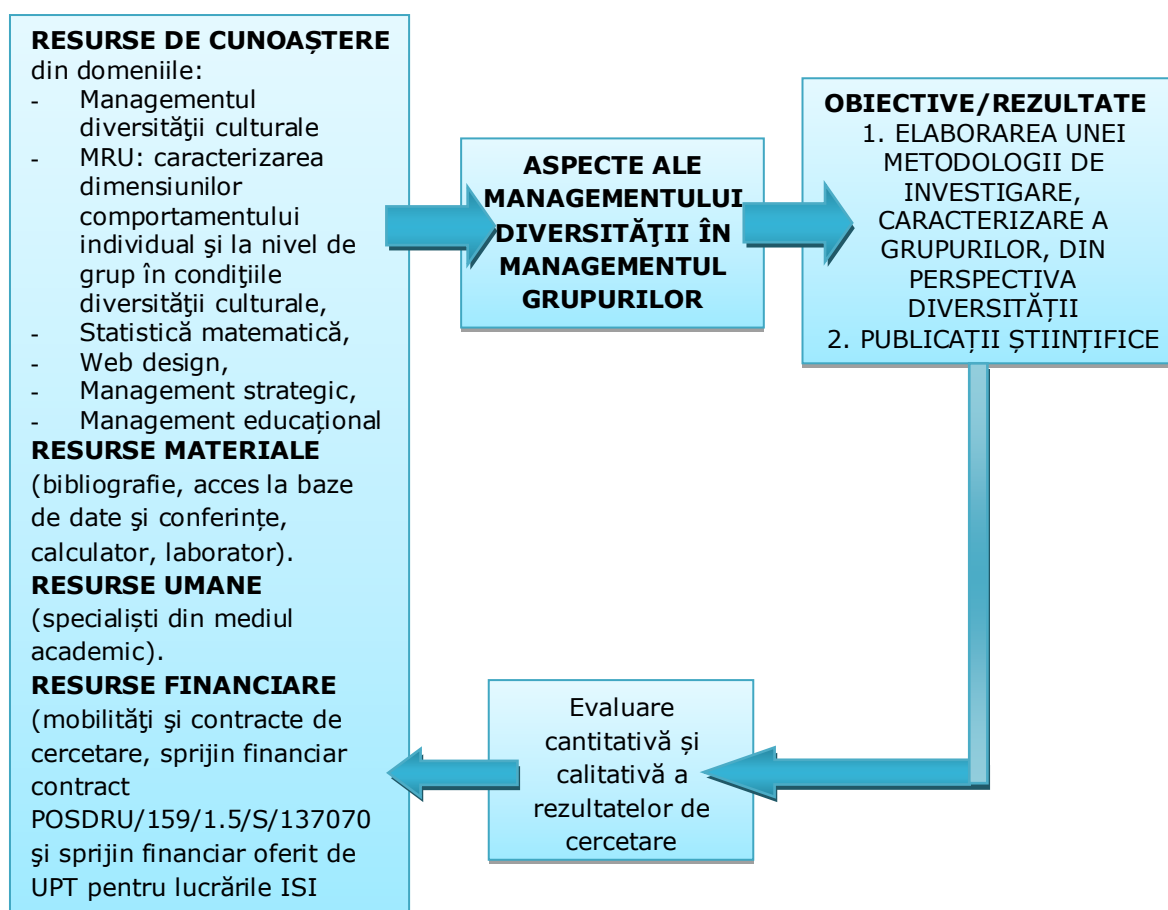


Figura 2. Modelul „cutiei negre” asociat cercetării științifice prin doctorat

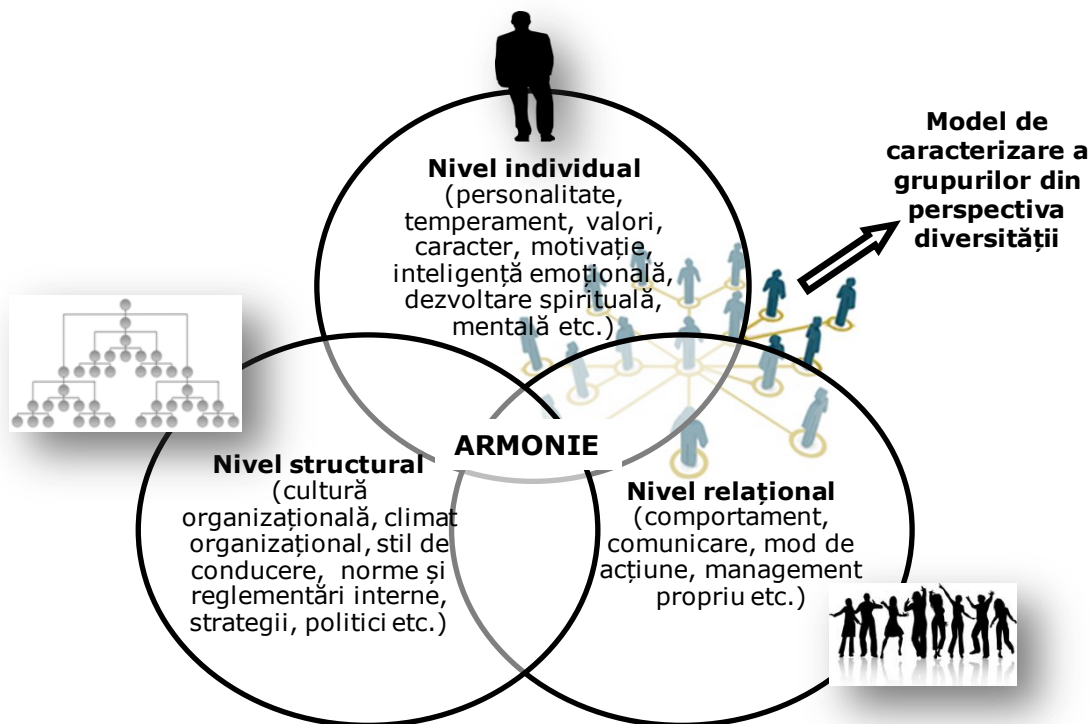


Figura 3. Nivele considerate în elaborarea modelului asociat cercetării

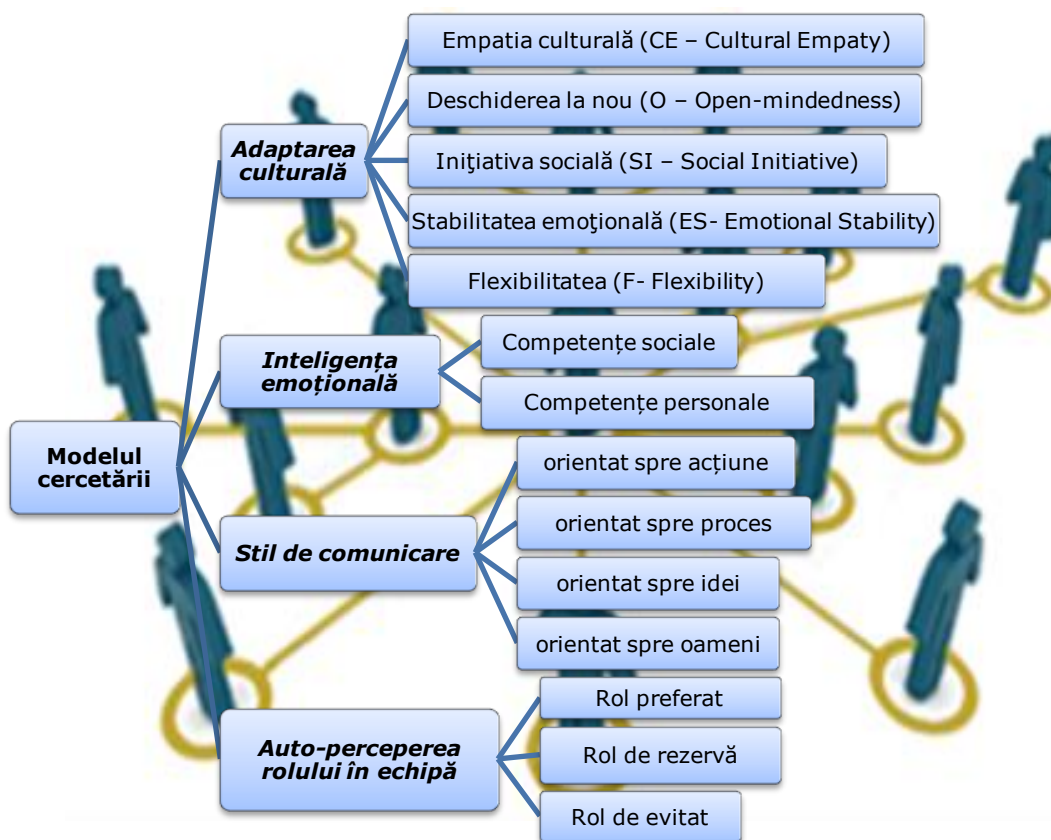


Figura 4. Modelul de caracterizare a grupurilor din perspectiva diversității

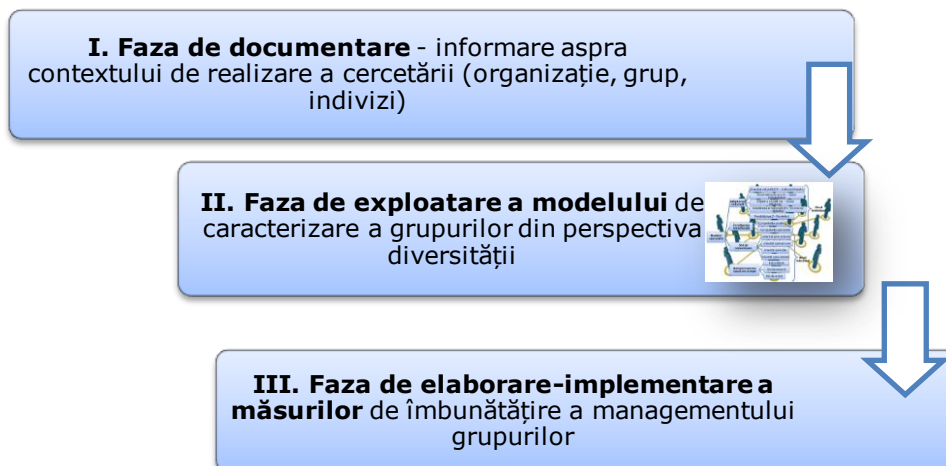


Figura 5. Metodologia de cercetare adoptată

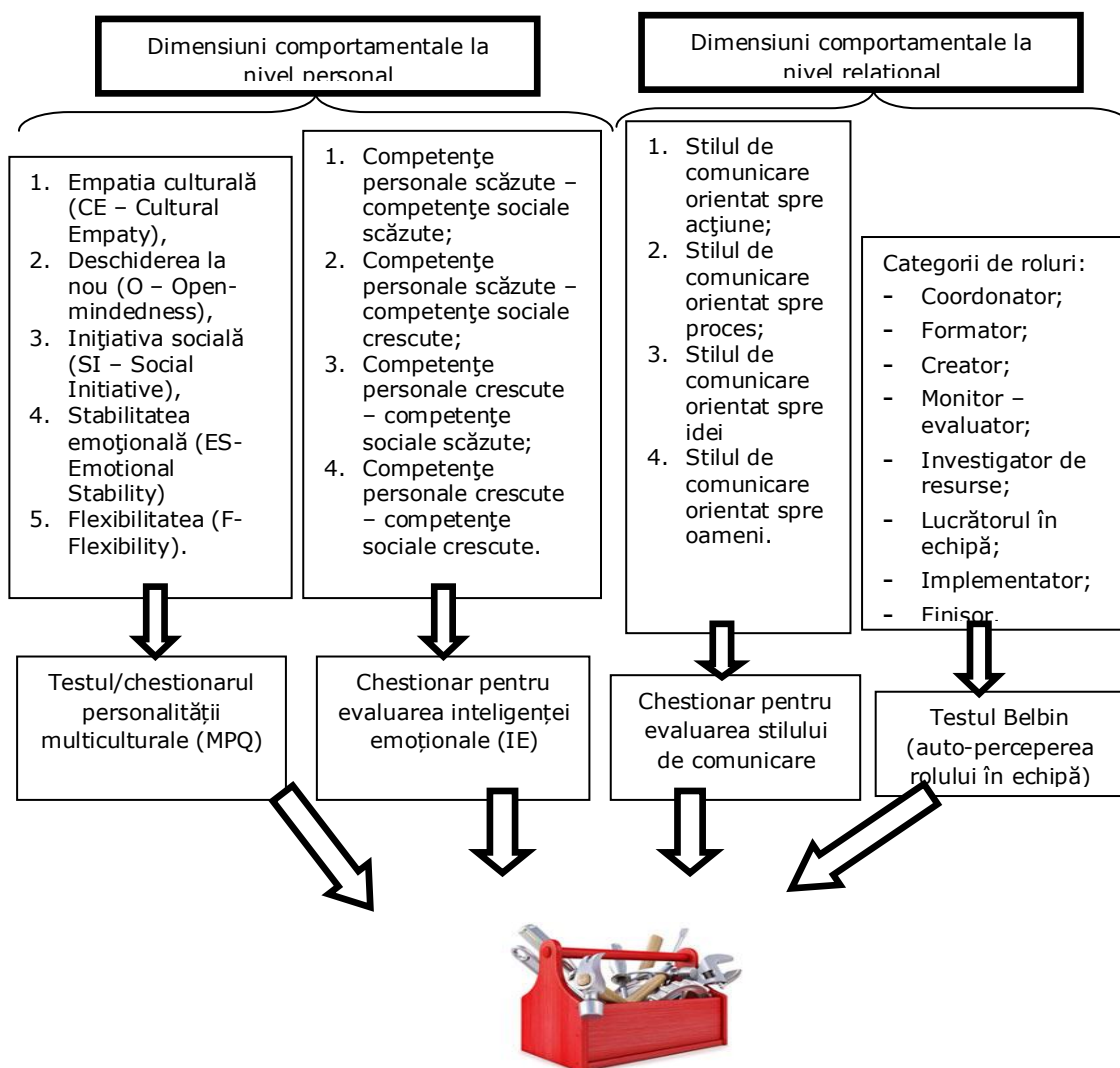


Figura 6. Tool-box - setul de mijloace de cercetare utilizate în investigarea și caracterizarea dimensiunilor comportamentale la nivel individual și relațional

Modelului conceput (figura 4) a stat la baza metodologiei de cercetare propuse, și care include metodele și mijloacele de cercetare. În cadrul capitolului s-a definit un set de mijloace de cercetare Tool-box (asimilabil cu o baterie de teste, figura 6), care a fost apoi utilizat în investigarea și caracterizarea dimensiunilor comportamentale la nivel individual și relațional. Fiecare test/chestionar inclus în Tool-box este explicat din punct de vedere al exploatării sale practice, făcându-se referire la generarea și interpretarea rezultatelor la nivel individual și de grup; s-a propus un model matematic al scorului total la nivel de grup, obținut prin media aritmetică a scorurilor determinate la nivel individual. De asemenea, după descrierea detaliată a fazelor metodologiei (documentare, exploatare a modelului și elaborare-implementarea măsurilor), a activităților acestora și a metodelor și mijloacelor aferente, s-a prezentat demersul de dezvoltare a unei aplicații web realizată pentru operaționalizarea cercetărilor experimentale (distribuția și procesarea răspunsurilor în mediu on-line).

În finalul capitolului 4, s-a prezentat modul de planificare a cercetărilor experimentale, menite să testeze și să valideze modelul și metodologia concepute în vederea caracterizării grupurilor din perspectiva diversității.

În capitolul 5, **Cercetări aplicative privind caracterizarea unor grupuri multiculturale de învățare** s-au prezentat cercetările aplicative derulate în contextul aplicării metodologiei de cercetare propuse, în trei contexte diferite:

- Un grup de studenți format din 68 de subiecți de cultură dominant română, implicați într-un program educațional în limba engleză, la o universitate publică din România;
- Un grup de 70 de studenți de cultură dominant română, implicați într-un program educațional de master în limba română, la o universitate publică din România;
- Un grup de studenți format din 14 subiecți, având cultură dominant franceză care au fost supuși unui program de învățare cu traineri români, la o universitate publică din România.

În cazul grupurilor de învățare investigate a fost descris contextul de realizare a cercetărilor, au fost prezentate analiza și interpretarea rezultatelor obținute prin realizarea investigațiilor cu Tool-box, enunțarea concluziilor prin reprezentarea profilului comportamental și elaborarea unor măsuri de îmbunătățire a managementului grupurilor.

În capitolul 6, **Cercetări aplicative privind caracterizarea unor grupuri/echipe de proiect** au fost prezentate cercetări pentru testarea și validarea metodologiei de cercetare propuse, în cazul unor grupuri de muncă pe proiecte. Cercetarea a fost realizată pe un număr de 125 de subiecți din cadrul Universității din Limoges, Franța (pe perioada unui stagiu de practică Erasmus+). Și în cazul acestei cercetări experimentale a fost adoptată aceeași metodologie de lucru: a fost descris contextul de realizare a cercetărilor, au fost prezentate analiza și interpretarea rezultatelor obținute prin realizarea investigațiilor cu Tool-box, enunțarea concluziilor prin reprezentarea profilului comportamental și elaborarea unor măsuri de îmbunătățire a managementului grupurilor.

Capitolul 7 prezintă sintetic, concluziile generale, limitările metodologice și practice, contribuțiile personale și direcțiile viitoare de cercetare. Cercetările efectuate pun în evidență o serie de contribuții personale:

- Analiza și sinteza bibliografică în domeniul managementului diversității;
- Analiza și sinteza bibliografică în domeniul managementului grupurilor;
- Concepția unui model de caracterizare a grupurilor din perspectiva diversității;
- Concepția unei metodologii de cercetare;
- Concepția unui Tool-box (set de mijloace de cercetare asimilabil unei baterii de teste);
- Concepția unui mod de determinare a profilului comportamental la nivelul unui grup;
- Concepția și dezvoltarea unei aplicații web pentru operaționalizarea cercetărilor;
- Rezultatele cercetărilor aplicative la nivelul a trei grupuri de învățare și a unui grup/echipă de proiect.

Rezultatele cercetărilor au fost publicate în 27 lucrări științifice (9 articole publicate în străinătate și 18 articole publicate în țară), din care: 4 articole indexate în baza de date ISI Thomson și 17 articole indexate în alte baze de date internaționale.