

Abstract of thesis entitled:

Bicultural Exposure Effect and its Psychological Consequences in Conflict Resolution

Submitted by Kwok, Yan-yuen

for the degree of Master of Philosophy in Industrial-Organizational Psychology

The current study investigated how bicultural exposure effect intervenes conflict perception and resolution of incidents involving disputants of different ethnicity groups. From the Hong Kong labour force 473 local Chinese were recruited through online platform. A series of ANOVAs and repeated measures analyses revealed that Hong Kong Chinese perceived a larger social distance with members of different ethnicity groups, compared with individuals from same ethnicity group. They would also be more likely to interpret incident involving individuals from different ethnicity groups as conflict, and solve a conflict under such situation more confrontationally. Bi-cultural exposure effect moderated such an effect from target ethnicity through intervening the respondents' perception of the cultural distinctiveness. Hong Kong Chinese would be perceived as less socially distance while American were perceived as more distant; incident involving local Chinese were less likely to be perceived as conflict while that with American were more likely to perceived so; conflict with Hong Kong and Mainland Chinese were more like to be resolved non-confrontationally, while conflict with American were tend to be settled confrontationally. Implications for ways to reduce culturally defensive mindset and

exclusionary behaviors to foreign cultures have been suggested.

摘要

在如今的全球化經濟中，我們往往在工作場所遇到大量不同的文化，同時和不同種族背景的人合作。這文化現象進一步複雜工作環境中的衝突處理。本研究以473名全職工作者為被試，通過情境實驗，探討了文化口動效應對衝突認知和衝突應對的影響。方差分析和重複測量分析結果表明：首先，對象種族影響被試的社會距離感知。與中國內地人相比，中國香港人感知到與不同種族團體成員之間的社會距離較大；他們更傾向於將與不同種族團體成員之間的人際事件解釋為衝突，並以對峙的方式進行應對。其次，雙文化啟動效應調節了對象種族與社會距離感知、衝突認知和衝突應對之間的關係。具體而言，在雙文化啟動效應下，中國香港人感知到與香港人之間的社會距離更近，與美國人之間的社會距離更遠；他們更傾向於將與美國人之間的人際事件解釋為衝突，並且以對峙方式加以應對；但不傾向於將與香港人之間的人際事件解釋為衝突，並且減少以對峙方式應對與香港人和內地人的衝突。以上結論說明雙文化啟動效應促使被試將同種文化背景下的對象視為內群體成員。

Cultural exposure priming:

第一部分：產品評估

以下有三項在大陸製造的產品。**不論你是否認識該品牌**，請你參考產品和品牌名稱，**認真並如實地為每項產品作出評估**。(1) 為最低分，(9) 為最高分。

產品一：五峰牌雨傘

請分別圈出你對這項產品在以下三方面的評分：

惡劣	1	2	3	4	5	6	7	8	9	優良
不吸引人	1	2	3	4	5	6	7	8	9	吸引人
不合心意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	合心意

產品二：重燕牌台灯

請分別圈出你對這項產品在以下三方面的評分：

惡劣	1	2	3	4	5	6	7	8	9	優良
不吸引人	1	2	3	4	5	6	7	8	9	吸引人
不合心意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	合心意

產品三：北華牌洗衣機

請分別圈出你對這項產品在以下三方面的評分：

惡劣	1	2	3	4	5	6	7	8	9	優良
不吸引人	1	2	3	4	5	6	7	8	9	吸引人
不合心意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	合心意

Conflict scenario, perception, & preferred resolution

第二部分：場境評估

請閱讀下面的情況，並回答以下問題：

湯勇先生是一名在中國內地長大、接受教育的中國人，三年前通過“專業人才輸入計劃”來香港工作。從那以後，湯先生一直在一家中國 - 香港 - 美國合資企業工作。由於他的努力，湯先生被晉升為銷售及市場推廣部經理，主管香港交易，以及為本地的初級銷售主任提供培訓。

上星期湯先生非常忙碌，從而忽略了一份由他的下屬，黃世民先生（香港銷售主任）準備的文件。湯先生在處理這份文件上的疏忽導致交易失敗。不過，湯先生認為這是因為黃先生沒有在文件上面標記“緊急”，因此湯先生沒有意識到文件需要立即處理。

在任何情況下，這事件已為黃先生的收入帶來損失（黃先生的佣金），以及令黃先生損失一個大幅提高銷售記錄的機會。黃先生也可能因此失去晉升的機會。

請想像你是黃先生，然後回答下列問題。

i. 你認為這是一件衝突事件嗎？

絕對不是 1 2 3 4 5 6 7 絕對是

ii. 你有多可能使用以下四種程序來解決上述的事件？

甲. **仲裁**：對湯先生提交一份正式的投訴，並要求公司採取適當的行動

不可能 1 2 3 4 5 6 7 可能

乙. **談判**：與湯先生直接交談，試圖達成和解

不可能 1 2 3 4 5 6 7 可能

丙. **調解**：尋求第三方（如從另一個部門找一位認識雙方當事人的經理）協助，嘗試達成和解

不可能 1 2 3 4 5 6 7 可能

丁. **不採取行動**：決定不對湯先生採取任何行動

不可能 1 2 3 4 5 6 7 可能

Perceived social distance

第三部分：人際關係評估

請根據你的個人經驗，圈出你對下列項目的接受程度。(1) 代表完全不可接受，(7) 代表完全可以接受。

i. 接受一位中國內地人成為你的：

普通朋友									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	
鄰居									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	
好朋友									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	
姻親									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	
配偶									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	

ii. 接受一位香港人成為你的：

普通朋友									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	
鄰居									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	
好朋友									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	
姻親									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	
配偶									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	

iii. 接受一位美國人成為你的：

普通朋友									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	
鄰居									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	
好朋友									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	
姻親									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	
配偶									
完全不可接受	1	2	3	4	5	6	7	完全可以接受	