



Όνομασία εργαστηρίου: Επίλυση μιας σύγκρουσης στο διαπολιτισμικό περιβάλλον

ΚΩΔΙΚΟΣ: CA_L4_WA4_W2

ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ: Πολιτιστική Ευαισθητοποίηση

ΕΠΙΠΕΔΟ 4

ΧΩΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4: Διαπολιτισμική επικοινωνία

ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ: Folkuniversitetet

ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 4 ΩΡΕΣ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα 1. Τύποι διενέξεων

Διαπροσωπική σύγκρουση αναφέρεται σε μια σύγκρουση μεταξύ δύο ατόμων. Αυτό συμβαίνει συνήθως λόγω του τρόπου με τον οποίο οι άνθρωποι είναι διαφορετικοί μεταξύ τους, συμπεριλαμβανομένου πολιτιστικά.

Ενδοπροσωπική σύγκρουση συμβαίνει μέσα σε ένα άτομο. Η εμπειρία λαμβάνει χώρα στο μυαλό του ατόμου. Ως εκ τούτου, είναι ένα είδος σύγκρουσης που είναι ψυχολογική που αφορά τις σκέψεις, τις αξίες και τις αρχές του ατόμου (συμπεριλαμβανομένων των πολιτιστικών).

Intragroup σύγκρουση είναι ένα είδος σύγκρουσης που συμβαίνει μεταξύ των ατόμων μέσα σε μια ομάδα. Οι ασυμβατότητες και οι παρανοήσεις (συμπεριλαμβανομένων των πολιτιστικών) μεταξύ αυτών των ατόμων οδηγούν σε ενδομυϊκή σύγκρουση.

Η **διακομματική σύγκρουση** λαμβάνει χώρα όταν προκύπτει μια (πολιτιστική) παρεξήγηση μεταξύ διαφορετικών ομάδων / ομάδων εντός ενός οργανισμού.

Η **επικοδομητική σύγκρουση** αναφέρεται σε σύγκρουση στις οποίες τα οφέλη υπερβαίνουν το κόστος· παράγει παραγωγικές, αμοιβαία επωφελείς, κοινές αποφάσεις. Σε επικοδομητικές συγκρούσεις, η διαδικασία γίνεται εξίσου σημαντική με το τελικό αποτέλεσμα. Τα άτομα συγκεντρώνονται για να επαναπροσδιορίσουν ή να ενισχύσουν τη σχέση τους για το γενικότερο καλό των εμπλεκόμενων μερών. Η επικοδομητική σύγκρουση έχει πολλά θετικά οφέλη, συμπεριλαμβανομένων των συναισθημάτων ασφάλειας και ευημερίας.

Η **καταστροφική σύγκρουση** συχνά ρέει από στενά καθορισμένους ή άκαμπτους στόχους και τις περισσότερες φορές παράγει αρνητικά αποτελέσματα. Τα άτομα που εμπλέκονται γίνονται λιγότερο ευέλικτα και υποθέτουν ότι ο αντίπαλος πρέπει να υποστεί την ήττα. Τα εμπλεκόμενα μέρη υποκύπτουν σε προσωπικές επιθέσεις, απειλές και γενικό τόνο εχθρότητας. Η καταστροφική σύγκρουση συχνά συμβάλλει σε έναν συνεχή κύκλο θυμού, φόβου και απομόνωσης μεταξύ ατόμων και εντός μιας ομάδας. Όταν συμβαίνει καταστροφική σύγκρουση, οι άνθρωποι που εμπλέκονται θα αισθάνονται μια σειρά από αρνητικά συναισθήματα, όπως απόρριψη, δυσαρέσκεια και ντροπή.

Πηγή: <http://www.typesofconflict.org/types-of-conflict/>

Παράρτημα 2. ΠΕΡΙΠΤΩΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ - Διαπολιτισμικές συγκρούσεις

Μια Αμερικανίδα έφτασε σε ένα μικρό ξενοδοχείο στη Βομβάη. Ήταν πεινασμένη, οπότε το πρώτο πράγμα που έκανε ήταν να ζητήσει από έναν φιλικό νεαρό στη ρεσεψιόν για ένα καλό μέρος για φαγητό.

"Υπάρχει ένα υπέροχο εστιατόριο ακριβώς στα δεξιά του ξενοδοχείου. Δεν θα το χάσεις. Λέγεται "Ταζ", το συνιστώ ανεπιφύλακτα", είπε στην κυρία.

Η κυρία βγήκε από το ξενοδοχείο και δεν είδε κανένα εστιατόριο στα δεξιά.

Ο τύπος στη ρεσεψιόν ξαφνιάστηκε που η κυρία δεν βρήκε το ξενοδοχείο. Τώρα εξήγησε ότι "απλά βγαίνετε από το ξενοδοχείο, διασχίσετε το δρόμο, και το εστιατόριο θα είναι στα δεξιά σας, έχει μια πινακίδα. Είναι δίπλα στο κατάστημα ρούχων, δεν θα το χάσετε στα σίγουρα".

Η κυρία ακολούθησε ακριβώς τις οδηγίες, αλλά δεν υπήρχε εστιατόριο. Περπάτησε για αρκετά λεπτά, αλλά δεν είδε ούτε ένα εστιατόριο, ούτε ένα κατάστημα ρούχων. Ήταν πεινασμένη, και αισθάνθηκε λίγο ενοχλημένη με τον τύπο, υποψιαζόμενη ότι την κορόιδευε.

Ο τύπος φαινόταν φοβισμένος, όταν είδε την κυρία να επιστρέφει για άλλη μια φορά. Η κυρία παραπονέθηκε με οργή και ρώτησε γιατί ο τύπος την κορόιδευε. Ο ρεσεψιονίστ συνέχισε να λέει «Είναι κατ'ευθείαν προς τα δεξιά από το ξενοδοχείο», να εξεπλάγην που η κυρία δεν ήταν σε θέση να βρει κάτι τόσο προφανές.

Στο τέλος ο τύπος έπρεπε να προτείνει να πάει με την κυρία. Έφυγαν από το ξενοδοχείο, διέσχισαν το δρόμο, γύρισαν προς τα δεξιά, και στη συνέχεια περπάτησαν για δέκα λεπτά, περνώντας αρκετούς παράδρομους. Επιτέλους, έφτασαν στο εστιατόριο.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΖΗΤΗΣΗ:

1. Ποιο είναι το πολιτιστικό πλαίσιο της σύγκρουσης;
2. Είναι μια επικοινωνιακή ή καταστροφική σύγκρουση;
3. Ποιες πιθανές αρνητικές συνέπειες μπορεί να επιφέρει αυτή η σύγκρουση για το ξενοδοχείο;
4. Ποια είναι τα πιθανά οφέλη που μπορεί να αποφέρει αυτή η σύγκρουση στο ξενοδοχείο;
5. Πώς μπορούν να καταργηθούν ή να μειωθούν οι αρνητικές επιπτώσεις αυτής της διαπολιτισμικής σύγκρουσης;
6. Πώς μπορούν οι θετικές πλευρές αυτής της σύγκρουσης να χρησιμοποιηθούν σκόπιμα;



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. The EMKIT2 project reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Παράρτημα 3. Αναφορές για τον Διαμεσολαβητή

Ο πολιτισμός είναι πάντα ένας παράγοντας σε μια σύγκρουση, είτε διαδραματίζει κεντρικό ρόλο είτε τον επηρεάζει έμμεσα. Για κάθε σύγκρουση που μας αγγίζει εκεί που έχει σημασία, όπου κάνουμε νόημα και κρατάμε την ταυτότητά μας, υπάρχει πάντα μια πολιτιστική συνιστώσα.

Η σύγκρουση στη μελέτη περίπτωσης βασίζεται στις διαφορές μεταξύ των πολιτισμών υψηλού και χαμηλού πλαισίου.

Στον αμερικανικό πολιτισμό οι άνθρωποι επικοινωνούν όσο το δυνατόν πιο κυριολεκτικά και ρητά. Η καλή επικοινωνία απαιτεί σαφήνεια και σαφήνεια, και η λογοδοσία για την ακριβή μετάδοση του μηνύματος τοποθετείται σταθερά στον υπεύθυνο επικοινωνίας. Ενώ στην Ινδία τα μηνύματα συχνά μεταφέρονται σιωπηρά, απαιτώντας από τον ακροατή να διαβάσει μεταξύ των γραμμών. Η καλή επικοινωνία είναι λεπτή, πολυεπίπεδη και μπορεί να εξαρτάται από το άφθονο υποκείμενο, με ευθύνη για τη μετάδοση του μηνύματος που μοιράζεται μεταξύ αυτού που στέλνει το μήνυμα και αυτού που το λαμβάνει. Ως εκ τούτου, είναι μια αποτελεσματική επικοινωνίας διαφέρουν δραματικά από τη μία κουλτούρα στην άλλη.

Έτσι, ο ρεσεψιονίστ παρείχε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για κάποιον από τη δική του κουλτούρα για να βρει taj. Ένας Ινδός που ζει στο ίδιο πολιτιστικό πλαίσιο θα είχε καταλάβει γρήγορα όπου το εστιατόριο ήταν από ό, τι εξηγείται.

Οι επικοινωνιακές διενέξεις έχουν τις ακόλουθες λειτουργίες:

- λειτουργία της ύφεσης μεταξύ των ανταγωνιστών, για παράδειγμα, μεταξύ εργαζομένων με διαφορετικό πολιτιστικό υπόβαθρο
- «επικοινωνιακή» λειτουργία, χάρη στην οποία οι άνθρωποι μπορούν να μάθουν ο ένας για τους πολιτισμούς του άλλου·
- λειτουργία του επιταχυντή και κινητήρια δύναμη για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών όσον αφορά τη διαπολιτισμική επικοινωνία·
- λειτουργία της προώθησης μιας κοινωνικά αναγκαίας πολιτιστικής ισορροπίας εντός του προσωπικού του ξενοδοχείου·
- λειτουργία της εξασφάλισης της ανάπτυξης του οργανισμού (ενός ξενοδοχείου) μέσω της αποκάλυψης των αντιτιθέμενων (πολιτιστικών) συμφερόντων, καθώς και των ευκαιριών για την ανάλυση και τον προσδιορισμό των απαραίτητων αλλαγών,

- λειτουργία της επαναξιολόγησης των πολιτιστικών αξιών και προτύπων των ξενοδοχείων προς μια πιο διαπολιτισμική κατεύθυνση·

- λειτουργία ενίσχυσης της αφοσίωσης του προσωπικού του ξενοδοχείου

Οι λειτουργίες της καταστροφικής σύγκρουσης είναι αυτές που οδηγούν στη μείωση των κερδών και της ποιότητας των υπηρεσιών:

- δυσaréσκεια, κακή ψυχική κατάσταση, αύξηση του κύκλου εργασιών του προσωπικού, μειωμένη παραγωγικότητα·

- μείωση του βαθμού συνεργασίας στο μέλλον, καταστροφή του συστήματος επικοινωνιών, διαχωρισμός του προσωπικού του ξενοδοχείου σε ομάδες

- πιθανή ανάπτυξη προκαταλήψεων έναντι των πελατών από ορισμένους πολιτισμούς και επακόλουθες χειρότερες υπηρεσίες προς αυτούς

- τυφλή αφοσίωση στην ομάδα κάποιου και επακόλουθο αντιπαραγωγικό ανταγωνισμό με άλλες ομάδες του ξενοδοχείου,

- θεωρώντας το άλλο μέρος ως εχθρό, θεωρώντας τους στόχους σας ως θετικούς και τους στόχους του άλλου μέρους αρνητικούς·

- ελαχιστοποίηση της συνεργασίας μεταξύ των συγκρουόμενων εργαζομένων·

- αύξηση της εχθρότητας μεταξύ των συγκρουόμενων μερών με μείωση της επικοινωνίας και αύξηση του μίσους·

- μετατόπιση των προτεραιοτήτων: μεγαλύτερη σημασία στη νίκη της σύγκρουσης παρά στην επίλυση ενός προβλήματος·

- ανάπτυξη νέων διαπολιτισμικών συγκρούσεων· επίλυση των βίαιων τρόπων επίλυσης προβλημάτων στο προσωπικό του ξενοδοχείου.

Παράρτημα 4. Σενάρια παιχνιδιού ρόλων

Σενάριο παιχνιδιού ρόλων, προφίλ 1 – Πελάτισσα

Είστε μια 53χρονη Ρωσίδα επιχειρηματίας, η οποία είναι πιστή VIP-πελάτης σε ένα από τα πολυτελή ξενοδοχεία στη Στοκχόλμη.

To background

Αποφασίσατε να παραδώσετε το φόρεμα Versace σας (που αγοράστηκε σε δημοπρασία για 17.000 δολάρια) στο πλυντήριο του ξενοδοχείου.

Το τμήμα πλυντηρίων δεν καθάρισε το φόρεμα, καθώς από την πλευρά του φορέματος είδαν ότι το υλικό και οι κρύσταλλοι είχαν υποστεί βλάβη. Οι υπάλληλοι επέστρεψαν το φόρεμα στο δωμάτιο, τοποθετώντας το απαλά στο κρεβάτι και άφησαν ένα γραπτό μήνυμα ότι το πλύσιμο του φορέματος χρησιμοποιώντας ένα βιομηχανικό πλυντήριο ρούχων δεν είναι δυνατό, δεδομένου ότι θα βλάψει το φόρεμα ακόμα περισσότερο, και αν θέλετε, το φόρεμα μπορεί να δοθεί για στεγνό καθάρισμα.

Όταν επιστρέψατε στο δωμάτιό σας, είδατε το τακτοποιημένο διπλωμένο φόρεμα και το μήνυμα στο κρεβάτι σας. Πήγατε αμέσως στις Σχέσεις Επισκεπτών και καταθέσατε καταγγελία για το ξενοδοχείο που κατέστρεψε το ακριβό φόρεμά σας. Η καταγγελία μεταφέρθηκε στον διευθυντή του Τμήματος, τον οποίο πρόκειται να συναντήσετε.

Η εργασία:

Ως εκπρόσωπος μιας κουλτούρας που βασίζεται σε σχέσεις, είναι σημαντικό για εσάς το ξενοδοχείο που μένετε να σας εμπιστεύεται, ώστε να μπορείτε να τους εμπιστευτείτε επίσης. Η όλη κατάσταση με το φόρεμα είναι το μικρό σας τέχνασμα για να ελέγξετε την εμπιστοσύνη του ξενοδοχείου σε εσάς.

Ξέρεis ότι το φόρεμά σου είχε ήδη πάθει ζημιά πριν το δώσεις στο πλυντήριο. Δημιουργείτε αυτή τη σύγκρουση επίτηδες, επειδή θέλετε να ελέγξετε την πραγματική στάση του αγαπημένου σας ξενοδοχείου απέναντι σε εσάς, τον VIP πελάτη του. Αυτός είναι ο κρυφός σου στόχος. Έτσι, αν το ξενοδοχείο σας πληρώνει για το φόρεμα, θα ξέρετε ότι δεν κάνατε λάθος για την επιλογή σας. Και φυσικά, θα αφήσετε τα χρήματά τους σε αυτούς.

Δεδομένου ότι ο ρωσικός πολιτισμός ανήκει σε συγκρουσιακούς πολιτισμούς, μια αντιπαράθεση όπως αυτή δεν θα έβλαπτε τις σχέσεις σας με το ξενοδοχείο, σε περίπτωση που σας αποδείξουν τη στάση τους. Αυτός είναι επίσης ο λόγος για τον οποίο στη συνομιλία με το διαχειριστή Σχέσεων Επισκεπτών που πρόκειται να έχετε τώρα, μπορείτε να είστε αρκετά συγκρουόμενοι. Υποτίθεται πως πρέπει να διεκδικήσετε τα χρήματα για «κατεστραμμένο» φόρεμα σας και ποτέ δεν παραδέχεστε ότι ξέρατε ότι είχε ήδη καταστραφεί μέχρι να πάρετε το πλήρες ποσό των 17.000 δολαρίων στα χέρια σας.

Ως εκπρόσωπος της κουλτούρας υψηλού πλαισίου, κατά τη διάρκεια της συνομιλίας, διαβάζετε μεταξύ των γραμμών / «ακούστε τον αέρα», προσπαθώντας να αποκαλύψετε τη στάση του ξενοδοχείου απέναντί σας, δίνοντας προσοχή σε κάθε μικρή λεπτομέρεια της συμπεριφοράς του διευθυντή σχέσεων επισκεπτών. Ξέρεις ότι δεν πρέπει να προσέχεις μόνο τις λέξεις. Έτσι, αν παρατηρήσετε κάτι ύποπτο στη συμπεριφορά του διευθυντή ή νομίζετε ότι δεν εννοεί αυτό που λέει, δεν διστάζετε να το αναφέρετε.

Σενάριο παιχνιδιού ρόλων, προφίλ 2 – Υπεύθυνος σχέσεων επισκεπτών

Είστε ο διευθυντής του Τμήματος Σχέσεων Επισκεπτών σε ένα από τα πολυτελή ξενοδοχεία στη Στοκχόλμη.

To background:

Ο πιστός «VIP» επισκέπτης που επιστρέφει, ο οποίος ξοδεύει πάντα πολλά χρήματα στο ξενοδοχείο σας, παρέδωσε versace φόρεμα (που αγοράζονται σε δημοπρασία για 17.000 δολάρια) στο πλυντήριο του ξενοδοχείου σας.

Το τμήμα πλυντηρίων δεν καθάρισε το φόρεμα, καθώς από την πλευρά τους είδαν ότι το υλικό και οι κρύσταλλοι είχαν υποστεί βλάβη. Οι υπάλληλοι επέστρεψαν το φόρεμα στο δωμάτιο, τοποθετώντας το απαλά στο κρεβάτι και άφησαν ένα γραπτό μήνυμα ότι το πλύσιμο του φορέματος χρησιμοποιώντας ένα βιομηχανικό πλυντήριο ρούχων δεν είναι δυνατό, δεδομένου ότι θα βλάψει το φόρεμα ακόμα περισσότερο, και αν ο επισκέπτης θέλει, το φόρεμα μπορεί να δοθεί για στεγνό καθάρισμα.

Μόλις ο επισκέπτης επέστρεψε στο δωμάτιό του, είδε το τακτοποιημένο διπλωμένο φόρεμα και το μήνυμα στο κρεβάτι της. Αμέσως πήγε στο τμήμα Πελατειακών Σχέσεων και υπέβαλε καταγγελία για το ξενοδοχείο που κατέστρεψε το ακριβό φόρεμά της. Η καταγγελία μεταφέρθηκε σε εσάς, τον διευθυντή του Τμήματος. Τώρα πρόκειται να γνωρίσεις τον καλεσμένο.

Η εργασία:

Γνωρίζετε 100% ότι το προσωπικό σας δεν χάλασε το φόρεμα και ότι είναι πολύ πιθανό ότι ο Ρώσος επισκέπτης προσπαθεί να επωφεληθούν από εσάς.

Ωστόσο, η πολιτική του ξενοδοχείου σας είναι ότι ο πελάτης έχει πάντα δίκιο.

Είστε Σουηδός και ως εκπρόσωπος αυτής της κουλτούρας που βασίζεται σε εργασίες, κανονικά θα ψάχνατε ποιος έχει δίκιο στην κατάσταση και θα ενεργούσες αναλόγως. Οι σχέσεις που καλλιεργούνται και βασίζονται σε εργασίες απορρίπτονται εύκολα, με βάση την πρακτικότητα της κατάστασης. Παρ' όλα αυτά, στην κατάσταση που περιγράφεται είστε διχασμένοι για το τι πρέπει να κάνετε, αφού αυτός ο VIP επισκέπτης φέρνει καλό κέρδος στο ξενοδοχείο.

Στόχος σας στη συζήτηση είναι να «διαφωνήσετε παραγωγικά», βρίσκοντας τη στρατηγική επίλυσης συγκρούσεων που θα ήταν το καλύτερο συμφέρον του ξενοδοχείου. Θα πρέπει να αποφασίσετε αν θα πληρώνετε τα χρήματα ή όχι και πόσο (σε περίπτωση που το κάνετε).

Κατά τη διάρκεια της συνομιλίας, ως εκπρόσωπος της σουηδικής κουλτούρας χαμηλού πλαισίου, προσπαθείτε να είστε πολύ σαφείς σε αυτά που λέτε. Προσπαθείτε επίσης να αποφύγετε οποιαδήποτε αντιπαράθεση όσο το δυνατόν περισσότερο, καθώς είναι τόσο ενάντια στην πολιτική του ξενοδοχείου όσο και στην πολιτιστική σας νοοτροπία.



Παράρτημα 5 Κατευθυντήρια γραμμή απάντησης για τον εκπαιδευτή

Λόγω:

- Πολύ υψηλή εικόνα / κινδύνους φήμης, που σχετίζονται με σημαντικούς νιρ πελάτες
- Πιθανή απώλεια ενός πιστού και επιστρεφόμενου πελάτη
- Κίνδυνοι, που σχετίζονται με τον επισκέπτη που ανήκει σε υψηλού πλαισίου και συγκρουσιακή κουλτούρα. Συγκεκριμένα, ο επισκέπτης μπορεί να παρερμηνεύσει τα μηνύματα του διευθυντή, ακούγοντας πράγματα που ο διευθυντής δεν είχε συμπεριλάβει στο μήνυμά του. Αυτό μπορεί να ακολουθηθεί από καταστροφικές ενέργειες από την πλευρά του επισκέπτη, όπως ένα σκάνδαλο που θα πάει πέρα από τα τείχη του ξενοδοχείου.
- Ηθικός παράγοντας της πιθανότητας ότι στην πραγματικότητα δεν ήταν ένας επισκέπτης, ο οποίος κατέστρεψε το φόρεμα,
- Η προτεινόμενη στρατηγική επίλυσης διενέξεων για τη διαχείριση σχέσεων επισκέπτη θα είναι η εξομάλυνση:

- Για να ελέγξετε αν το φόρεμα κοστίζει πραγματικά 17.000 δολάρια

- Για να επιστρέψει στον επισκέπτη το ίδιο ακριβώς ποσό

Αυτή η λύση υποστηρίζεται επίσης από την πολιτική του ξενοδοχείου ότι ο επισκέπτης έχει πάντα δίκιο.

Επιπλέον, είναι σημαντικό για τον υπεύθυνο σχέσεων επισκεπτών να είναι σαφής και να αντιμετωπίζει τον επισκέπτη με τον τρόπο που πρέπει να αντιμετωπίζεται ένας VIP-πελάτης από μια κουλτούρα με απόσταση υψηλής ισχύος. Ο διαχειριστής θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τα πολιτιστικά χαρακτηριστικά του πελάτη, ενδεχομένως την οργάνωση της συνομιλίας με βαθύτερο προσωπικό τρόπο, η οποία προωθεί την εμπιστοσύνη στο πλαίσιο των σχέσεων με βάση τους πολιτισμούς.



Παράρτημα 6 Συμβουλές για την επίλυση συγκρούσεων στη διαπολιτισμική επικοινωνία

Πολιτιστικές συγκρούσεις και διαπολιτισμική επικοινωνία

- Οι άνθρωποι μπορούν να θεωρούν τους εαυτούς τους παρόμοιους όταν υπάρχουν κοινές ή κοινές πολιτιστικές αξίες, κανόνες και στάσεις.
- Οι άνθρωποι μπορούν να σταματήσουν να επικοινωνούν ή να κατανοούν ο ένας τον άλλο όταν βλέπουν τους άλλους να είναι διαφορετικοί
- Συγκρούσεις μπορεί να προκύψουν λόγω παρανόησης ή έλλειψης
- Οι επιτυχημένοι αρχηγοί ομάδων πρέπει να επικεντρωθούν στην αναγνώριση των πολιτιστικών συγκρούσεων και την επίλυση προβλημάτων σε έναν διεθνή οργανισμό
- Η ανάπτυξη αποτελεσματικών δεξιοτήτων διαπολιτισμικής επικοινωνίας μεταξύ της ομάδας σας είναι το κλειδί της επιτυχίας τους

4 κανόνες για την ανάπτυξη αποτελεσματικών δεξιοτήτων διαπολιτισμικής επικοινωνίας:

1. Δεχτείτε τις πολιτιστικές διαφορές αντί να αναζητείτε ομοιότητες, διότι μόλις βρεθούν οι ομοιότητες, θα ήταν δύσκολο να γίνουν αποδεκτές οι πολιτιστικές διαφορές αργότερα
2. Εστιάστε στην περιγραφή ή την αξιολόγηση συμπεριφορών, όχι ατόμων, για να κάνετε τους άλλους λιγότερο αμυντικούς.
3. Προσπαθήστε να σκεφτείτε ή να συμπεριφερθείτε από την άποψη άλλων ανθρώπων επειδή είναι εύκολο να επικοινωνήσει όταν υπάρχει μια κατανόηση των αναγκών άλλων ανθρώπων.
4. Μην διστάσετε να αναζητήσετε πρόσθετες πληροφορίες από τους άλλους και όχι μόνο να ακούσετε ένα άτομο, διότι μπορεί να υπάρξει παραπλάνηση ή κακή επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων.

Στην αλληλεπίδραση με άτομα από άλλους πολιτισμούς, προκύπτουν διαφορές στις στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων.

Συμβουλές για έναν εκπρόσωπο μιας ατομικιστικής κουλτούρας, βρίσκοντας τον εαυτό τους σε μια σύγκρουση με ένα άτομο από μια κολεκτιβιστική κουλτούρα:

- 1) Να έχετε επίγνωση των ανησυχιών που εξοικονομούν πρόσωπο, ιδίως όσον αφορά την εξισορρόπηση ταπεινότητα και υπερηφάνεια, σεβασμό και ασέβεια, και ντροπή και τιμή.

2) Να είστε υπομονετικοί και να παρατηρήσετε με προσοχή. Δώστε στον εαυτό σας μερικά δευτερόλεπτα πριν απαντήσετε. Να γνωρίζετε τις εμπειρίες του παρελθόντος που διαμορφώνουν τη συμπεριφορά σας σε αυτό. Επίσης, collectivists τείνουν να επικεντρωθούν σε «πώς» ερωτήσεις, ώστε να γνωρίζουν αυτό και να περιορίσει «γιατί» ερωτήσεις σας.

3) Να είστε προσεκτικός ακροατής. Δώστε προσοχή σε μη λεκτικές υποδείξεις.

Συμβουλές για την αντιπροσωπευτικά μιας κολεκτιβιστικής κουλτούρας, βρίσκοντας τον εαυτό τους σε σύγκρουση με ένα άτομο από μια ατομικιστική κουλτούρα:

1) Προσπαθήστε να είστε κατηγορηματικοί και να ασκήσετε μια στρατηγική επίλυσης συγκρούσεων που επιτρέπει σε όλους το δικαίωμα να μιλούν εξίσου.

2) Χρησιμοποιήστε τις δηλώσεις "Εγώ" και ρωτήστε περισσότερες ερωτήσεις "γιατί".

3) Ως προσεκτικός ακροατής, παραφράζετε συχνά και μάθετε να εκφωνούν περιστασιακά τα συναισθήματά σας, τις στάσεις και τις εμπειρίες μέσα στην ίδια την κατάσταση σύγκρουσης. Δηλαδή, μην βασίζεστε πάρα πολύ σε μη λεκτικές υποδείξεις ή να υπολογίζει σε άλλους για να διαβάσετε τη δική σας.

Πηγές:

<https://www.universalclass.com/articles/business/intercultural-communication/how-to-manage-intercultural-conflicts.htm>

<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1023525/FULLTEXT01.pdf>

