InterCulturality

Model rozwiązywania konfliktów międzykulturowych

C.C. Clarke & D.G. Lipp

1

- **Identyfikacja problemu**
- Krótko opisz problem i jego przyczynę. Współpracuj ze stronami konfliktu, aby ustalić na czym polega problem, nawet jeśli jest inaczej postrzegany. Opisz sytuację i ustal, jak została wyjaśniona przez strony konfliktu.

2

- **Wyjaśnienie problemu**
- Porównaj intencje i podjęte działania. Często źródłem problemu mogą być różnice w poglądach na temat intencji i podejmowanych działań.

3

- **Wyjaśnienie tła kulturowego**
- Poznaj podstawowe normy i wartości uznawane w każdej kulturze oraz rolę, jaką odgrywają w świetle różnych oczekiwań różnych stron konfliktu. Zbadaj, w jaki sposób te wartości wpływają na intencje i postrzeganie określonej grupy kulturowej, szukając źródeł i założeń zachowań zdeterminowanych kulturowo.

4

- **Wyjaśnienia organizacyjne**
- Przyjrzyj się problemom organizacyjnym, które przyczyniają się do konfliktu. Określ wpływ kultury organizacyjnej oraz wymagań związanych ze specyfiką branży i standardami pracy.

5

- **Stan obecny**
- Określ, jak konflikt wpływa na działania podejmowane przez pracowników i klientów. Ustal cele i działania, aby rozwiązać konflikt.

6

- **Ocena podjętych działań**
- Zdefiniuj miary lub podstawowe wskaźniki, które informują o osiągnięciu celu i rozwiązaniu konfliktu.

7

- **Integracja organizacyjna**
- Zawrzyj relację z przeprowadzonej procedury w bazie systemu szkoleniowego organizacji, a następnie świętuj rozwiązanie konfliktu (np. obiad, wycieczka, specjalne spotkanie pracownicze).

- **Gratulacje!**
  Udało ci się rozwiązać konflikt!

Źródło:
Schroeder, J. (2015). Zarządzanie konfliktem w organizacji działającej w międzynarodowym otoczeniu - - wpływ kultury narodowej. Zeszyty Naukowe, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, 10(946).

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