



ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW MIĘDZYKULTUROWYCH

SCENARIUSZ 3 ZE WSKAZÓWKAMI
DLA PROWADZĄCEGO WARSZTATY



Współfinansowane przez
Unię Europejską

FRSP DIALOG

AUTPOST ACADEMY

1. INFORMACJE

- Czas trwania warsztatu
- Odbiorcy warsztatu
- Liczba uczestników
- Metody pracy
- Materiały potrzebne do warsztatu
- Cel warsztatu

2. WSTĘP

- Wprowadzenie do warsztatu
- Przedstawienie prowadzących warsztat
- Ice breaker: integracja grupowa
- Ustalenie zasad w grupie

3. MERYTORYKA

- Mini-wykład
- Prezentacja
- Infografiki
- Karty pracy

4. ZAKOŃCZENIE WARSZTATÓW

5. KWESTIONARIUSZ OCENY

6. WZÓR CERTYFIKATU



Współfinansowane przez
Unię Europejską

FRSP DIALOG

AUTPOST ACADEMY

1. INFORMACJE



Czas trwania warsztatu:

4 godziny zegarowe

Odbiorcy warsztatu:

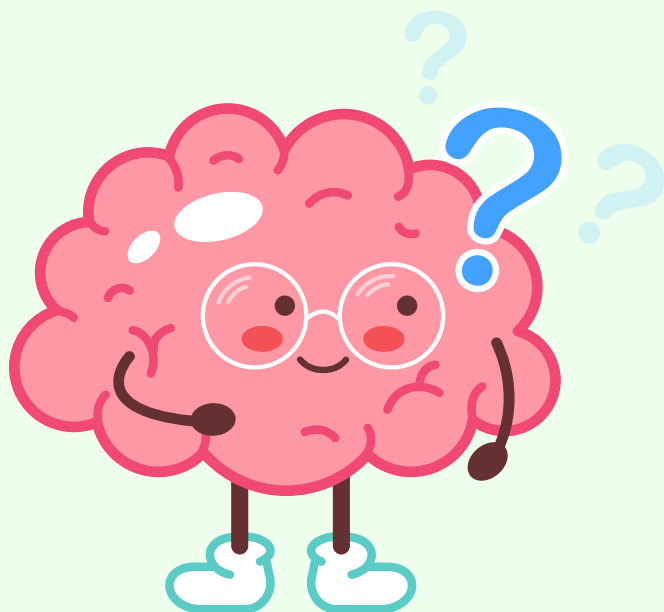
Adresatami warsztatu są wykwalifikowani mediatorzy, którzy pragną rozwijać i poszerzać swoją wiedzę na temat konfliktu wielokulturowego, komunikacji oraz wartości kulturowych w społeczeństwie.

Liczba uczestników:

Grupa 10 osób. Istnieje również możliwość przeprowadzenia warsztatu w mniejszej grupie co najmniej 8 osób lub w większej grupie 12 osób w zależności od wielkości sali.

Proponowane metody pracy :

- Burza mózgów
- Aktywne metody prowadzenia warsztatu: praca indywidualna
- Aktywne metody prowadzenia warsztatu: praca w grupach
- Praca indywidualna
- Techniki relaksacyjne
- Psychoedukacja
- Mini-wykład



Współfinansowane przez
Unię Europejską



Przykładowe materiały potrzebne na warsztaty:

- Karty pracy
- Flamastry
- Kredki
- Markery
- Karteczki samoprzylepne
- Flipchart
- Kartki A4
- Długopisy
- Laptop/komputer
- Projektor
- Głośniki
- Certyfikaty
- Kwestionariusz oceny



Cel warsztatu:

Głównym celem warsztatu jest wyposażenie uczestników w niezbędną wiedzę na temat konfliktu wielokulturowego oraz komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Warsztaty mają na celu wyposażenie uczestników w umiejętności potrzebne do pełnego zrozumienia konfliktu wielokulturowego i kluczowych pojęć związanych z tym tematem.

Ponadto warsztat ma na celu dostarczenie uczestnikom niezbędnej wiedzy na temat powstawania konfliktów wielokulturowych, technik rozwiązywania konfliktów oraz źródeł konfliktów wielokulturowych.

2. WSTĘP:

1. Powitanie – wprowadzenie prowadzącego warsztaty (5 min)

- ✓ Imię i nazwisko
- ✓ Wykształcenie
- ✓ Doświadczenie zawodowe
- ✓ Zainteresowania

2. Ice breaker – wprowadzenie uczestników warsztatów (20 min)

Prowadzący warsztaty zapisuje zdania na flipcharcie i prosi uczestników, aby po kolei na nie odpowiadali:

Nazywam się...



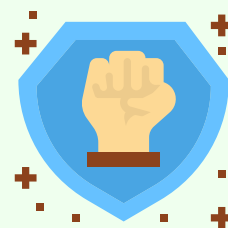
Lubię...



Nie lubię...



Czuję się pewnie w...



Moja ulubiona potrawa to...



Moim ulubionym kolorem jest...



3. Ustalenie zasad w grupie - (15 min)

Prowadzący warsztaty rozdaje uczestnikom po dwie karteczki samoprzylepne i prosi o zapisanie na jednej z nich tego, „co robimy”, a na drugiej „czego nie robimy” podczas warsztatu, aby zapewnić miłą i bezpieczną atmosferę.

Prowadzący daje uczestnikom na to zadanie 2 minuty.

Co robimy

- Jesteśmy dla siebie życzliwi
- Szanujemy się nawzajem
- Dajemy znać, kiedy potrzebujemy przerwy

Czego nie robimy

- Nie krytykujemy się nawzajem
- Nie używamy telefonów komórkowych
- Nie oceniamy opinii innych ludzi

Prowadzący warsztaty zbiera karteczki samoprzylepne, odczytuje na głos ich treść i pyta, czy wszyscy zgadzają się z przedstawionymi zasadami i przykleja je w widocznym miejscu.

Następnie prowadzący prosi uczestników o napisanie swojego imienia na kolejnej karteczce samoprzylepnej i przyklejenie jej w widocznym miejscu na klatce piersiowej.

Weryfikacja oczekiwań - (10 min)

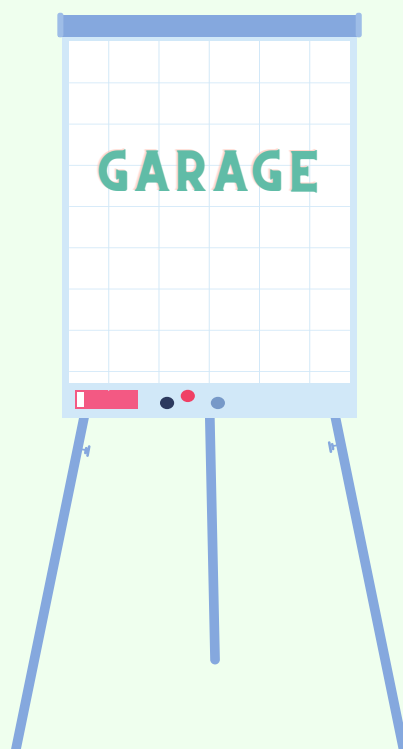
Prowadzący warsztaty rozdaje uczestnikom po jednej karteczce samoprzylepnej prosząc ich o zapisanie oczekiwań w stosunku do warsztatu i daje na to zadanie 3 minuty.

Karteczki samoprzylepne są zbierane, a prowadzący warsztaty odczytuje pytania/stwierdzenia i je omawia.



Garaż - (5 min)

Prowadzący warsztaty wyjmuję wcześniej przygotowaną kartkę lub flipchart z napisem „GARAŻ” oraz markery i informuje uczestników, czym jest „GARAŻ”.



„Garaż” – podczas przerw każdy uczestnik może anonimowo zapisać w „garażu” pytanie dotyczące omawianych treści i warsztatu. Odpowiedzi na pytania zostaną udzielone po przerwie.

3. MERYTORYKA:

Mini-wykład - (30 min)

Różnorodność i inkluzywność w organizacji

Przez różnorodność rozumieć należy każdą cechę, która pozwala na odróżnienie jednej grupy lub jednostki od innej. Zasadniczo różnorodność polega na wzmacnianiu pozycji jednostek poprzez rozpoznawanie i docenianie ich zróżnicowania, w tym różnic związanych z wiekiem, płcią, rasą, religią, niepełnosprawnością, orientacją seksualną, wykształceniem i pochodzeniem.

Badanie tych różnic jest możliwe dzięki różnorodności istniejącej we wspierającej, zachęcającej i bezpiecznej atmosferze. Gwarancja poszanowania różnorodności wiąże się z wyjściem poza podstawową tolerancję.

Dzięki temu możemy docenić różnorodność w społeczeństwie i w miejscu pracy, dostrzegając i doceniając bogatą różnorodność każdego z nas.

Każdy pracownik wnosi do organizacji różnorodne punkty widzenia, doświadczenia zawodowe i osobiste, a także różne praktyki religijne i kulturowe.

Kiedy uznamy te różnice i nauczymy się doceniać każdą osobę bez względu na jej pochodzenie, potencjał różnorodności może zostać odblokowany, a jej zalety mogą zostać zrealizowane.

Kiedy różne grupy lub osoby o różnym pochodzeniu są akceptowane i mile widziane na poziomie społecznym i kulturowym, nazywa się to inkluzywnością. Różnice te mogą być oczywiste, na przykład związane z narodowością, wiekiem, rasą i pochodzeniem etnicznym, religią lub przekonaniami, płcią, stanem cywilnym i statusem społeczno-ekonomicznym lub mogą być mniej ewidentne, na przykład kiedy są związane z edukacją, wykształceniem, doświadczeniem w branży, stażem pracy, a nawet osobowością, np. introwertyczną czy ekstrawertyczną.

3. MERYTORYKA:

Ludzie, którzy żyją w kulturach inkluzywnych, czują się doceniani za to, kim są jako jednostki lub członkowie społeczności.

Widzą oni ze strony innych zaangażowanie i pomoc w celu uzyskania jak najlepszych wyników.

Inkluzywność często pociąga za sobą zmianę sposobu myślenia i zmianę kulturową wewnątrz organizacji, co ma namacalne implikacje, takie jak udział w spotkaniach, rozkład biura lub dostęp do pewnych zasobów lub informacji.

Wprowadzanie inkluzywności obejmuje wszystkie osoby i pomaga im poczuć się ważnymi i docenionymi oraz tworzącymi sukces organizacji. Z badań wynika, że ludzie osiągają najwyższe wyniki i identyfikują się z celem organizacji, kiedy czują się doceniani.

Efektem tej transformacji kulturowej są organizacje osiągające lepsze wyniki, charakteryzujące się rosnącą motywacją i większym morale.

Zapewnienie, żeby wszyscy pracownicy organizacji czuli się w pracy bezpiecznie, jest kluczowym elementem udanej kultury biznesowej.

Biorąc pod uwagę, że 61 % pracowników spotkało się z uprzedzeniami lub je zaobserwowało, oczywistym jest, że kluczowe znaczenie ma skuteczne wdrażanie polityk sprzyjających inkluzywności.

Kiedy używa się wyrażenia „różnorodność”, opisuje ono środowisko pracy, które obejmuje pracowników o różnych cechach i które jest wzmocnione przez ich punkt widzenia.

Sprzyja to tworzeniu środowiska pracy, w którym wszyscy czują się tak samo wysłuchani i zaangażowani.

Z kolei inkluzywność odnosi się do wszystkich praw i praktyk, które umożliwiają ludziom różnych płci, orientacji seksualnych i zdolności dostęp do możliwości i zasobów.

Chodzi o wyeliminowanie uprzedzeń i zapewnienie każdemu dostępu do możliwości.

3. MERYTORYKA:

osiadanie planu promowania różnorodności i inkluzji nie tylko poprawia atmosferę w pracy, ale także zapewnia korzyści, takie jak:

- lepsze zrozumienie konsumenta,
- wybór z większej puli kandydatów,
- zwiększona wydajność zespołów w pracy,
- przekroczenie prognoz sprzedażowych,
- zwiększona kreatywność pracowników,
- optymalne rozwiązywanie problemów.

Oceniając warunki pracy, 67% mileniśców i pokolenia Z docenia różnorodność.

Wprowadzając różnorodność i inkluzję w swojej firmie, możesz uzyskać dostęp do tych pracowników i wykorzystać ich umiejętności.

Ponadto większość pracowników chce pracować dla organizacji, które cenią różnorodność i inkluzję. W rzeczywistości 57 % badanych ostatnio respondentów stwierdziło, że chce, aby ich organizacja była bardziej zróżnicowana.

Możesz zastosować następujące taktyki, aby zbudować integracyjne i inkluzyjne miejsce pracy:

Uznawaj święta religijne i kulturowe każdej grupy.

Zazwyczaj firmy respektują święta narodowe obchodzone w regionach, w których prowadzą działalność.

Posiadanie firmowego kalendarza, który zawiera ważne daty dla różnych grup i religii Twoich pracowników, sprawi, że poczują się bardziej jak w domu.

Twoi inni pracownicy również dowiedzą się o tych świętach i zainteresują się nimi, co zwiększy poczucie przynależności każdego członka zespołu.

3. MERYTORYKA:

Stwórz program szkoleniowy dotyczący różnorodności i inkluzyjności.

To nada ton interakcji między pracownikami. Zaleca się, aby taki program był częścią procedury wprowadzania nowych pracowników (onboardingu) i aby bardzo jasno określone zostały kary za akty przemocy lub dyskryminacji.

W ten sposób zachęcisz pracowników do empatii, szacunku i równości. Niewątpliwie Twoja firma zyska na szkoleniu pracowników w zakresie tych zagadnień.

Na przykład badanie przeprowadzone przez firmę Deloitte wykazało, że firmy sprzyjające włączeniu społecznemu mają dwa razy większe szanse na osiągnięcie lub przekroczenie celów finansowych, trzy razy większe prawdopodobieństwo osiągnięcia wysokiego poziomu wydajności i osiem razy większe prawdopodobieństwo uzyskania lepszych wyników ekonomicznych.

Bądź otwarty na opinie swoich pracowników.

Pracownicy czują się docenieni, gdy pozostajesz z nimi w kontakcie i pokazujesz, że istotne jest dla Ciebie, jak sobie radzą i czy lubią swoją pracę. Obecnie jest to ważniejsze niż kiedykolwiek, ponieważ według Zippia 66% pracowników zrezygnowałoby z pracy, gdyby nie czuli się doceniani.

Pamiętaj, że ważne dla bycia bardziej zróżnicowanym i inkluzywnym jest zwracanie uwagi na to, czego Twoi pracownicy oczekują od organizacji i jakich zmian wymagają. Regularne informacje zwrotne zachęcają 85 % pracowników do podejmowania większej inicjatywy, co zwiększa wydajność i poprawia atmosferę pracy.

Możesz dokonać pożądanых zmian w swojej firmie, organizując cotygodniowe spotkania i coroczną ocenę wyników. Zwiększa to również zaangażowanie, a wysoce zaangażowani pracownicy są o 87 % mniej skłonni do rezygnacji z pracy. W tym procesie możesz skorzystać z pomocy narzędzi takich jak Slack, Jira lub Notion.

3. MERYTORYKA:



Należy pamiętać, że zagadnienia takie jak różnorodność i inkluzywność będą zyskiwać w przyszłości na znaczeniu.

Różne narodowości, wyznania, rasy, płcie i orientacje naturalnie współistnieją w organizacjach z międzynarodowym personelem.

To dobra okazja, aby Twoi pracownicy uczyli się od siebie nawzajem i pracując dla Twojej firmy zwiększyli swoje doświadczenie.

Ponadto poprawisz reputację swojej firmy i będziesz przykładem dla innych w swojej branży.



Współfinansowane przez
Unię Europejską



AUTPOST ACADEMY

ZADANIE 1

Dowodzisz procesem onboardingu (wdrożenia) nowego pracownika z Indii.

Stwórz plan wdrożenia tego pracownika, z uwzględnieniem wartości kulturowych kraju, z którego pochodzi oraz tego, co pracownik powinien wiedzieć o Twojej organizacji oraz miasta, w którym będzie pracował.

ZADANIE 2

Dowodzisz procesem onboardingu (wdrożenia) nowego pracownika z Indii.

Pracuje już w Twojej organizacji od tygodnia, jednakże każdego dnia spóźnia się do pracy i ma problemy z dotrzymywaniem terminów. Spowodowało to napięcia w zespole i nowy pracownik został wezwany do gabinetu dyrektora.

Powstał konflikt. Jak planujesz go rozwiązać?

Zastanów się:

- Jaki to rodzaj konfliktu (uzasadnij swoją odpowiedź)?
- Jakich technik mediacyjnych użyjesz?

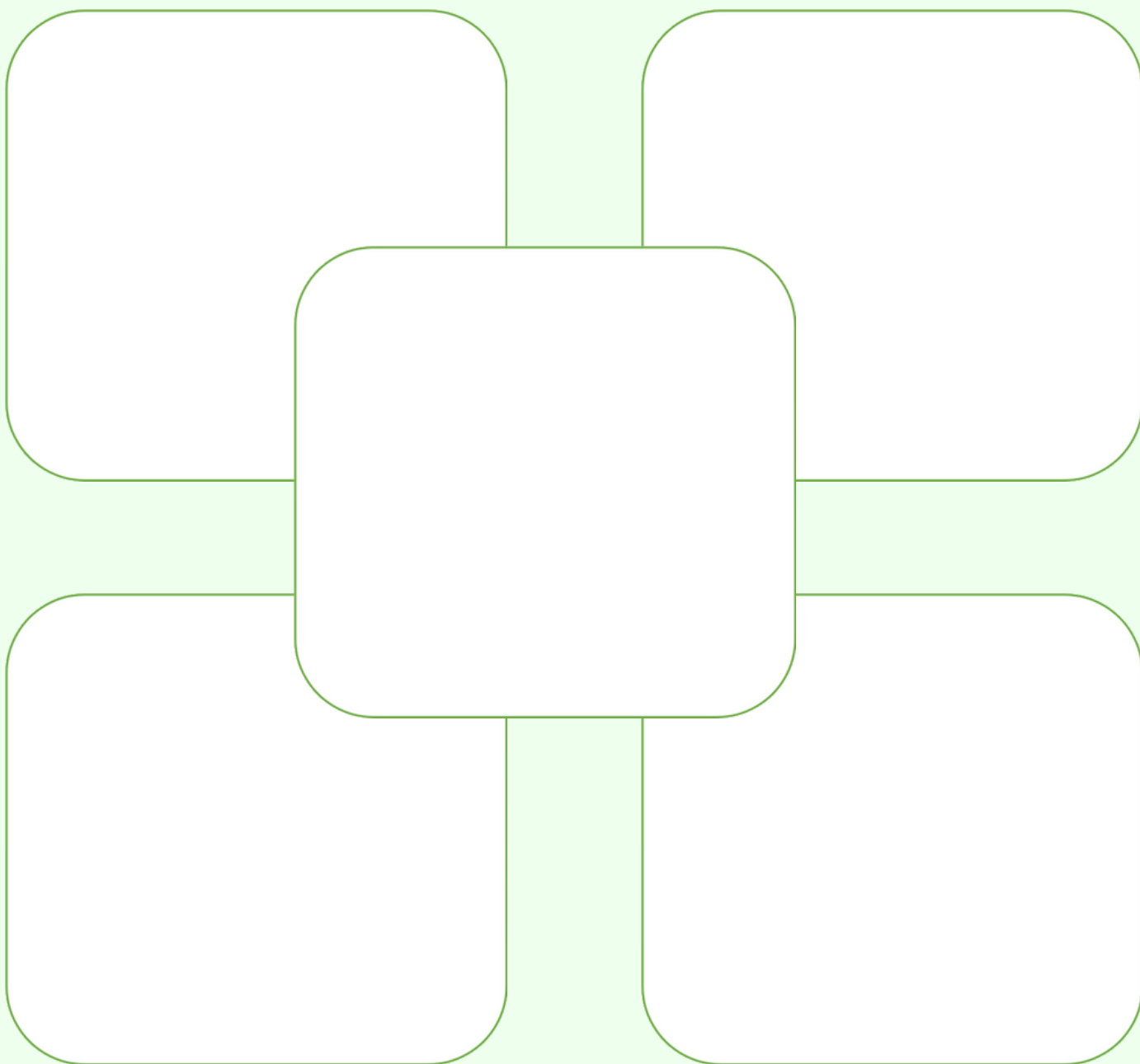
Jakie rozwiązania możesz zaproponować w tej sytuacji?

ZADANIE 3

Zaprojektuj 5 slajdów opisujących wielokulturowy konflikt.

Zastanów się, jakie treści chciałbyś przekazać innym, aby lepiej zrozumieli konflikt wielokulturowy.

Podaj przykłady sytuacji, w których może dojść do konfliktu wielokulturowego.



ZADANIE 4

Opisz, w jaki sposób mowa ciała może doprowadzić do konfliktu międzykulturowego.

Opisz, w jaki sposób konflikt wielokulturowy może powstać w rodzinie.

Opisz, w jaki sposób konflikt wielokulturowy może powstać w małżeństwie.

Podaj przykłady rozwiązywania konfliktów wielokulturowych.

KWESTIONARIUSZ OCENY

Warsztat zatytułowany:

"ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW MIĘDZYKULTUROWYCH"



Drogi uczestniku,

mamy nadzieję, że dzisiejsze warsztaty były dla Ciebie interesujące, a przy okazji nauczyłeś się wielu ciekawych rzeczy, które pomogą Ci odnieść sukces w życiu zawodowym i prywatnym.

Zobowiązujemy się do otrzymywania od Ciebie informacji zwrotnych, dlatego będziemy bardzo wdzięczni, jeśli poświęcisz czas na wypełnienie poniższego kwestionariusza oceny.

Stwierdzenia oceniane są w skali od 1 do 5.

1 = Zdecydowanie się nie zgadzam

5 = Zdecydowanie się zgadzam

Zaznacz ocenę, z którą się zgadzasz, obok każdego stwierdzenia.

Ankieta jest anonimowa.



Współfinansowane przez
Unię Europejską



AUTPOST ACADEMY

No.	STWIERDZENIE	1	2	3	4	5
1.	Warsztaty dostarczyły mi dogłębnej wiedzy na temat koncepcji konfliktu wielokulturowego.					
2.	Warsztat pozwolił mi uzyskać odpowiedzi na pytania, które pojawiły się w moim życiu zawodowym i prywatnym.					
3.	Warsztaty dostarczyły mi przydatnych wskazówek i umiejętności dotyczących rozwiązywania konfliktów międzykulturowych.					
4.	Warsztat dostarczył mi wiedzy i umiejętności z obszaru konfliktu wielokulturowego.					
5.	Warsztaty sprawiły, że poczułem/am się lepiej przygotowany/a do podjęcia roli mediatora wielokulturowego.					
6.	Która część warsztatów najbardziej Ci się podobała i dlaczego?					
7.	Czy wziąbyś/aś udział w innych warsztatach tematycznych? YES ☐ NO ☐					
8.	Jeśli odpowiedziałeś/aś tak, wypisz tematy, które Cię interesują.					
9.	Dodatkowe uwagi					

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!



Współfinansowane przez
Unię Europejską





CERTYFIKAT

Zaświadcza się, że

(Imię i nazwisko uczestnika)

Wziął / Wzięła udział w warsztatach pt.

"ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW WIELOKULTUROWYCH"

Projekt nr.

Instytucja/ Firma:

Prowadzący warsztat:

Data:

Miejscowość:



Współfinansowane przez
Unię Europejską

