

Raznolikost i Inkluzija radionica

Sadržaj

Uvod	1
Teorijska pozadina	4
Praktične aktivnosti	10
Studije slučaja	16
Zaključak	21
Aneks	24
Priprema materijala	25
Individualno vrijeme učenja	33

Uvod

Dobrodošli na našu radionicu o raznolikosti i inkluziji! Radionica je osmišljena posebno za zaposlenike u sektoru javnog prijevoza. Danas je ključno da se zajedno aktivno uključimo u ovu radionicu. Usredotočit ćemo se na to da iskustvo učinimo uzbudljivim i interaktivnim, s naglaskom na timski rad, praktično učenje i postizanje značajnih ishoda.

Zašto održati radionicu o raznolikosti i inkluziji? U današnjem društvu gradovi postaju sve raznolikiji zbog globalizacije i urbanizacije. Javni prijevoz, kao okosnica urbanog života, povezuje različite društvene grupe na osnovne usluge kao što su obrazovanje, zapošljavanje, slobodno vrijeme i zdravstvena zaštita. Za mnoge je to jedini način potpunog sudjelovanja u društvu!

Ključno je da zaposlenici javnog prijevoza razumiju važnu ulogu koju imaju u osiguravanju sigurnih, uključivih i dobro opremljenih usluga za kupce i kolege zaposlenike, istovremeno prepoznajući pojedince u njihovoj jedinstvenosti i kao dio manjinskih skupina. Ova uloga uključuje odgovornost, ali i mogućnosti za stvaranje sigurne i ugodne usluge javnog prijevoza za sve.

Do kraja ove radionice otići ćete ne samo s boljim razumijevanjem raznolikosti i inkluzije, već i s praktičnim vještinama koje će vam pomoći da doprinesete pozitivnijem i inkluzivnijem radnom okruženju.

Radujemo se vašem aktivnom sudjelovanju i nadamo se da ćete uživati u ovom jedinstvenom iskustvu učenja!

Ciljevi

Na ovoj radionici istražiti ćemo ključne koncepte koji se tiču raznolikosti, inkluzije i nesvjesne pristranosti, pružajući vam znanje i alate za poticanje inkluzivnijeg i poštovanijeg radnog okruženja.

Tijekom ove radionice potičemo vas da razmislite o svom osobnom putovanju i preispitate sve pretpostavke koje ste možda napravili o drugima na temelju njihovog podrijetla, izgleda ili statusa. Odvojite trenutak da istražite što raznolikost i inkluzija znače za vas i kako ti koncepti utječu i na vas i na druge u svakodnevnom životu. Kada završite radionicu, trebali biste:

- Bolje razumijevanje raznolikosti i inkluzije
- Sposobnost prepoznavanja nesvjesnih predrasuda
- Imati strategije za promicanje uključivog radnog mjesta

Sadržaj radionice

Kroz radionicu ćete:

- ♦ Steći jasno razumijevanje raznolikosti i uključenosti, uključujući njihovu važnost za javni prijevoz.
- ♦ Naučiti prepoznati i riješiti nesvjesne predrasude koje mogu utjecati na interakcije.
- ♦ Razviti praktične strategije za poticanje uključivog radnog mjesta na kojem se svi osjećaju poštovanima i cijenjenima.

Oblik radionice

Ova radionica integrira teoriju s praksom kako bi se osiguralo smisleno i djelotvorno učenje:

- 1. Teorijska pozadina:** Istražite temeljne koncepte raznolikosti, inkluzije, nesvjesne pristranosti i privilegija.
- 2. Praktične aktivnosti:** Uključite se u praktične vježbe kao što su analiza scenarija igranja uloga i vježbi za razvijanje empatije, osmišljenih za primjenu u stvarnim situacijama.
- 3. Dodatna poboljšanja:** Doživite inovativnost alati kao što su scenariji virtualne stvarnosti (VR) ili COMP+ igra za simulaciju izazova iz stvarnog života u kontroliranom i interaktivnom okruženju.
Preporučujemo virtualni Reality (VR) scenarij kao opcionalno poboljšanje za sudionike s pristupom VR opremi. Ovaj interaktivni alat pruža priliku za simulaciju izazova iz stvarnog svijeta u kontroliranom, interaktivnom okoliš, kao što je pomoć putnicima s invaliditetom ili upravljanje sukobima.
(Dostupno u <https://www.competenceplusproject.eu/d-i-vr>)
- 4. Rasprave i razmišljanja:** udjelujte u grupnim raspravama kako biste podijelili iskustva, surađivali na pronalaženju rješenja i razmišljali o naučenom.

Teorijska pozadina

Diljem Europe i šire sve više se prepoznaje važnost stvaranja uključivih politika i praksi, ne samo u obrazovanju nego i u javnim uslugama poput prijevoza. Vijeće Europske unije istaknulo je: „Svi učenici imaju koristi od stvaranja uvjeta potrebnih za uspješnu inkluziju učenika s posebnim potrebama” (VIJEĆE EUROPSKE UNIJE, 2010). Ovo se načelo također primjenjuje i na radnike u javnom prijevozu, koji imaju ključnu ulogu u osiguravanju pristupačnosti i uključivosti u svakodnevnom prometu.

Uključive prakse odnose se na sve – i putnike i zaposlenike – jer se temelje na prihvaćanju različitosti i poticanju osjećaja pripadnosti. To znači prepoznavanje, prihvaćanje i pružanje odgovarajuće podrške različitim potrebama. Te potrebe mogu uključivati osobe s invaliditetom, ljude koji nisu tečni u lokalnom jeziku, visoko kvalificirane radnike kojima su potrebni veći izazovi, ili putnike i kolege koji su se suočili s preprekama zbog životnih okolnosti (Škola2030, 2020).

Svatko zaslužuje jednake prilike za sigurno putovanje, poštovanje i napredovanje u svojoj ulozi. Kako bi se to omogućilo, sustavi javnog prijevoza i njihovo osoblje trebali bi unaprijediti svoja okruženja i međusobne interakcije kako bi pružili šire mogućnosti da se svi putnici i zaposlenici osjećaju cijenjeno, poštovano i uključeno, bez obzira na njihovo porijeklo ili sposobnosti (Europska agencija za posebne potrebe i inkluzivno obrazovanje, 2014).

Ključni pojmovi: raznolikost, inkluzija, privilegija, inkluzivne prakse, virtualna stvarnost (VR), nesvjesna predrasuda i empatija

- **Raznolikost** obuhvaća raznolikost ljudi s obzirom na karakteristike kao što su rasa, etnička pripadnost, spol, dob, religija, seksualna orijentacija, fizičke i mentalne sposobnosti, kao i životna iskustva i perspektive. Za radnike u javnom prijevozu razumijevanje raznolikosti znači prepoznavanje i poštivanje razlika među putnicima i kolegama kako bi se stvorilo okruženje dobrodošlice za sve. Raznolikost promiče integraciju različitih perspektiva i ideja, što dovodi do bogatijeg, inkluzivnijeg tranzitnog sustava (Gorski i Pothini, 2018.).
- **Inkluzija** je proces koji ima za cilj stvoriti okruženje u kojem se svi, bez obzira na svoje osobne karakteristike, sposobnosti ili društvenu pripadnost, osjećaju prihvaćeno, poštovano i potpuno uključeno. U javnom prijevozu uključenost znači osigurati da putnici svih sposobnosti i podrijetla mogu ravnopravno pristupiti uslugama i osjećati se cijenjenima tijekom cijelog putovanja. Osigurava da svi mogu ravnopravno sudjelovati, dobiti pristup resursima, mogućnostima i biti aktivni članovi društva ili na radnom mjestu (Booth i Ainscow, 2011.).
- **Privilegija** se odnosi na prednosti koje ljudi dobivaju zbog svojih društvenih, ekonomskih ili kulturnih čimbenika, kao što su spol, rasa ili tjelesne sposobnosti. Kao radnici u prometu, razumijevanje privilegija može vam pomoći da prepoznate i riješite razlike u načinu na koji putnici ili kolege doživljavaju usluge i interakcije. (Bourdieu, 1984).
- **Inkluzivne prakse** u prijevozu osiguravaju da svi putnici - bez obzira na fizičke, intelektualne, emocionalne, društvene ili jezične razlike - mogu putovati

udobno i sigurno. To uključuje osiguravanje da se putnici osjećaju dobrodošlo, podržano i da mogu pristupiti resursima koji su im potrebni, od jasne komunikacije do fizičke pomoći ako je potrebno. Cilj mu je stvoriti okruženje u kojem svatko može postići svoje ciljeve, bilo da putuje zbog posla, obrazovanja ili razonode, poštujući svoje individualne potrebe i potencijal (Florian i Black-Hawkins, 2011.).

- ♦ **Virtualna stvarnost (VR)** je tehnologija koja koristi računalno generirano trodimenzionalno okruženje u kojem korisnik može komunicirati pomoću posebnih uređaja, kao što su VR naočale i senzori pokreta. Za radnike u prometu, VR može simulirati scenarije iz stvarnog svijeta, kao što je pomoć putnicima s invaliditetom, upravljanje sukobima ili reagiranje na hitne slučajeve, pružajući vrijednu praksu u sigurnom i kontroliranom okruženju. (Burdea i Coiffet, 2003).
- ♦ **Nesvjesna predrasuda** odnosi se na automatski i nesvjesno oblikovane stavove ili uvjerenja koja utječu na ponašanje i prosudbe osobe na temelju čimbenika kao što su spol, dob, rasa, društveni status ili drugi vanjski čimbenici. Svijest o nesvjesnoj predrasudi može pomoći radnicima u javnom prijevozu da izbjegnu pretpostavke o putnicima, što dovodi do pravednijih interakcija s više poštovanja. (Greenwald i Banaji, 1995).
- ♦ **Empatija** je sposobnost da osjetite i razumijete emocionalno stanje i perspektivu druge osobe, često pomažući u stvaranju emocionalne veze s tom osobom. Za radnike u prometu empatija je ključna za odgovaranje na potrebe putnika, rješavanje sukoba i osiguravanje pozitivnog iskustva za sve. (Lanzoni, 2018).

Radionice o raznolikosti nude praktične alate i strategije za unapređenje obuke i obrazovanja radnika u javnom prijevozu. One omogućuju vježbanje vještina i scenarija u sigurnom, kontroliranom okruženju, čime se smanjuje rizik i za radnike i za putnike.

Obuka o inkluziji i raznolikosti uključuje ne samo teorijski materijal, ali i **virtualna stvarnost (VR)**. Koristit će se u osposobljavanju u prometu kako bi se prometnom osoblju pomoglo da se poboljša njihova sposobnost komunikacije i odgovaranja putnicima na odgovarajući način. VR pruža praktično iskustvo koje inače bi bilo teško replicirati u stvarnom svijetu (Miller & Roberts).

Primjeri praktične primjene

1. Simulirane interakcije s putnicima s invaliditetom:

- Vježbanje kako osigurati pristup i pomoć.
- Razvijanje empatije i izgradnja svijesti o različitim potrebama.

2. Simulirane interakcije s putnicima s različite potrebe, kao što su one s jezičnim barijerama ili kulturnim razlikama.

3. Rješavanje sukoba:

- Razumijevanje kako svijest o raznolikosti omogućuje odgovarajućih odgovora na promjene u ponašanju, npr. putnika s ograničenom pokretljivošću ili različito etničko podrijetlo, osjećaj zbunjenosti ili tjeskobe.
- Vođenje rasprave: edukatori mogu pozvati sudionike da se prisjete i podijele radno mjesto scenariji u kojima je raznolikost igrala ulogu.

4. Strategije uključivanja :

- Osposobljavanje o jasnim komunikacijskim metodama za osobe s oštećenjem sluha, korištenje gesta, pisanih materijala ili znakovnog jezika.
- Priprema prometnog osoblja za rješavanje situacija u kojima se putnici mogu osjećati diskriminirano ili marginalizirani, osiguravajući mirno i konstruktivno rješenje.

5. Vježbe za razvijanje empatije:

- Vježbanje scenarija evakuacije kako bi se osigurala sigurnost putnika s invaliditetom tijekom izvanrednih situacija.
- Učenje kako pružiti neposrednu pomoć ako putnik s posebnim potrebama osjeti nelagodu, osiguravajući odgovarajuću njegu dok ne stigne profesionalna pomoć..

6. Rješavanje nesvjesnih predrasuda:

- Prepoznavanje i izbjegavanje predrasuda, kao što je vjerovanje da je korisnik invalidskih kolica sporiji ili ne može razumjeti upute.
- Prevladavanje stereotipa o etničkom ili kulturnom podrijetlu koji bi mogli dovesti do toga da se putnike doživljava kao "problematične".
- Izbjegavanje predrasuda temeljenih na spolu, poput automatskog nuđenja pomoći s prtljagom ženama bez razumijevanja njihovih stvarnih potreba.

Sigurno okruženje za obuku bez rizika omogućuje pojedincima s različitim ograničenjima da iskuse i reagiraju na situacije iz stvarnog života u kontroliranom okruženju. Poticanjem razumijevanja raznolikosti, sudionici obuke mogu vježbati korištenje različitih scenarija prijevoza, gradeći samopouzdanje i kompetenciju bez ugrožavanja svoje sigurnosti.

Personalizirani programi obuke mogu se prilagoditi specifičnim potrebama svakog sudionika, nudeći prilagođene sadržaje i scenarije. Ovaj pristup omogućuje učenicima da napreduju vlastitim tempom i razinom udobnosti, osiguravajući učinkovitije i privlačnije iskustvo obuke.

Utjecaj na dinamiku na radnom mjestu

1. Uključivost i jednakost:

- Osigurava jednako postupanje i potiče integracija osoba s invaliditetom rušenjem socijalnih prepreka.

2. Poboljšana učinkovitost:

- Ubrzava razvoj vještina, poboljšava kvalitetu rada i promiče bolji timski rad među različitim zaposlenicima.

3. Poboljšana kompetencija:

- Redovita obuka poboljšava vještine, što dovodi do bolje kvalitete usluge i manje dnevnih pogrešaka.

....

Usredotočujući se na ova područja, obuka pomaže prometnom osoblju u javnom prijevozu da stvore inkluzivnije, učinkovitije i poticajnije okruženje.

Praktične aktivnosti

VRIJEME TRAJANJA: 40-45 MIN

POTREBNI MATERIJALI

- ♦ Naljepnice za bilješke i olovke
- ♦ Kartice scenarija za analizu i aktivnosti igranja uloga
- ♦ Predlošci plana aktivnosti za uključivost
- ♦ Mjerač vremena (ili zvono/tiha glazba za prijelaze)
- ♦ Flipchart ili zaslonska ploča s markerima (za bilježenje ključnih pojmova)

Javni prijevoz

Radnici u javnom prijevozu, posebno vozači i osoblje na prvoj liniji, koji možda nemaju prethodno iskustvo s obukama o raznolikosti i uključivosti.

CILJ

Za ilustraciju izazova i rješenja za promicanje uključivog radnog mjesta kroz interaktivne vježbe. Bit će tri različite razine.

SAVJETI ZA POMOĆ

- ♦ **Stvorite sigurno okruženje:**
Potaknite otvorenu, bezosudujuću komunikaciju uvjeravajući sudionike da su njihova iskustva i uvidi vrijedni.
- ♦ **Prilagodite se vremenu:**
Koristite tajmer za aktivnosti kako biste osigurali glatke prijelaze, ali omogućite fleksibilnost za smislene rasprave.
- ♦ **Potaknite na promišljanje:**
Koristite pitanja koja pomažu sudionicima povezati lekcije s radionice i s njihovim svakodnevnim iskustvima.

Tri različita Razine

1. Uvodna razina:

Imajte na umu da rasprave o različitosti i uključivosti (D&I) mogu biti vrlo izazovne na osobnoj razini za mnoge ljude. Pobrinite se da uključite smjernice za trenere koje će pomoći u vođenju tih rasprava i omogućiti opcije gdje ljudi ne moraju dijeliti svoje osobne priče i/ili mišljenja. Također, pogledajte materijale o moralnoj hrabrosti iz programa Comp+ D/I, koji pružaju korisne alate za upravljanje takvim osjetljivim temama.

- Vježba ledolomca: Male grupne rasprave o osobnim definicijama različitosti i uključivosti. Ishod: Sudionici počinju artikulirati svoje razumijevanje tih pojmova i slušaju različite perspektive.

2. Srednja razina:

- ♦ Analiza scenarija: Male grupe analiziraju ponuđene scenarije koji prikazuju izazove raznolikosti na radnom mjestu i raspravljaju o mogućim rješenjima.
- Ishod: Polaznici primjenjuju teorijska znanja u praktičnim situacijama.

3. Napredna razina:

- ♦ Igre uloga: Grupe izvode igre uloga na temelju složenih scenarija koji uključuju nesvjesne predrasude i privilegije.
- ♦ Ishod: Sudionici vježbaju odgovaranje i upravljanje stvarnim pitanjima raznolikosti i inkluzije.

1. dio

Uvod i ledolomac (uvodna razina) - Ova vježba je idealna za početak jer pomaže sudionicima da se opuste, bolje upoznaju i stvore pozitivnu dinamiku u grupi.

Opcija A (5 minuta): Ledolomac "Common Ground"

- **Aktivnost:** Sudionici formiraju krug, a voditelj proziva inkluzivnost izjave (npr. "Prijeđite krug ako ste pomogli putniku s invaliditetom" ili "Prijeđite krug ako ste na poslu doživjeli jezičnu barijeru"). Sudionici prelaze krug ako se slože.
- **Svrha:** Ističe raznolikost iskustva unutar grupe i stvara otvoren, pozitivan ton za sesiju.

Opcija B (10 minuta): "Definiranje raznolikosti i uključenosti"

- **Aktivnost:** Sudionici koriste alat Mentimeter kako bi jednom riječju opisali "raznolikost" i "inkluziju". Voditelj uvodi formalne definicije i podjeli sudionika u male grupe kako bi raspravljali o tim konceptima u kontekstu javnog prijevoza.
- **Ishod:** Sudionici artikuliraju svoje razumijevanje ovih koncepata i kako se oni primjenjuju na njihov rad.

2. dio

Analiza scenarija (srednja razina) Opcija A
(10 minuta): Šetnja s empatijom u paru

- **Aktivnost:** U parovima sudionici naizmjenice dijele trenutak kada su se osjećali isključenima (npr. zbog jezičnih barijera ili nepristupačnosti). Partneri aktivno slušaju bez prekidanja, a zatim mijenjaju uloge.
- **Svrha:** Razvija empatiju i ističe utjecaj uključivosti na pojedince.

Opcija B (15 minuta): Analiza izazova na radnom mjestu
Koraci:

- a. Facilitator predstavlja uobičajene izazove za radnike u javnom prijevozu (npr. pomaganje putnicima s invaliditetom, suočavanje s diskriminacijskim ponašanjem, jezične barijere).
- b. Grupe raspravljaju i analiziraju dodijeljene izazove, identificirajući uzroke, potencijalne negativne ishode i inkluzivne strategije.
- c. Grupe dijele svoja otkrića sa svima.
- **Ishod:** Potiče praktično rješavanje problema i dijeljenje izvedivih rješenja.

Igranje uloga na nesvjesnim predrasudama i privilegijama (napredna razina)

3.dio

Opcija A (15 minuta): Igranje uloga Inkluzivno ponašanje

- ♦ **Aktivnost:** Sudionici rade u malim grupama s karticama scenarija koje prikazuju situacije
- ♦ Vozači se suočavaju, kao što su:
 - Pomoć putnicima s invaliditetom
 - Rješavanje diskriminatornog ponašanja putnika
 - Komunikacija s govornicima kojima nije materinji jezik
 - Grupe odigravaju scenarij i primaju
- ♦ povratne informacije od kolega i voditelja.
- ♦ **Svrha:** Razvija samopouzdanje i kreativnost u rješavanju izazova inkluzivnosti u stvarnom životu.

Opcija B (15 minuta): Otkrivanje nesvjesnih predrasuda i privilegija

- ♦ **Koraci:**
- Facilitator objašnjava nesvjesne predrasude i privilegiju razumljivim primjerima.
 - Grupe izvode igranje uloga kao što su:
 - Upravljanje osobnim predrasudama u radu s putnicima
 - Reagiranje na neosjetljiv jezik od kolega
 - Pružanje podrške kolegi s vidljivim invaliditetom
- Rasprava prati svaku igru uloga kako bi se istražilo što je uspjelo, a što bi se moglo poboljšati.
- ♦ **Ishod:** Povećava svijest o predrasudama i osposobljava sudionike da ih riješe konstruktivno.

Završetak i razmišljanje

4.dio

Opcija A (5 minuta): Akcijski plan za uključivost

- ♦ **Aktivnost:** Sudionici ispunjavaju predložak kako bi identificirali jednu uključivu akciju koju će implementirati na poslu. Volonteri mogu podijeliti svoje planove s grupom.
- ♦ **Svrha:** Potiče odgovornost i postavljanje praktičnih ciljeva za sudionike.

Opcija B (5 minuta): promišljanje i predanost

- ♦ **Aktivnost:** Sudionici zapisuju jedan glavni dojam iz radionice i konkretno ponašanje koje će usvojiti. Volonteri dijele svoja razmišljanja s grupom. Facilitator sažima ključne uvide iz radionice i motivira sudionike na daljnje prakticiranje uključivosti.
- ♦ **Ishod:** Učvršćuje stečena znanja i potiče osobnu predanost promjenama.

Studije slučaja

Trajanje	Preporučeno trajanje: 20-30 minuta
Uvod u slučaj Studije	Sudionici će istražiti scenarije iz stvarnog života kako bi izgradili praktične vještine i empatiju za rješavanje izazova raznolikosti i inkluzije u javnom prijevozu. Ove studije slučaja usredotočene su na poticanje poštovanja, promicanje inkluzivnosti i učinkovito upravljanje sukobima koji proizlaze iz različitih interakcija u javnom okruženju i na radnom mjestu.

Savjeti voditelja za vođenje studija slučaja

- ♦ **Istaknite raznolikost i inkluziju:** Uokvirite svaku raspravu unutar širih ciljeva stvaranja pravednog i gostoljubivog okruženja.
- ♦ **Vježbe igranja uloga:** Potaknite sudionike da vježbaju intervencije u realističnim scenarijima kako bi izgradili samopouzdanje.
- ♦ **Potaknite razmišljanje:** Pitajte sudionike kako njihova vlastita iskustva i predrasude mogu utjecati na njihove odgovore, potičući samosvijest.

Usredotočujući se na ove scenarije, sudionici će ojačati svoju sposobnost stvaranja inkluzivnih prostora za kolege i putnike, jačajući važnost raznolikosti i uključenosti na svim razinama.

Studija slučaja 1

SNALAŽENJE U KULTURNOJ OSJETLJIVOSTI NA RADNOM MJESTU

SCENARIJ

Sastanak tima među zaposlenicima javnog prijevoza postaje napet kada jedan član osoblja, zaposlenik A, izrazi frustraciju zbog odluke kolege da obilježava vjerski praznik, što utječe na raspored smjena tima. Zaposlenik B, subjekt pritužbe, osjeća se neugodno, ali šuti, a menadžer nije siguran kako konstruktivno riješiti napetost.

VODEĆA PITANJA

1. Kako menadžer može stvoriti okruženje u kojem se svi članovi tima osjećaju uključenima i poštovanima?
2. Koje bi korake tim mogao poduzeti kako bi uravnotežio operativne potrebe s poštovanjem pojedinih vjerskih praksi?
3. Kako se timskim raspravama o raznolikosti može pristupiti kako bi se spriječili budući nesporazumi?

CILJEVI ISHODA

- **Inkluzivno vodstvo:** Osposobite menadžere i osoblje alatima za osjetljivo i uključivo snalaženje u raznolikosti na radnom mjestu.
- **Kulturna kompetencija:** Poticanje razumijevanja i poštovanja vjerskih i kulturnih praksi unutar timova.
- **Zajedničko rješavanje problema:** Potaknite proaktivne i empatične pristupe planiranju i operativnim izazovima.

POTENCIJALNA RJEŠENJA

- Upravitelj bi mogao olakšati otvorenu raspravu, naglašavajući važnost raznolikosti i uzajamne podrške unutar tima.
- Razviti sustav planiranja smjena koji prilagođava kulturne i vjerske obrede uz održavanje pravednosti. Uključite treninge o raznolikosti i inkluziji koji se
- posebno bave dinamikom na radnom mjestu i kulturnom sviješću.

Studija slučaja 2

SUZBIJANJE DISKRIMINATORNOG PONAŠANJA U JAVNOM PRIJEVOZU

SCENARIJ

Putnik prijavljuje da je drugi putnik izgovorio rasno neosjetljiv komentar. Zaposlenik na dužnosti primjećuje da pogođeni putnik izgleda uznemireno, dok je putnik koji je napravio uvredljiv komentar nezainteresiran za zabrinutost. Zaposlenik mora odlučiti kako će postupiti u ovoj situaciji kako bi osigurao sigurnost i uključivost.

VODEĆA PITANJA

1. Koje hitne radnje zaposlenik može poduzeti kako bi podržao pogođenog putnika?
2. Kako bi se zaposlenik trebao pozabaviti ponašanjem putnika koji je prekršio na način koji daje prioritet sigurnosti?
3. Koje korake organizacija može poduzeti kako bi osnažila osoblje da se s takvim incidentima nosi s povjerenjem?

CILJEVI ISHODA

- **Empatija i podrška:** Razumjeti kako prioritizirati dobrobit putnika koji doživljavaju diskriminaciju.
- **Rješavanje sukoba:** Naučiti tehnike za učinkovito upravljanje diskriminacijskim ponašanjem uz očuvanje sigurnosti.
- **Svijest o politici:** Ojačati važnost jasnih smjernica za odgovor na diskriminacijske incidente.

POTENCIJALNA RJEŠENJA

Zaposlenik bi mogao umiriti pogođenog putnika, nudeći sigurno i privatno mjesto kako bi smanjio njihov stres.

Čvrsto, ali smireno obavijestiti uvredljivog putnika o politici nulte tolerancije organizacije prema diskriminaciji, uključujući sigurnosnu službu ako je potrebno.

Redovita obuka o prepoznavanju i upravljanju diskriminacijom mogla bi osnažiti osoblje da djeluje odlučno i sa suosjećanjem.

Zaključak

Kao radnici u javnom prijevozu, imate jedinstvenu priliku oblikovati inkluzivnije, poštovanije i pravednije okruženje. Tijekom ove radionice istražili smo principe raznolikosti i inkluzije, naučili praktične strategije za rješavanje izazova i raspravljali o ulozi empatije i nesvjesnim predrasudama u stvaranju prostora dobrodošlice za sve.

Savjeti voditelja za vođenje studija slučaja

- ♦ **Raznolikost:** Razumijevanje i poštivanje raznolikosti karakteristika koje ljude čine jedinstvenima.
- ♦ **Inkluzija:** Stvaranje okruženja u kojem se svi osjećaju cijenjenima i poštovanima.
- ♦ **Privilegija:** Prepoznavanje razlika u mogućnostima i ishodima te njihovo pravedno rješavanje.
- ♦ **Empatija:** Izgradnja emocionalnih veza za bolje razumijevanje i zadovoljavanje potreba drugih.
- ♦ **Nesvjesne predrasude:** Biti svjestan automatskih prosudbi i osigurati da ne utječu na pravednost.

Da biste nastavili graditi na onome što ste naučili:

1. **Primijenite vještine:** Primijenite strategije iz ove radionice u svakodnevnim interakcijama s kolegama i putnicima.
2. **Samorefleksija:** Posvetite vrijeme individualnom učenju koristeći priloženi prilog, prateći svoj napredak i produbljujući vaše razumijevanje.
3. **Traženje povratnih informacija:** Uključite se s kolegama i mentori za usavršavanje vašeg pristupa i identificiranje područja za rast.
4. **Promicanje uključenosti:** Podijelite svoje znanje i vježba sa svojim timom kako bi se stvorio efekt inkluzivnosti.

Individualno vrijeme učenja (prilog)

Kao dio vašeg stalnog razvoja, upotrijebite priloženi prilog da:

- Razmislite o ključnim **pojmovima** s ove radionice.
- Identificirajte smislene scenarije iz svog rada.
- Planirajte buduće mjere za promicanje raznolikosti i uključenosti.
- Procijenite svoj napredak i potražite podršku po potrebi.

Kontinuiranim promišljanjem i djelovanjem možete doprinijeti kulturi na radnom mjestu koja cijeni i uzdiže sve pojedince.

Zapamti

Inkluzivnost nije jednokratni napor – to je kontinuirani proces. Zajedno možemo stvoriti sustave javnog prijevoza koji istinski dočekuju i podržavaju sve.

ANEKS

Raznolikost i Inkluzija radionica

**Perspektive otvaranja: Priprema za vaše
putovanje u raznolikosti i inkluziji**



**STROJARSKA I
PROMETNA ŠKOLA
Varaždin**



**DAUGAVPILS
TEHNOLOĢIJU UN TŪRISMA
TEHNIKUMS**



**Co-funded by
the European Union**

Dobrodošli

Oduševljeni smo što ste se odlučili pridružiti našoj radionici "Raznolikost i inkluzija". Projekt COMP+ pobliže razmatra područja na radnom mjestu i javnom prijevozu. Zajedno ćemo istražiti što *raznolikost* i *inkluzija* zapravo znače – ne samo za zaposlenike i vođitelje, već i za također za one koji se u svakodnevnom životu oslanjaju na javni prijevoz.

Kada govorimo o raznolikosti i inkluziji, govorimo o tome kako se odnosimo jedni prema drugima u zajednici, tvrtki ili društvu u cjelini. Ova radionica bit će putovanje kroz naše vlastite percepcije, naša očekivanja i naše pretpostavke o svijetu i onima oko nas. Uistinu razumjeti raznolikost i inkluziju, započinjemo s ispitivanjem sebe, razmišljanjem o tome kako vidimo i često nesvjesno kategoriziramo druge.

Pozivamo vas da pogledate sljedeći video s Nigerijskom spisateljica Chimamanda Ngozi Adichie. U svojim vrlo osobnim pričama objašnjava kako lako možemo osuđivati druge na temelju jednog narativa. Njezin stil prezentacije je i zabavan i dirljivo, i obećavamo da ćete se naći u ovim pričama.



[Opasnost od pjevanja priče](#) .
TEDGlobal Chimamande Ngozi Adichie

Ciljevi radionice

- Potaknite svoju znatiželju o temi i oduševite se tečajem.
- Upoznajte se s važnim pojmovima i idejama kako biste se osjećali sigurni u osnovama.
- Potaknuti vas da razmislite o vlastitim iskustvima i pripremiti se za dublje istraživanje teme.



Postoje neki ključni pojmovi s kojima ćemo se uvijek iznova susresti na ovoj radionici i o kojima ćemo raspravljati. Pogledajmo prvi put ove pojmove i Njihovo značenje:

RAZNOLIKOST se odnosi na prisutnost različitih identiteta, perspektiva, podrijetla i obilježja unutar grupe, zajednice ili organizacije. Obuhvaća razlike u fizičke, kognitivne i socijalne sposobnosti, kao i aspekte rase, etničke pripadnosti, spola, spolne orijentacije, dobi, religija, socioekonomski status i neuroraznolikost.

Prihvatanje različitosti preduvjet je za **INKLUZIJU**: prepoznavanje i uvažavanje tih razlika i stvaranje okruženja u kojem se svi ljudi osjećaju poštovani, saslušani i osnaženi da doprinesu svojim jedinstvenim snagama i iskustvima. Saznajte detaljnije informacije gledajući naše video [Kompetencija+ D/I Uvod u "Raznolikost i inkluzija"](#)

Uvodni pregled možete pronaći i u ovom članku: [Što je raznolikost i inkluzija?](#)

Vratimo se na početak: Priča o Chimamandi Ngozi Adichie naglašava koliko se naše prosuđivanje drugih događa nesvjesno. Njezine priče otkrivaju koliko je to prirodno, svakodnevno i kako je "normalno" – svi to radimo. Svi mi nosimo određene jednodimenzionalne slike drugih u svojim mislima i rijetko zastajemo da ih preispitamo. Kada govorimo o raznolikosti i inkluziji, često čujemo o NESVJESNIM predrasudama. Osvještavanje ovih predrasuda ključni je korak prema izgradnji inkluzivnijeg društva.

Da biste dublje zaronili u ovo, pogledajte članak: Nesvjesne predrasude: Informacije o nesvjesnim pristranosti i zašto je važno rekomotivirati je. To će vam pomoći da bolje razumijete kako te skrivene predrasude utječu na naše stavove i interakcije i kako njihovo priznavanje može napraviti razliku u našim zajednicama.

PITANJA ZA RAZMIŠLJANJE

Odvojite trenutak da razmislite o svom osobnom putovanju i razmislite o sljedećem:

?

Jesi li se ikada uhvatio kako brzo donosiš sud o nekome, a da tu osobu zapravo ne poznaješ dobro? Što je uzrokovalo da se tako osjećaš?

?

Razmislite o nedavnom vremenu kada ste pretpostavili nešto o nekome. Što je utjecalo na vašu pretpostavku?

?

Zašto misliš da ponekad „stavljamo ljude u kutije“ na temelju njihova izgleda ili porijekla?

?

Što za tebe znači raznolikost u svakodnevnom životu?

?

Kako se osjećaš kada si u grupi u kojoj se svi čine drugačijima od tebe?

?

Što mislite, kako inkluzija može promijeniti vaše radno mjesto?

Vrlo je korisno ako vodite neke bilješke. Oni su samo za vas, da vas vode kroz radionicu i da vam pomognu da se stalno vraćate na početnu točku i na sebe.

Potpuno je prirodno i ljudski donositi predrasude o drugima — naši su mozgovi tako „programirani“ kako bi lakše upravljali složenošću svijeta i brzo ga razumjeli. Takvi trenutačni zaključci mogu nam pomoći da učinkovito obradimo informacije, ali često se temelje na pretpostavkama koje ne odražavaju stvarnu sliku. Zato je važno prepoznati ovu sklonost i svjesno razmisliti o svojim prosudbama. Propitivanjem svojih prvih dojmova možemo izazvati moguće predrasude i razviti dublje, točnije razumijevanje ljudi oko sebe.

Kontrolni popis radionice

1

☐

Pogledao sam video 'Opasnost od jedne priče'

2

Imam početnu predodžbu o tome što se podrazumijeva

☐

pod pojmovima: raznolikost

☐

uključenost

☐

nesvjesna predrasuda

3

☐

Odvojio sam najmanje 15 minuta da dobro razmislim o najmanje tri pitanja za razmišljanje i napravio bilješke o njima.

Raznolikost i Inkluzija radionica

Individualno vrijeme učenja

Savjeti za korištenje ovog Priloga

- Posvetite mirno vrijeme dovršavanju ovih vježbi, omogućujući iskrene i promišljene odgovore.
- Redovito pregledavajte svoj dnevnik kako biste pratili svoj rast i prilagodili svoje planove prema potrebi.
- Podijelite svoje uvide i napredak s mentorom ili kolegom za dodatnu podršku.

Obvezujući se na samorefleksiju i djelovanje, ojačat ćete svoju sposobnost stvaranja inkluzivnijeg okruženja punog poštovanja za sve.

Pitanja za razmišljanje

- Što je bilo najvažnije što ste naučili tijekom ove radionice i zašto vam je to važno?
- Koje ćete konkretne promjene u svom ponašanju ili načinu razmišljanja napraviti kao rezultat ove radionice?
- Koji je dio radionice bio najizazovniji i kako ste se nosili s tim izazovima?
- Kako možete primijeniti vještine ili strategije koje ste naučili u svakodnevnom radu i interakcijama?
- Koje ste uvide stekli radeći i slušajući druge sudionike?
- Kako je razumijevanje ključnih aspekata radionice utjecalo na vaš pogled na raznolikost i inkluziju?
- Koji bi vam dodatni alati, resursi ili podrška pomogli da nastavite rasti u ovom području?
- Je li radionica ispunila vaša očekivanja? Ako nije, što je bilo drugačije i zašto?
- Koji su vam alati ili tehnike bili od najveće pomoći i kako ćete ih koristiti u svakodnevnom životu?
- Koje daljnje korake planirate poduzeti kako biste nastavili učiti i rasti u ovom području?

Ključ učenja

Što sam naučio o raznolikosti i inkluziji? *(Sažmite ključne koncepte i uvide s radionice ili vlastita razmišljanja.)*

Koji su najznačajniji uvidi koje sam stekao? *(Identificirajte ideje koje su imale najveći utjecaj na vaše razumijevanje.)*

Kako ovo novo znanje utječe na moju perspektivu? *(Razmislite o tome kako su se vaši stavovi ili uvjerenja razvijali.)*

Smisleni scenariji

Koji scenariji iz stvarnog života iz mog rada ilustriraju izazove ili uspjehe raznolikosti i inkluzije ? *(Opišite specifične situacije u kojima ste se susreli ili primijetili dinamiku raznolikosti i inkluzije.)*

Kako su ti scenariji utjecali na mene osobno? *(Razmislite o tome kako su ta iskustva oblikovala vaše osjećaje i misli.)*

Što sam naučio iz tih situacija? *(Analizirajte lekcije koje su ti scenariji ponudili.)*

Budući koraci

Koje konkretne mjere ću poduzeti za promicanje raznolikosti i uključenosti na radnom mjestu? *(Planirajte praktične inicijative ili promjene u ponašanju koje ćete provesti.)*

Kako ću mjeriti uspjeh? *(Razmislite o određenim mjernim podacima ili ishodima kako biste pratili svoj napredak.)*

Koji su mi dodatni resursi ili podrška potrebni? *(Navedite alate, materijale ili mentorstvo koji vam mogu pomoći da uspijete.)*

Kako ću uključiti svoje kolege ili tim u te napore? *(Razmotrite načine na koje možete angažirati druge i poticati zajedničko djelovanje.)*

Osobno razmišljanje

S kojim se izazovima mogu suočiti u primjeni ovih načela i kako ću ih prevladati?

(Identificirajte prepreke i osmislite strategije za njihovo rješavanje.)

Što mislim o svojoj ulozi u promicanju raznolikosti i inkluzije? *(Istražite svoje emocije i motivaciju za uključivanje u ovaj posao.)*

Što mi je najvažnije u ovom procesu i zašto? *(Pojasnite svoje osobne vrijednosti i prioritete u podršci raznolikosti i uključenosti.)*