

Vinnustofa um fjölbreytileika og inngildingu



STROJARSKA I
PROMETNA ŠKOLA
Varaždin



DAUGAVPILS
TEHNOLOĢIJU UN TŪRISMA
TEHNĪKUMS



Co-funded by
the European Union

Efnisyfirlit

Formáli.....	1
Fræðilegur bakgrunnur.....	4
Verklegar æfingar.....	10
Dæmisögur.....	16
Niðurstöður.....	21
Viðauki.....	24
Undirbúningsefni.....	25
Einstaklingsverkefni.....	33

Formáli

Velkomin á vinnustofuna okkar um fjölbreytileika og inngildingu!

Þessi vinnustofa er sérstaklega sniðin fyrir starfsfólk í almenningssamgöngum og lykillinn að árangri í dag er að taka virkan þátt saman. Við leggjum áherslu á að gera upplifunina áhugaverða og gagnvirka, með áherslu á samvinnu, hagnýta nálgun og árangursríkar niðurstöður. Af hverju að halda vinnustofu um fjölbreytileika og inngildingu?

Í hnattvæðngu nútímans verða samfélög sífellt fjölbreyttari. Almenningsamgöngur, sem segja má að séu burðarás borgarlífsins, tengja ólíka hópa að samfélaginu, eins og til dæmis menntun, atvinnu, tómstundir og heilbrigðisþjónustu. Fyrir marga eru almenningssamgöngur eina leiðin til að taka virkan þátt í samfélaginu!

Það er mikilvægt að starfsmenn í almenningssamgöngum geri sér grein fyrir því mikilvæga hlutverki sem þeir gegna í því að tryggja örugga, aðgengilega og vel búna þjónustu fyrir farþega. Það felur í sér að koma fram við fólk af virðingu, sama hver á í hlut. Þetta hlutverk felur í sér ábyrgð, en einnig tækifæri til að skapa öruggar og ánægjulegar samgöngur fyrir alla.

Í lok vinnustofunnar muntu ekki aðeins hafa betri skilning á fjölbreytileika og inngildingu, heldur muntu einnig öðlast verkfæri til að stuðla að jákvæðara og ánægjulegra vinnumhverfi.

Við hlökkum til þátttöku þinnar og vonum að þú njótir vinnustofunnar!

Markmið

Í þessari vinnustofu munum við skoða lykilhugtök tengd fjölbreytileika, inngildingu og ómeðvitaðar skoðanir og hlutdrægni. Við munum veita þér þekkingu og verkfæri til að stuðla að meira inngildandi og virðingarmeira vinnumhverfi.

Á meðan á vinnustofunni stendur hvetjum við þig til að ígrunda eigin upplifanir og hugmyndir sem þú hefur um einstaklinga, sem byggja á bakgrunni þeirra, útliti eða stöðu. Gefðu þér tíma til að velta fyrir þér hvað fjölbreytileiki og inngilding þýðir fyrir þig, og hvernig þessi hugtök hafa áhrif á þig og aðra í daglegu lífi.

Að vinnustofunni lokinni ættir þú að:

- Hafa betri skilning á fjölbreytileika og samfélagslegri þátttöku
- Geta þekkt ómeðvitaða hlutdrægni
- Hafa aðferðir til að stuðla að innifaldara vinnumhverfi

Í gegnum vinnustofuna munt þú:

- Ná skýrum skilningi á fjölbreytileika og inngildingu, og hvernig þessi hugtök tengjast almenningssamgöngum.
- Læra að greina og takast á við ómeðvitaðar skoðanir sem geta haft áhrif á samskipti
- Þróa hagnýtar leiðir til að skapa vinnumhverfi þar sem allir upplifa sig virta og metna að verðleikum.

Uppsetning vinnustofu

Vinnustofan inniheldur hvort í senn fræðilegan og verklegan hluta til að tryggja dýpri skilning á efninu.

1. Fræðilegur hluti vinnustofunnar: Þú munt læra hugtök varðandi fjölbreytileika, inngildingu, ómeðvitaðar skoðanir um samfélagshópa og forréttindi.

2. Verklegur hluti: Þú munt taka þátt í verklegum æfingum á borð við greiningu aðstæðna og hlutverkaleiki sem efla samkennd - allt hannað til að nýtast í raunverulegum aðstæðum.

3. Valfrjálst ítarefni: Upplifðu nýstárleg verkfæri eins og sýndarveruleika (VR) eða leikinn COMP+ sem líkir eftir raunverulegum áskorunum í stýrðu og gagnvirku umhverfi.

Við mælum sérstaklega með VR-sviðsmynd sem valkvæðri viðbót fyrir þátttakendur með aðgang að VR-búnaði. Sýndarveruleikinn býður upp á að takast á við raunverulegar aðstæður, svo sem aðstoð við farþega með fötlun eða úrlausn ágreinings, á öruggan og gagnvirkan hátt.

(Aðgengilegt á <https://www.competenceplusproject.eu/d-i-vr>)

4. Umræður og ígrundun: Að lokum tekur þú þátt í hópumræðum þar sem þátttakendur deila reynslu og upplifun, vinna sameiginlega að úrlausnum og ígrunda það sem lært hefur verið.

Fræðilegur bakgrunnur

Um þessar mundir eru víðsvegar aukin vitund um mikilvægi þess að skapa inngildandi stefnur og starfshætti – ekki aðeins í menntakerfinu heldur einnig í opinberri þjónustu eins og almenningssamgöngum.

Evrópusambandið hefur þannig lagt áherslu á að:

„Allir nemendur njóti góðs af því þegar skapaðar eru aðstæður sem gera nemendum með sérþarfir kleift að taka virkan þátt í námi“

(COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION, 2010).

Þessi meginregla á einnig við um starfsmenn í almenningssamgöngum, sem gegna lykilhlutverki í því að tryggja aðgengi og samfélagslega þátttöku í daglegum ferðalögum fólks.

Inngilding í almenningssamgöngum snúast bæði um farþega og vagnstjórana sjálfa, vegna þess að hugtakið felur í sér að viðurkenna, samþykkja og veita rétta aðstoð við ólíkum þörfum einstaklinga. Þessar þarfir geta t.d. átt við fólk með fötlun, einstaklinga sem tala ekki tungumálið reiprennandi, mjög hæft starfsfólk sem þarf meiri áskoranir, eða farþega og starfsfólk sem hefur mætt hindrunum vegna aðstæðna í lífinu (Skola2030, 2020).

Allir eiga rétt á jöfnum tækifærum til að ferðast á öruggan hátt, vera virtir að verðleikum og dafna í hlutverki sínu. Til að stuðla að þessu þurfa almenningssamgöngur og starfsfólk þess að huga að umhverfinu og samskiptum - þannig skapast rými þar sem bæði farþegar og vagnstjórar upplifa sig metna, virta og samþykkt - óháð bakgrunni eða hæfni (European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2014).

Lykilhugtök: Fjölbreytileiki, inngilding, forréttindi, inngildandi hegðun, sýndarveruleiki, ómeðvitaðar skoðanir og samkennd.

- **Fjölbreytileiki** felur í sér margbreytileika fólks með tilliti til þátta eins og kynþáttar, þjóðernis, kyns, aldurs, trúarbragða, kynhneigðar, líkamlegrar og andlegrar getu, auk lífsreynslu og mismunandi sjónarhorna. Fyrir starfsfólk í almenningssamgöngum þýðir skilningur á fjölbreytileika að viðurkenna og virða mun á milli farþega og samstarfsfólks – með það að markmiði að skapa hlýlegt og aðgengilegt umhverfi fyrir alla. Fjölbreytileiki stuðlar að skilningi milli ólíkra sjónarmiða og hugmynda, sem eykur dýpt, gæði og samfélagslega þátttöku í almenningssamgöngum (Gorski & Pothini, 2018).
- **Inngilding** er ferli sem miðar að því að skapa umhverfi þar sem allir – óháð persónulegum eiginleikum, getu eða félagslegum tengslum – upplifa sig samþykkt, virt og virkan þátttakanda. Í samhengi almenningssamgangna þýðir samfélagsleg þátttaka að tryggja að farþegar af öllum gerðum og úr ólíkum bakgrunni hafi jafnan aðgang að þjónustunni og finni til virðingar og verðleika á allri ferð sinni. Þetta felur í sér að allir fái tækifæri til að taka þátt á jafnréttisgrundvelli, fái aðgang að úrræðum, tækifærum og geti verið virkir þátttakendur í samfélaginu eða á vinnustaðnum (Booth & Ainscow, 2011).
- **Forréttindi** vísa til þeirrar stöðu sem einstaklingar njóta vegna félagslegra, efnahagslegra eða menningarlegra þátta, t.d. kyns, kynþáttar eða líkamlegrar getu. Fyrir starfsmenn í almenningssamgöngum getur skilningur á forréttindum hjálpað til við að greina og bregðast við mismunun eða ójafnræðis sem farþegar eða samstarfsfólk kunna að verða fyrir í þjónustu og samskiptum (Bourdieu, 1984).
- **Inngildandi hegðun** í almenningssamgöngum tryggja að allir farþegar, óháð líkamlegum, vitsmunalegum, tilfinningalegum eða félagslegum þáttum, geti ferðast

á þægilegan og öruggan hátt. Þetta felur í sér að tryggja að farþegar finni fyrir velvild, stuðningi og aðgangi að þeim úrræðum sem þeir þurfa, allt frá skýrri upplýsingagjöf til líkamlegrar aðstoðar ef með þarf. Markmiðið er að skapa umhverfi þar sem allir geta náð markmiðum sínum, hvort sem ferðast er vegna vinnu, náms eða tómstunda, á sama tíma og tekið er tillit til þarfa og möguleika hvers og eins (Florian & Black-Hawkins, 2011).

- **Sýndarveruleiki (e. Virtual Reality, VR)** er tækni sem notar tölvugerðan þrívíðan veruleika þar sem notandinn getur haft samskipti við umhverfið með sérstökum búnaði, svo sem VR-glæraugum og hreyfiskynjurum. Fyrir starfsfólk í samgöngum getur sýndarveruleiki líkt eftir aðstæðum úr raunveruleikanum, s.s. aðstoð við farþega með fötlun, úrlausn ágreinings eða viðbrögðum við neyðartilvikum. Þannig býður tæknin upp á dýrmæta æfingu í öruggu og stýrðu umhverfi (Burdea & Coiffet, 2003).
- **Ómeðvitað hlutdrægni** vísar til viðhorfa eða skoðana sem myndast sjálfkrafa og ómeðvitað, og hafa áhrif á hegðun og dómgreind fólks út frá þáttum eins og kyni, aldri, kynþætti, félagslegri stöðu eða öðrum ytri þáttum. Meðvitund um ómeðvitaða hlutdrægni getur hjálpað starfsfólki í almenningssamgöngum að forðast að draga ályktanir um farþega, sem stuðlar að sanngjarnari og virðulegri samskiptum (Greenwald & Banaji, 1995).
- **Samkennd** er hæfileikinn til að skynja og skilja tilfinningalegt ástand og sjónarhorn annarrar manneskju, og getur oft hjálpað til við að mynda tilfinningaleg tengsl við hana. Fyrir starfsfólk í samgöngum er samkennd lykilatriði til að bregðast við þörfum farþega, leysa úr ágreiningi og tryggja jákvæða upplifun fyrir alla (Lanzoni, 2018).

Fræðsla um fjölbreytileika býður upp á hagnýt verkfæri og aðferðir til að styrkja þjálfun og menntun starfsfólks í almenningssamgöngum. Hún veitir tækifæri til að æfa færni og aðstæður í öruggu og stýrðu umhverfi, sem dregur úr áhættu bæði fyrir starfsfólk og farþega. Vinnustofan felur ekki aðeins í sér fræðilegt efni, heldur einnig notkun á sýndarveruleika sem er nýttur í þjálfun vagnstjóra til að bæta samskiptahæfni þeirra gagnvart farþegum. Sýndarveruleiki veitir hagnýta reynslu og æfingu sem annars væri erfitt að endurskapa í raunverulegum aðstæðum (Miller & Roberts).

Dæmi um notkun í framkvæmd

1. Samskipti við fatlaða einstaklinga í sýndarveruleika:

- Æfing í að bjóða aðgengi og aðstoða.
- Þróun samkenndar og aukna meðvitund um ólíkar þarfir einstaklinga.

2. Samskipti við farþega með mismunandi þarfir - í sýndarveruleika, svo sem farþega sem tala ekki tungumálið eða með annan menningarbakgrunn.

3. Úrlausn ágreinings:

- Að auka skilning á fjölbreytileika svo að vagnstjórar geti bregðast við ólíkri hegðun á viðeigandi hátt, t.d. þegar farþegi með skerta hreyfigetu eða af öðrum menningarlegum uppruna upplifir ringulreið eða kvíða.
- Leiða umræðu: leiðbeinendur vinnustofunnar geta hvatt þátttakendur til að rifja upp og deila dæmum úr vinnunni þar sem fjölbreytileiki hafði áhrif á aðstæður.

4. Leiðir til að stuðla að inngildingu:

- Þjálfun í skýrum aðferðum til að hafa samskipti við fólk með heyrnarskerðingu, með notkun látbragðs, ritaðs efnis eða táknmáls.
- Undirbúningur vagnstjóra til að takast á við aðstæður þar sem farþegar kunna að upplifa mismunun eða félagslega einangrun, með það að markmiði að leysa málið á rólegan og uppbyggilegan hátt.

5. Æfingar til að efla samkennd:

- Æfingar á rýmingu vagns í neyðartilfellum, til að tryggja öryggi farþega með fötlun.
- Þjálfun í því hvernig veita skal tafarlausa aðstoð ef farþegi með sérþarfir þarf skyndilega aðstoð, og tryggja viðeigandi aðstoð þar til fagfólk kemur á vettvang.

6. Rýni á ómeðvitaðri hlutdrægni:

- Að læra að þekkja og forðast ómeðvitaðar ályktanir, eins og að halda að einstaklingur í hjólastól sé hægari eða geti ekki skilið leiðbeiningar.
- Að vinna gegn staðalímyndum sem tengjast þjóðerni eða menningarlegum bakgrunni, sem gætu leitt til þess að farþegar séu álitnir „erfiðir“.
- Að forðast kynbundnar forsendur, t.d. að bjóða konum sjálfkrafa aðstoð með farangur án þess að vita hvort þörf sé á því.

Öruggt og áhættulaust þjálfunarumhverfi gerir einstaklingum kleift að upplifa og bregðast við aðstæðum úr raunveruleikanum í stýrðu umhverfi. Með því að efla skilning á fjölbreytileika geta þátttakendur æft sig í mismunandi aðstæðum sem tengjast almenningssamgöngum, byggt upp sjálfstraust og hæfni án þess að stofna öryggi sínu í hættu. Hægt er að aðlaga þjálfun að þörfum hvers og eins þátttakanda og bjóða þannig upp á sérhæft efni og aðstæður. Þessi nálgun gerir þátttakendum vinnustofunnar kleift að þróast á eigin hraða og innan þeirra þægindamarka, sem tryggir áhrifaríkari og áhugaverðari námsupplifun.

Áhrif á vinnustaðamenningu

1. Inngilding og jafnræði:

- Tryggir jafna meðferð allra og brýtur niður samfélagslega múra.

2. Bætt skilvirkni:

- Þróar færni, bætir gæði vinnu og stuðlar að betri teymisvinnu meðal fjölbreyttra starfsmanna.

3. Aukin hæfni:

- Regluleg þjálfun bætir færni, sem skilar sér í betri þjónustugæðum og færri mistökum í daglegum störfum.

....

Með því að leggja áherslu á þessi atriði hjálpar vinnustofan starfsfólki almenningssamgangna að skapa skilvirkara, meira inngildandi og styðjandi umhverfi.

Verklegar æfingar

TÍMALENGD: 40-45 MÍNÚTUR

Í ÞESSA ÆFINGU ÞARF:

- Minnismiðar (post-it) og pennar
- Æfingaspjöld fyrir greiningar og hlutverkaleiki
- Gátlista fyrir aðgerðaráætlun um inngildingu
- Skeiðklukku (eða bjöllu/tónlist fyrir skiptin)
- Flettistöflu eða tússtöflu til að skrá lykilatriði og vangaveltur.

TARGET AUDIENCE

Starfsfólk almenningssamgangna, sér í lagi vagnstjórar, sem hefur ekki fengið fræðslu um fjölbreytleika og inngildingu áður.

MARKMIÐ

Að sýna fram á áskoranir og lausnir við að stuðla að inngildandi vinnustað með gagnvirkum æfingum. Um 3 stig er að ræða í æfingunni.

RÁÐ TIL LEIÐBEINANDA:

- **Skapaðu öruggt umhverfi:** Þú skalt hvetja til opinna og fordómalausra samskipta með því að fullvissa þátttakendur að reynsla þeirra og sjónarmið skipti máli. e.
- **Aðlagaðu tímann:** Notaðu skeiðklukku í æfingarnar til að tryggja farsæl skipti, en vertu sveigjanlegur varðandi tíma ef innihaldsríkar umræður myndast.
- **Stuðlaðu að ígrundun:** Notaðu spurningar til að tengja efnið við upplifun og reynslu þátttakenda.

Þrjú stig

1. Byrjendastig:

(Athugið að umræður um fjölbreytileika og inngildingu gætu reynst persónulega krefjandi fyrir marga. Gætið þess að hafa leiðbeiningar fyrir þjálfara um hvernig skuli leiða slíkar umræður og bjóða upp á valkosti þar sem þátttakendur þurfa ekki að deila persónulegri reynslu eða skoðunum. → Sjá einnig Moral Courage-efni frá Comp+ D/I.)):

- Ísbrjótur: Umræður í litlum hópum um hvað fjölbreytileiki og inngilding tákni fyrir hvern og einn.
- Útkoma: Þátttakendur byrja að ígrunda eigin skilning með því að heyra ólíkar nálganir annarra þátttakenda.

2. Miðstig:

- Greining atburða: Litlir hópar greina fyrirfram gefnar sviðsmyndir sem sýna áskoranir tengdar fjölbreytileika á vinnustað og ræða mögulegar lausnir.
- Útkoma: Þátttakendur tengja fræðilega þekkingu við raunhæfar aðstæður.

3. Efsta stig:

- Hlutverkaleikir: Hópar taka að sér hlutverk og leika flóknar aðstæður þar sem ómeðvituð hlutdrægni og forrættindi koma við sögu.
- Útkoma: Þátttakendur æfa sig í að bregðast við og vinna með raunveruleg mál sem tengjast viðfangsefninu.

1. hluti

Kynning og ísbrjótur - mælt með fyrir alla þátttakendur

A (5 mínútur): *sameiginleg reynsla* - ísbrjótur

- **Æfing:** Þátttakendur mynda hring og leiðbeinandi les upp setningar sem tengjast inngildingu (t.d. „Gakktu yfir hringinn ef þú hefur aðstoðað farþega með fötlun“ eða „Gakktu yfir ef þú hefur lent í tungumálahindrun í vinnunni“). Þeir sem tengja við setninguna ganga yfir hringinn.
- **Tilgangur:** Varpar ljósi á fjölbreytta reynslu innan hópsins og skapar opna og jákvæða stemningu fyrir vinnustofunni.

B (10 mínútur): *Skilgreining fjölbreytileika og inngildingar*

- **Æfing:** Þátttakendur nota Mentimeter-forritið til að lýsa hugtökunum „fjölbreytileiki“ og „inngilding“ með einu orði. Stjórnandi kynnir svo formlegar skilgreiningar og skiptir hópnum í smærri hópa til að ræða þessi hugtök í samhengi við almenningssamgöngur.
- **Tilgangur:** Þátttakendur móta eigin skilning á hugtökunum og tengja þau við eigin störf og raunverulegar aðstæður úr starfi.

2. hluti

Greining atburða (Miðstig)

Tillaga A (10 mínútur): Pör í samkenndargöngu

- **Æfing:** Þátttakendur vinna tveir og tveir saman. Hvor aðili segir frá atviki þar sem hann upplifði útilokun (t.d. vegna tungumálaörðugleika eða skorts á aðgengi). Hinn aðilinn hlustar án þess að grípa fram í, og svo er skipt um hlutverk.
- **Tilgangur:** Eflir samkennd og vekur athygli á áhrifum inngildingar á einstaklinga.

Tillaga B (15 mínútur): Greining áskorana á vinnustað

- **Prepin:**
 - a. Leiðbeinandi kynnir algengar áskoranir í starfi vagnstjóra (t.d. aðstoð við farþega með fötlun, viðbrögð við mismunun, tungumálahindranir).
 - b. Hópar ræða úthlutaðar áskoranir og greina þær, skoða orsakir, mögulegar neikvæðar afleiðingar og hvaða aðferðum megi beita.
 - c. Hópar kynna niðurstöður sínar fyrir öðrum þátttakendum.
- **Útkoma:** Hvetur þátttakendur til að finna praktískar lausnir og deila með öðrum.

3. hluti

Hlutverkaleikur um ómeðvitaða hlutdrægni og forréttindi (Efsta stig)

Tillaga A (15 mínútur): Hlutverkaleikur um inngildandi hegðun

- **Æfing:** Þátttakendur vinna ís litlum hópum með atburðaspjöld sem lýsa aðstæðum sem vagnstjórar kunna að lenda, t.d.:
 - Aðstoð við farþega með fötlun
 - Viðbrögð við mismunum eða fordómum frá farþegum
 - Samskipti við farþega sem ekki tala tungumálið
- Hóparnir leika aðstæðurnar og fá endurgjöf frá öðrum þátttakendum og leiðbeinanda.
- **Tilgangur:** Þróar sjálfstraust og sköpunargáfu til að takast á við raunverulegar áskoranir sem tengjast fjölbreytileika og inngildingu.

Tillaga B (15 mínútur): Uppgötvun ómeðvitaðrar hlutdrægni og forréttinda

- **Skref:**
 - a. Leiðbeinandi útskýrir hugtökin *ómeðvitað hlutdrægni* og *forréttindi* með dæmum sem þátttakendur geta tengt við.
 - b. Hópar framvkæma hlutverkaleiki út frá eftirfarandi aðstæðum:
 - Að takast á við eigin hlutdrægni í samskiptum við farþega
 - Viðbrögð við ónærgætinni orðræðu
 - Stuðningur við fólk með sýnilega fötlun
 - c. Umfæða fer fram eftir hverja æfingu og niðurstöður ræddar og greindar.
- **Útkoma:** Eykur meðvitund um eigin fordóma og veitir þátttakendum verkfæri til að bregðast við þeim á uppbyggilegan hátt.

4. hluti

Lok og ígrundun**Tillaga A (5 mínútur): Aðgeðaráætlun um inngildingu**

- Þátttakendur fylla út eyðublað þar sem þeir skilgreina eina inngildandi aðgerð sem þeir ætla að innleiða í starfi. Þeir sem vilja geta deilt með hópnum.
- **Tilgangur:** Stuðlar að ábyrgð og setur raunhæf markmið fyrir þátttakendur.

Tillaga B (5 mínútur): Ígrundun og skuldbinding

- Þátttakendur skrifa niður eitt atriði sem stóð upp úr í vinnustofunni og ákveðna hegðun sem þeir ætla að tileinka sér. Þeir sem vilja geta deilt með hópnum. Leiðbeinandi dregur saman helstu lærdóma vinnustofunnar og hvetur þátttakendur til að halda áfram að æfa sig.
- **Tilgangur:** Styrkir það sem lært var og ýtir undir persónulega skuldbindingu.

Dæmisögur

Tímalengd	Uþ.b. 20-30 mínútur
Kynning á dæmisögum	Þátttakendur munu vinna með aðstæður til að efla hagnýta færni og samkennd við úrlausn áskorana tengdum fjölbreytileika og inngildingu í almenningssamgöngum. Þessi dæmisaga leggur áherslu á að efla virðingu, stuðla að inngildingu og takast á við ágreining á árangursríkan hátt þegar fjölbreytt samskipti eiga sér stað.

Ráð til leiðbeinanda

- **Leggja áherslu á fjölbreytileika og inngildingu:** Settu hverja umræðu í samhengi við stærra markmið um að skapa réttlátt og sanngjarnt umhverfi.
- **Hlutverkaleikir:** Hvettu þátttakendur til að æfa íhlutun í raunhæfum aðstæðum til að efla sjálfstraust og færni.
- **Hvettu til ígrundunar:** Spurðu þátttakendur hvernig þeirra reynsla og möguleg hlutdrægni geti haft áhrif á viðbrögð þeirra, með það að markmiði að auka sjálfsvitund.

Með því að einblína á þessar aðstæður munu þátttakendur efla hæfni sína til að skapa inngildandi rými, bæði fyrir samstarfsfólk og farþega, og undirstrika þannig mikilvægi þessara hugtaka.

Dæmisaga 1

AÐ SÝNA MENNINGARLEGT NÆMI Á VINNUSTAÐ

DÆMI

Teymisfundur hjá starfsfólki í almenningssamgöngum verður strembinn þegar einn *starfsmaður A* lýsir yfir óánægju með ákvörðun annars starfsmanns um að halda heilagan trúarhátíðardag, sem hefur áhrif á vaktaplanið. *Starfsmaður B*, sem kvartað er undan, upplifir vanlíðan en segir ekkert. Umsjónarmaður fundarins veit ekki hvernig best sé að bregðast við aðstæðunum á uppbyggilegan hátt.

LEIÐBEINANDI SPURNINGAR

1. Hvernig fr vaktstjóri að því að skapa umhverfi þar sem allir starfsmenn upplifa sanngirni og virðingu í aðstæðum sem þessum?
2. Hvaða skref þarf taka til að ná jafnvægi milli þarfa vinnustaðarins og mismunandi trúarskoðana?
3. Hvernig er hægt að ná umræðum um inngildingu til að koma í veg fyrir fleiri árekstra af þessu tagi?

NIÐURSTÖÐUR

- **Inngildandi forysta:** Veita stjórnendum og starfsfólki verkfæri til að takast á við fjölbreytileika á vinnustað af næmni og með inngildingu að leiðarljósi.
- **Menningarleg hæfni:** Efla skilning og virðingu fyrir trúarlegum og menningarlegum siðum innan teymis.
- **Sameiginleg lausn:** Hvetja til fyrirbyggjandi og samkenndarríkrar nálgunar við skipulag og rekstrarlegar áskoranir.

MÖGULEGAR ÚTKOMUR

- Stjórnandinn gæti stuðlað að opnum umræðum þar sem lögð er áhersla á mikilvægi fjölbreytileika og gagnkvæms stuðnings innan teymisins.
- Setja mætti upp vaktaplönunarkerfi sem tekur mið af menningarlegum og trúarlegum hátíðum, án þess að skerða sanngirni.
- Bjóða ætti upp á fræðslu um fjölbreytileika og inngildingu sem sérstaklega fjallar um samskiptamynstur á vinnustað og menningarlega meðvitund.

Dæmisaga 2

AÐ BREGÐAST VIÐ MISMUNUN Í ALMENNINGSSAMGÖNGUM

DÆMI

Farþegi tilkynnir að annar farþegi hafi komið með niðurlægjandi athugasemd. Vagnstjóri tekur eftir því að sá sem fyrir athugasemdinni varð, virðist vera í uppnámi, á meðan sá sem lét hana falla sýnir lítinn skilning eða afsökun. Vagnstjórinn þarf að ákveða hvernig best sé að bregðast við aðstæðunum til að tryggja öryggi allra.

LEIÐBEINANDI SPURNINGAR

1. Hvaða skref getur vagnstjórinn tekið strax til að styðja við farþegann sem varð fyrir athugasemdinni?
2. Hvernig ætti vagnstjórinn að bregðast við hegðun farþegans sem lét ummælin falla, með öryggi allra í forgangi?
3. Hvaða aðgerðir getur fyrirtækið gripið til til að efla vagnstjóra í að takast á við slíkar aðstæður af öryggi og sjálfstrausti?

NIÐURSTÖÐUR

- **Samkennd og stuðningur:** Skilja hvernig hægt er að setja velferð farþega sem verða fyrir mismunun í forgang.
- **Ágreiningslausn:** Læra aðferðir til að takast á við mismunandi hegðun á áhrifaríkan hátt án þess að tefla öryggi í hættu.
- **Meðvitund um verklagsreglur:** Undirstrika mikilvægi skýrra leiðbeininga um hvernig bregðast skuli við atvikum sem fela í sér mismunun.

MÖGULEGAR ÚTKOMUR

- Vagnstjórinn gæti róað þann farþega sem varð fyrir athugasemdinni og boðið honum öruggt og afskekkt rými til að ná sér niður.
- Hann ætti að upplýsa þann sem lét ummælin falla, ákveðið en rólega, um stefnu fyrirtækisins um enga umburðarlyndi gagnvart mismunun, og kalla til öryggisstarfsfólk ef nauðsyn krefur.
- Regluleg þjálfun í því að þekkja og bregðast við mismunun getur styrkt starfsfólk í að grípa inn í af festu og með samkennd að leiðarljósi.

Niðurstöður

Sem starfsfólk almenningssamgangna hafið þið einstakt tækifæri til að móta umhverfi sem einkennist af inngildingu, virðingu og jafnrétti.

Í gegnum þessa vinnustofu höfum við skoðað meginhugmyndir fjölbreytileika og inngildingar, lært hagnýtar aðferðir til að takast á við áskoranir, og rætt mikilvægi samkenndar og ómeðvitaðrar hlutdrægni í því að skapa rými þar sem allir eru velkomnir.

Ráð til leiðbeinanda

- **Fjölbreytileiki:** Að skilja og virða þá fjölbreyttu eiginleika sem gera fólk einstakt.
- **Inngilding:** Að skapa umhverfi þar sem allir upplifa virðingu og tilheyr.
- **Forréttindi:** Að viðurkenna mismunandi aðgang og tækifæri fólks og vinna að sanngjarnari lausnum.
- **Samkennd:** Að byggja upp tilfinningatengsl til að skilja betur og mæta þörfum annarra.
- **Ómeðvituð hlutdrægni:** Að vera meðvitaður um sjálfvirkar ályktanir og tryggja að þær hafi ekki áhrif á sanngirni í samskiptum og ákvörðunum.

Til viðbótar við vinnustofuna:

- 1. Nýttu færnina:** Beittu aðferðum og verkfærum úr vinnustofunni í daglegum samskiptum við samstarfsfólk og farþega.
- 2. Sjálfskoðun:** Gefðu þér tíma til að rýna í eigin reynslu og viðhorf með því að nota viðaukaefnið, fylgjast með eigin framförum og dýpka skilning þinn.
- 3. Leitaðu eftir endurgjöf:** Ræddu við samstarfsfólk og leiðbeinendur til að skerpa á nálgun þinni og greina tækifæri til vaxtar.
- 4. Stuðlaðu að inngildingu:** Deildu þekkingu þinni og góðum starfsvenjum með teyminu til að skapa jákvæð keðjuverkandi áhrif.

Sjálfsnám (Viðauki)

Sem hluti af áframhaldandi þróun viljum við benda á viðaukann sem fylgir til að:

- Íhuga helsta lærdóm úr þessari vinnustofu.
- Greina raunverulegar aðstæður úr þínu starfi sem tengjast efninu.
- Skipuleggja framtíðaraðgerðir sem stuðla að fjölbreytileika og inngildingu.
- Meta framfarir þínar og leita stuðnings eftir þörfum.

Með stöðugri ígrundun og aðgerðum getur þú lagt þitt af mörkum til vinnustaðarmenningar þar sem virðing og valdefling allra einstaklinga er í fyrirrúmi.

Mundu

Inngilding á vinnustað gerist ekki með einni aðgerð, heldur með meðvitaðri vegferð og síendurtekinni hegðun.

Saman getum við skapað almenningssamgöngur sem taka á móti öllum af virðingu og veita raunverulegan stuðning.

Viðauki

Vinnustofa um fjölbreytileika og inngildingu

Að víkka sjóndeildarhringinn: Undirbúningur fyrir
ferðalag þitt í fjölbreytileika og inngildingu



STROJARSKA I
PROMETNA ŠKOLA
Varaždin



DAUGAVPILS
TEHNOLOĢIJU UN TŪRISMA
TEHNĪKUMS



Co-funded by
the European Union

Velkomin

Við erum einstaklega ánægð með að þú hafir valið að taka þátt í vinnustofunni okkar sem einblínir sérstaklega á vinnustaði og almenningssamgöngur.

Saman munum við kanna hvað hugtökin

fjölbreytileiki og **inngilding** þýða í raun, ekki aðeins fyrir starfsfólk og stjórnendur, heldur einnig fyrir þá sem nota almenningssamgöngur í daglegu lífi.

Þegar við tölum um fjölbreytileika og inngildingu erum við í raun að ræða hvernig við tengjumst hvert öðru; í samfélagi, á vinnustað eða í samfélaginu í heild. Þessi vinnustofa er ferðalag um eigin viðhorf, væntingar, fyrirframgefnar hugmyndir um heiminn og fólkið í kringum okkur. Til að skilja hugtökin af alvöru byrjum við á því að skoða okkur sjálf: hvernig við sjáum aðra og flokkum þá oft ómeðvitað.

Við bjóðum þér að horfa á eftirfarandi myndband með nígerísku rithöfundinum Chimamanda Ngozi Adichie.

Í persónulegum sögum sínum útskýrir hún hversu auðvelt það getur verið að dæma aðra út frá einni hliðarsögu. Kynning hennar er bæði grípandi og snertir við áhorfendum, og við lofum að þú munt spegla þig í sögum hennar.



[The danger of a single story](#)

TEDGlobal by Chimamanda Ngozi Adichie

Markmið með vinnustofu:

- Vekja forvitni þína um viðfangsefnið og skapa spennu fyrir vinnustofunni.
- Kynna fyrir þér lykilhugtök og hugmyndum svo þú upplifir þig örugga(n) með grunninn.
- Hvetja þig til að íhuga eigin reynslu og undirbúa þig fyrir dýpri skoðun á efninu.



Það eru nokkur lykilhugtök sem við munum rekast oft á í þessari vinnustofu og ræða nánar. Við skulum líta fyrst á þessi hugtök og hvað þau þýða:

FJÖLBREY TILEIKI vísar til tilvistar margvíslegra sjálfsmynda, sjónarhorna, bakgrunns og eiginleika innan hóps, samfélags eða stofnunar. Hann nær yfir fjölbreytileika í líkamlegri, vitsmunalegri og félagslegri getu, sem og þætti eins og kynþátt, þjóðerni, kyn, kynhneigð, aldur, trú, efnahagsstöðu og taugafjölbreytileika (e. neurodiversity).

Að viðurkenna fjölbreytileika er forsenda

INNGILDINGAR: að sjá og meta þessar ólíku hliðar og skapa umhverfi þar sem allir upplifa virðingu, fá að tjá sig og eru valdefld til að leggja sitt af mörkum með eigin styrkleikum og reynslu. Fáðu ítarlegri upplýsingar með því að horfa á myndbandið okkar: Competence+ D/I Inngangur að „Fjölbreytileika og innifeldi“.

Förum aftur að upphafinu: Saga Chimamanda Ngozi Adichie dregur fram hversu stór hluti dóma okkar um aðra á sér stað ómeðvitað. Sögur hennar sýna okkur hversu eðlilegt, hversdagslegt og „venjulegt“ það er, við gerum þetta öll. Við berum öll með okkur fyrirframákveðnar hugmyndir um annað fólk í huga okkar og stöðvum sjaldan til að efast um þær.

Þegar rætt er um fjölbreytileika og inngildingu heyrum við oft talað um **ómeðvitaða hlutdrægni** (e. unconscious bias). Það að átta sig á þessum ómeðvituðu skoðunum er lykilskref í átt að meira inngildandi samfélagi.

Til að kafa dýpra í þetta efni geturðu skoðað greinina:

„Ómeðvituð hlutdrægni – hvað hún er og hvers vegna það skiptir máli að viðurkenna hana.“

Greinin hjálpar þér að skilja hvernig þessar faldu ályktanir hafa áhrif á viðhorf okkar og samskipti, og hvernig það að viðurkenna þær getur skapað raunverulegar jákvæðar breytingar í samfélaginu.

SPURNINGAR TIL SJÁLFSSKOÐUNAR

Taktu þér tíma til að ígrunda eftirfarandi spurningar

?

Hefurðu einhvern tíma gert þér upp skoðun á manneskju án þess að þekkja hana vel? Hvað olli þeirri tilfinningu?

?

Hugsaðu út í nýlegt dæmi þegar þú gerðir þér upp skoðun um eitthvað eða einhvern. Hvað olli þessum ályktunum hjá þér?

?

Hvers vegna telur þú að við setjum stundum *merkimiða* á fólk út frá útliti eða bakgrunni?

?

Hvað táknar fjölbreytileiki fyrir þér persónulega í daglegu lífi?

?

Hvernig líður þér í hópi þar sem þú ert ólík/t/ur öllum öðrum?

?

Hvaða áhrif telur þú að *inngilding* geti haft á vinnustaðinn þinn?

Það getur verið gagnlegt fyrir þig að skrifa hjá þér punkta og hugleiðingar. Þær eru aðeins fyrir þig til að styðja í gegnum vinnustofuna og hjálpa þér að halda tengingu við upphafspunktinn og sjálfa/t/n þig.

Það er eðlilegt og mannlegt að mynda sér snöggar skoðanir um aðra, heilinn okkar er einfaldlega hannaður til þess, til að hjálpa okkur að rata um flókin heim og skilja hann hratt.

Þessar skyndilegu ályktanir geta hjálpað okkur að vinna úr upplýsingum á skilvirkan hátt, en byggja þó oft á forsendum sem endurspeгла ekki endilega raunveruleikann.

Þess vegna er mikilvægt að vera meðvituð um þessa tilhneigingu og staldra við til að íhuga eigin dómgreind.

Með því að efast um fyrstu hughrif okkar getum við dregið úr hugsanlegri hlutdrægni og þróað dýpri og raunsærri skilning á fólkinu í kringum okkur.

Gátlisti fyrir vinnustofuna

1

☐

Ég hef horft á myndbandið: 'The Danger of a Single Story'

2

Nú hef ég hugmynd um hvað eftirfarandi hugtök þýða:

☐

fjölbreytileiki

☐

inngilding

☐

ómeðvituð hlutdrægni

3

☐

Ég hef varið að minnsta kosti 15 mínútum í að velta fyrir mér að minnsta kosti þremur ígrundunaspurningum og tekið niður punkta um þær.

Vinnustofa um fjölbreytileika og inngildingu

Sjálfsnám

Hvernig getur þú nýtt þér þennan viðauka?

- Gefðu þér næði til að vinna þessarfingar, svo þú getir svarað af ígrundun og yfirvegun.
- Farðu reglulega yfir dagbókina þína til að fylgjast með eigin þróun og aðlaga eftir þörfum.
- Deildu innsýn þinni og framförum með leiðbeinanda eða samstarfsfélaga til að fá frekari stuðning.

Með því að skuldbinda þig til sjálfsígrundunar munt þú efla hæfni þína til að skapa inngildandi og virðingarríkt umhverfi fyrir alla.

Spurningar til rýni

- Hver var mikilvægasti lærdómurinn þinn úr þessari vinnustofu, og hvers vegna skiptir hann þig máli?
- Hvaða sérstöku breytingar ætlar þú að gera á hegðun þinni eða hugsunarhætti í kjölfar vinnustofunnar?
- Hvaða hluti vinnustofunnar reyndist þér erfiðastur, og hvernig tókst þú á við þær áskoranir?
- Hvernig getur þú beitt þeirri færni eða aðferðum sem þú lærðir í daglegu starfi og samskiptum?
- Hvaða innsýn fékkstu með því að vinna með og hlusta á aðra þátttakendur?
- Hvernig hafði skilningur á helstu þáttum vinnustofunnar áhrif á viðhorf þitt til fjölbreytileika og inngildingar?
- Hvaða viðbótarverkfæri, úrræði eða stuðning myndir þú þurfa til að halda áfram að vaxa á þessu sviði?
- Stóð vinnustofan undir væntingum þínum? Ef ekki, hvað var öðruvísi og hvers vegna?
- Hvaða verkfæri eða aðferðir fannst þér gagnlegastar, og hvernig hyggst þú nota þær í daglegu lífi?
- Hvaða frekari skref ætlar þú að taka til að halda áfram að læra og þroskast á þessu sviði?

Meginlærdómur

Hvað hef ég lært um fjölbreytileika og inngidingu?

(Gerðu stutta samantekt á helstu hugtökum og lærdómi úr vinnustofunni eða eigin ígrundun.)

Hverjar eru dýrmætustu innsýnirnar sem ég hef fengið?

(Greindu þær hugmyndir sem höfðu mest áhrif á skilning þinn.)

Hvernig hefur þessi nýja þekking haft áhrif á sjónarhorn mitt?

(Íhugaðu hvernig viðhorf þín eða skoðanir hafa þróast.)

Þýðingarmiklar aðstæður

Hvaða raunverulegar aðstæður úr mínu starfi endurspegla áskoranir eða árangur tengdan fjölbreytileika og inngildingu?

(Lýstu tilteknum aðstæðum þar sem þú upplifðir eða varðst vitni að samskiptum eða atvikum sem tengjast fjölbreytileika og inngildingu.)

Hvernig höfðu þessar aðstæður áhrif á mig persónulega?

(Íhugaðu hvernig reynslan hafði áhrif á tilfinningar þínar og hugsanir.)

Hvað lærði ég af þessum aðstæðum?

(Greindu hvaða lærdómar felast í þessum upplifunum.)

Næstu skref

Hvaða raunhæfu aðgerðir mun ég ráðast í til að stuðla að fjölbreytileika og inngildingu á vinnustað?

(Skipuleggðu hagnýtar frumkvæðisaðgerðir eða breytingar á hegðun sem þú ætlar að hrinda í framkvæmd.)

Hvernig mun ég meta árangur?

(Hugleiddu mælikvarða eða niðurstöður sem hjálpa þér að fylgjast með framförum.)

Hvaða viðbótarúrræði eða stuðning þarf ég?

(Skráðu verkfæri, efni eða handleiðslu sem gæti stutt þig í að ná markmiðunum.)

Hvernig mun ég virkja samstarfsfólk eða teymið mitt í þessari vegferð?

(Íhugaðu leiðir til að hvetja aðra til þátttöku og skapa sameiginlega ábyrgð.)

Persónuleg ígrundun

Hvaða áskoranir gæti ég staðið frammi fyrir þegar ég reyni að innleiða þessi gildi, og hvernig mun ég yfirstíga þær?

(Greindu mögulegar hindranir og veldu aðferðir til að takast á við þær.)

Hvernig líður mér með mitt hlutverk í að stuðla að fjölbreytileika og inngildingu?

(Kannaðu tilfinningar þínar og hvatann fyrir því að taka þátt í þessu mikilvæga starfi.)

Hvað er mér mikilvægast í þessari vegferð – og hvers vegna?

(Skýrðu út eigin gildi og forgangs röðun þegar kemur að því að styðja fjölbreytileika og inngildingu.)