

Daudzveidības un iekļaušanas seminārs



**STROJARSKA I
PROMETNA ŠKOLA
Varaždin**



**DAUGAVPILS
TEHNOLOĢIJU UN TŪRISMA
TEHNIKUMS**



**Līdzfinansē
Eiropas Savienība**

Saturs

Ievads	1
Teorētiskais pamats	4
Praktiskās aktivitātes	10
Gadījumu izpēte	16
Noslēgums	21
Pielikums	24
Mācību materiālu sagatavošana	25
Individuālais mācību laiks	33

levads

Laipni lūdzam mūsu daudzveidības un iekļaušanas seminārā! Šis seminārs ir īpaši izstrādāts sabiedriskā transporta nozares darbiniekiem. Šodien galvenais mērķis ir kopā aktīvi piedalīties seminārā. Mēs centīsimies šo pieredzi padarīt aizraujošu un interaktīvu, akcentējot komandas darbu, praktisku mācīšanos un jēgpilnu rezultātu sasniegšanu.

Kāpēc rīkot semināru par daudzveidību un iekļaušanu? Mūsdienās globalizācijas un urbanizācijas ietekmē pilsētas kļūst arvien daudzveidīgākas. Sabiedriskais transports ir pilsētas dzīves mugurkauls, kas savieno dažādas sabiedrības grupas ar tādiem būtiskiem pakalpojumiem kā izglītība, darbs, atpūta un veselības aprūpe. Daudziem tas ir vienīgais veids, kā pilnvērtīgi būt par sabiedrības daļu!

Sabiedriskā transporta darbiniekiem ir būtiski apzināties viņu nozīmīgo lomu droša, iekļaujoša un profesionāla pakalpojuma nodrošināšanā gan klientiem, gan kolēģiem, vienlaikus atzīstot cilvēku unikalitāti un arī cilvēkus kā daļu no mazākumgrupām. Šī loma nes sevī gan atbildību, gan iespējas veidot visiem patīkamus un drošus sabiedriskā transporta pakalpojumus.

Semināra beigās jums būs ne tikai labāka izpratne par daudzveidību un iekļaušanu, bet arī praktiskas prasmes, kas palīdzēs veidot pozitīvu un iekļaujošu darba vidi.

Mēs ceram uz jūsu aktīvu dalību un novēlam aizraujošu mācību pieredzi!

Mērķi

Šajā seminārā mēs izpētīsim galvenos jēdzienus, kas saistīti ar daudzveidību, iekļaušanu un neapzinātu aizspriedumainību, sniedzot jums zināšanas un rīkus, lai veicinātu cieņpilnu un iekļaujošu darba vidi.

Semināra gaitā mēs aicinām jūs pārdomāt savu personīgo pieredzi un pārvērtēt iespējamos pieņēmumus, ko agrāk varējāt izdarīt par citiem cilvēkiem, balstoties uz viņu izskatu, statusu vai izcelsmi. Pārdomājiet, ko daudzveidība un iekļaušana jums nozīmē un kā šie jēdzieni ietekmē jūsu un apkārtējo cilvēku ikdienu. Pēc semināra pabeigšanas jūs spēsiet:

- Labāk izprast daudzveidības un iekļaušanas jēdzienus;
- Atpazīt neapzinātus aizspriedumus;
- Izmantot stratēģijas iekļaujošas darba vides veidošanai.

Saturs

Šī semināra gaitā jūs:

- Gūsiet skaidru izpratni par daudzveidību un iekļaušanu, ieskaitot to sasaisti ar sabiedriskā transporta jomu.
- Iemācīsieties noteikt un neapzinātus aizspriedumus, kas var ietekmēt komunikāciju, un reaģēt uz tiem.
- Attīstīsiet praktiskas pieejas, kā veicināt iekļaujošu darba vidi, kur ikviens jūtas cienīts un novērtēts.

Formāts

Šis seminārs apvieno teoriju ar praksi, lai nodrošinātu jēgpilnu un pielietojamu mācīšanos:

1. Teorētiskais pamats: Izpētīsim daudzveidības, iekļaušanas, neapzinātu aizspriedumu un privilēģiju pamata jēdzienus.

2. Praktiskās aktivitātes: Iesaistīsimies praktiskos uzdevumos – scenāriju analīzē, lomu spēlēs un empātijas attīstīšanas vingrinājumos, kas veidoti, lai tos varētu pielietot reālajā dzīvē.

3. Papildu rīki: Iespēja izmantot inovatīvus rīkus, piemēram, virtuālās realitātes (VR) scenārijus vai COMP+ spēli, lai simulētu reālās dzīves izaicinājumus kontrolētā un interaktīvā vidē.

Iesakām dalībniekiem, kuriem ir pieejams VR aprīkojums, izmēģināt virtuālās realitātes scenāriju – šis rīks ļauj simulēt reālās dzīves izaicinājumus kontrolētā, interaktīvā vidē, piemēram, kā palīdzēt pasažierim ar invaliditāti vai kā risināt konfliktsituāciju.

(Pieejams šeit: <https://www.competenceplusproject.eu/d-i-vr>)

4. Diskusijas un pārdomas: Piedalīsimies darbā grupās, diskusijās, lai dalītos pieredzē, izstrādāsim kopīgus risinājumus, kā arī apspriedīsim apgūto.

Teorētiskais pamats

Eiropā un citur pasaulē arvien vairāk tiek atzīta iekļaujošu politiku un prakšu nozīme ne tikai izglītībā, bet arī sabiedriskajos pakalpojumos, piemēram, transportā. Eiropas Savienības Padome ir uzsvērusi, ka: “Visi izglītojamie gūst labumu, kad tiek radīti nepieciešamie apstākļi veiksmīgai izglītojamā ar īpašām vajadzībām iekļaušanai.” (COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION, 2010). Šis princips attiecas arī uz sabiedriskā transporta darbiniekiem, kuriem ir nozīmīga loma pieejamības un iekļaušanas nodrošināšanā ikdienas pārvadājumu pieredzē.

Iekļaujoša prakse attiecas uz visiem – pasažieriem un darbiniekiem –, jo tās centrā ir dažādība un piederības sajūtas veidošana. Tā nozīmē dažādu vajadzību atzīšanu, pieņemšanu un atbalsta sniegšanu. Tādu vajadzību, kas var būt cilvēkiem ar invaliditāti, cilvēkiem, kas nepietiekami brīvi pārvalda vietējo valodu, augsti kvalificētiem strādniekiem, kam nepieciešami lielāki izaicinājumi, vai arī pasažieriem un kolēģiem, kas ir saskārušies ar dažādu dzīves apstākļu radītiem šķēršļiem (Skola2030, 2020).

Ikviens ir pelnījis vienlīdzīgas iespējas ceļot droši, saņemt cieņpilnu attieksmi un attīstīties savā lomā. Lai to panāktu, sabiedriskā transporta sistēmām un to darbiniekiem jāuzlabo vide un savstarpējā mijiedarbība, lai ikviens pasažieris un darbinieks – neatkarīgi no viņu izcelsmes vai spējām – justos novērtēts, cienīts un iekļauts (European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2014).

Galvenie jēdzieni: daudzveidība, iekļaušana, privilēģijas, iekļaujoša prakse, virtuālā realitāte (VR), neapzināti aizspriedumi un empātija

- **Daudzveidība** aptver dažādus cilvēkus pēc tādām pazīmēm kā rase, etniskā piederība, dzimums, vecums, reliģija, seksuālā orientācija, fiziskās un garīgās spējas, kā arī dzīves pieredze un uzskati. Sabiedriskā transporta darbiniekiem daudzveidības izpratne nozīmē atpazīt un cienīt atšķirības pasažieru un kolēģu vidū, lai radītu viesmīlīgu vidi visiem. Daudzveidība veicina dažādu viedokļu un ideju integrāciju, kas bagātina sabiedrisko transportu kā sistēmu un veido to iekļaujošāku (Gorski & Pothini, 2018).
- **Iekļaušana** ir process, kura mērķis ir radīt vidi, kurā ikviens neatkarīgi no personiskajām īpašībām, spējām vai sociālās piederības jūtas pieņemts, cienīts un pilnvērtīgi iesaistīts. Sabiedriskajā transportā tas nozīmē nodrošināt vienlīdzīgu piekļuvi pakalpojumiem un cieņpilnu attieksmi visiem pasažieriem neatkarīgi no viņu spējām vai izcelsmes. Tas nozīmē, ka ikviens var līdzvērtīgi iesaistīties, gūt piekļuvi resursiem, iespējām, kā arī aktīvi iesaistīties sabiedrības vai darba dzīvē (Booth & Ainscow, 2011).
- **Privilēģijas** – tās ir priekšrocības, ko cilvēki saņem, pamatojoties uz sociāliem, ekonomiskiem vai kultūras faktoriem, piemēram, dzimumu, rasi vai fiziskām spējām. Transporta nozares darbiniekiem privilēģiju izpratne palīdz pamanīt nevienlīdzību pakalpojumu sniegšanā vai komunikācijā starp pasažieriem vai kolēģiem. (Bourdieu, 1984).
- **Iekļaujoša prakse sabiedriskajā transportā** nodrošina, ka visi pasažieri – neatkarīgi no viņu fiziskajām, intelektuālajām, emocionālajām, sociālajām vai lingvistiskajām atšķirībām – var ceļot ērti un droši.

Tā nodrošina laipnu un saprotošu attieksmi pret pasažieriem, sniedz piekļuvi nepieciešamajiem resursiem, kā arī nodrošina skaidru komunikāciju vai fizisku palīdzību, ja tas ir nepieciešams. Tās mērķis ir radīt vidi, kurā ikviens var sasniegt savus mērķus – vai tā būtu došanās uz darbu, skolu vai atpūtu – un kurā vienlaikus tiek cienītas viņu individuālās vajadzības un potenciāls (Florian & Black-Hawkins, 2011).

- **Virtuālā realitāte (VR)** – tā ir tehnoloģija, kas ļauj lietotājam piedalīties trīsdimensionālā, datora ģenerētā vidē, izmantojot speciālu aprīkojumu, piemēram, VR brilles un kustību sensorus. Transporta nozares darbiniekiem VR sniedz iespēju simulēt reālas situācijas (piemēram, palīdzība pasažieriem ar invaliditāti, konfliktu risināšana, reaģēšana ārkārtas situācijās) drošā, kontrolētā vidē, tādējādi nodrošinot vērtīgu praksi. (Burdea & Coiffet, 2003).
- **Neapzināti aizspriedumi** – tie ir automātiski un neapzināti veidoti pieņēmumi vai attieksmes, kas ietekmē cilvēka rīcību un vērtējumus, balstoties uz tādiem faktoriem kā dzimums, vecums, rase, sociālais statuss u.c. Apzinoties šos aizspriedumus, sabiedriskā transporta darbinieki var nepieļaut pieņēmumu veidošanu par pasažieriem, tādējādi nodrošinot taisnīgāku, cieņpilnu apkalpošanu (Greenwald & Banaji, 1995).
- **Empātija** ir spēja sajust un saprast cita cilvēka emocijas un skatījumu, bieži vien izveidojot ar šo cilvēku emocionālu saikni. Transporta nozares darbiniekiem empātija ir īpaši svarīga, lai palīdzētu pasažieriem, risinātu konfliktus un veidotu pozitīvu, iekļaujošu vidi sabiedriskajā transportā. (Lanzoni, 2018).

Daudzveidības semināri piedāvā praktiskus rīkus un stratēģijas, lai uzlabotu sabiedriskā transporta darbinieku apmācību un izglītību. Tie sniedz iespēju praktizēt prasmes un situācijas drošā, kontrolētā vidē, samazinot riskus gan darbiniekiem, gan pasažieriem.

Iekļaušanas un daudzveidības apmācība ietver ne tikai teoriju, bet arī **virtuālās realitātes (VR)** izmantošanu. Piemēram, sabiedriskā transporta konduktori var apgūt efektīvākas komunikācijas un rīcības prasmes mijiedarbībā ar dažādiem pasažieriem. VR tehnoloģijas nodrošina praktisku pieredzi situācijās, kuras būtu grūti simulēt reālajā pasaulē (Miller & Roberts).

Praktiskās izmantošanas piemēri

1. Simulētas mijiedarbības ar pasažieriem ar invaliditāti:

- Iespēja praktizēties, kā nodrošināt piekļuvi un palīdzību.
- Empātijas attīstīšana un izpratne par dažādām vajadzībām.

2. Simulētas mijiedarbības ar pasažieriem ar atšķirīgām vajadzībām, piemēram, ar valodas barjeru vai kultūras atšķirībām.

3. Konflikta risināšana:

- Izpratne par to, kā daudzveidības izpratne palīdz atbilstoši reaģēt uz uzvedības maiņu (piemēram, pasažieris ar kustību traucējumiem vai no citas etniskās grupas var justies apmulsis vai uztraukts).
- Diskusiju veicināšana: pedagogi var aicināt dalībniekus dalīties ar reāliem darba situāciju piemēriem, kur daudzveidība spēlēja nozīmīgu lomu.

4. Iekļaušanas stratēģijas:

- Apmācība par skaidras komunikācijas metodēm cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem: žesti, rakstiskas norādes, zīmju valoda.
- Konduktoru sagatavošana tādu situāciju risināšanai, kad pasažieri jūtas diskriminēti vai atstumti, – kā saglabāt mieru un risināt situāciju konstruktīvi.

5. Empātijas attīstīšanas vingrinājumi:

- Evakuācijas scenāriju praktizēšana ar pasažieriem ar invaliditāti ārkārtas situācijās.
- Mācīšanās sniegt pirmo palīdzību pasažierim ar īpašām vajadzībām, līdz ierodas profesionāļi.

6. Neapzinātu aizspriedumu pārvarēšana:

- Pieņemumu atpazīšana un izvairīšanās no tiem, piemēram, ka cilvēks ratiņkrēslā ir lēnāks vai nesapratīs norādījumus.
- Stereotipu laušana par etnisko vai kultūras piederību, piemēram, ka konkrētas tautības pasažieri būs “problemātiski”.
- Izvairīšanās no dzimuma stereotipiem, piemēram, automātiski piedāvājot palīdzību sievietei ar bagāžu, neizprotot viņas faktiskās vajadzības.

Droša, no riskiem brīva apmācības vide sniedz iespēju cilvēkiem ar dažādām vajadzībām pieredzēt un reaģēt uz reālām situācijām kontrolētā vidē. Stiprinot izpratni par daudzveidību, apmācības dalībnieki var praktizēt dažādus sabiedriskā transporta scenārijus, attīstot pārliecību un kompetenci, neriskējot ar savu vai citu drošību.

Personalizētas apmācības programmas var pielāgot katra dalībnieka īpašām vajadzībām, piedāvājot pielāgotu saturu un scenārijus. Šāda pieeja ļauj dalībniekiem mācīties savā tempā un atbilstošā komforta līmenī, tādējādi nodrošinot efektīvāku, iekļaujošāku un interesantāku mācīšanās pieredzi.

Ietekme uz darba vidi

1. Iekļaušana un vienlīdzība:

- Nodrošina vienlīdzīgu attieksmi un veicina cilvēku ar invaliditāti integrāciju, nojaucot sociālās barjeras.

2. Paaugstināta efektivitāte:

- Paātrina prasmju apgūšanu, uzlabo darba kvalitāti, kā arī veicina labāku sadarbību komandā starp dažādiem darbiniekiem.

3. Pilnveidota kompetence:

- Regulāra apmācība uzlabo profesionālās prasmes, līdz ar to veicina augstāku pakalpojumu kvalitāti, kā arī samazina ikdienas kļūdas un pārpratumus.

....

Koncentrējoties uz šiem virzieniem, apmācība ļaus sabiedriskā transporta darbiniekiem radīt iekļaujošāku, efektīvāku un atbalstošāku vidi gan pasažieriem, gan kolēģiem.

Praktiskās aktivitātes

ILGUMS: 40-45 MINŪTES

NEPIECIEŠAMIE MATERIĀLI

- Līmlapiņas un pildspalvas
- Scenāriju kartītes analīzei un lomu spēlēm
- Iekļaujošas rīcības plāna veidnes
- Taimeris (vai zvaniņš/klusā mūzika pārejai)
- Papīra tāfele vai baltā tāfele ar marķieriem (galveno punktu un atziņu pierakstīšanai)

MĒRĶAUDITORIJA

Sabiedriskā transporta darbinieki, jo īpaši vadītāji un klientu apkalpošanas personāls, kuriem var nebūt iepriekšējas pieredzes daudzveidības un iekļaušanas apmācībā.

MĒRĶIS

Parādīt izaicinājumus un risinājumus iekļaujošas darba vides veicināšanai, izmantojot interaktīvus uzdevumus. Aktivitātes ir strukturētas trīs dažādos līmeņos.

PADOMI, KĀ ATVIEGLOT DARBU

- **Radiet drošu vidi:** veiciniet atklātu, nekritizējošu komunikāciju, pārliecinot dalībniekus, ka viņu pieredze un atziņas ir vērtīgas.
- **Pielāgojieties laikam:** izmantojiet taimeri, lai nodrošinātu vienmērīgu pāreju no vienas aktivitātes uz nākamo, bet ļaujiet rīkoties elastīgi, lai diskusijas būtu jēgpilnas.
- **Veiciniet pārdomas:** izmantojiet jautājumus, kas palīdz dalībniekiem sasaistīt seminārā sniegto informāciju ar viņu ikdienas pieredzi.

Trīs dažādi līmeņi

1. Iesācēja līmenis

(Ņemiet vērā, ka daudziem cilvēkiem diskusijas par daudzveidību un iekļaušanu var būt ļoti delikāts jautājums personīgā līmenī.

Pārliecinieties, ka apmācību vadītājiem ir pieejamas vadlīnijas diskusijām un iespējas, kurās cilvēkiem nav jādalās ar saviem personīgajiem stāstiem un/vai viedokļiem --> skatiet arī materiālus par morālo drosmi no Comp+ D/I)

- Ledus laušanas uzdevums: diskusijas mazās grupās par personīgo daudzveidības un iekļaušanas definīciju.
- Rezultāts: dalībnieki sāk formulēt savus uzskatus un dzird dažādus viedokļus.

2. Vidējais līmenis

- Scenāriju analīze: Mazās grupas tiek veikta sniegto scenāriju analīze, kas attēlo darba vietas daudzveidības izaicinājumus, un apspriesti iespējamie risinājumi.
- Rezultāts: Dalībnieki piemēro teorētiskās zināšanas praktiskās situācijās.

3. Augstākais līmenis

- Lomu spēles: Grupas veic lomu spēles, pamatojoties uz sarežģītiem scenārijiem, kas skar neapzinātus aizspriedumus un privilēģijas.
- Rezultāts: Dalībnieki praktizē dažādu reālu daudzveidības un iekļaušanas jautājumu risināšanu un pārvaldību.

1. daļa

Ievads un iepazīšanās (iesācēja līmenis) – ieteicams visiem kā ledus laušanas aktivitāte

Variants A (5 minūtes): „Kopīgā pieredze” iepazīšanās aktivitāte

- **Aktivitāte:** Dalībnieki veido apli, un moderators izsaka ar iekļaušanu saistītus apgalvojumus (piemēram, „Šķērsojiet apli, ja esat palīdzējis pasažierim ar invaliditāti” vai „Šķērsojiet apli, ja esat saskāries ar valodas barjeru darbā”). Dalībnieki šķērso apli, ja piekrīt apgalvojumam.
- **Mērķis:** Izceļ pieredzes daudzveidību grupā un rada atvērtu, pozitīvu noskaņu sesijai.

Variants B (10 minūtes): „Dažādības un iekļaušanas definēšana”

- **Aktivitāte:** Dalībnieki izmanto *Mentimeter* rīku, lai ar vienu vārdu aprakstītu „dažādību” un „iekļaušanu”. Vadītājs iepazīstina ar formālajām definīcijām un sadala dalībniekus nelielās grupās, lai apspriestu šos jēdzienus sabiedriskā transporta kontekstā.
- **Rezultāts:** Dalībnieki izsaka savu izpratni par šiem jēdzieniem un to, kā tie attiecas uz viņu darbu.

2. daļa

Scenāriju analīze (vidējais līmenis)

Variants A (10 minūtes): Empātijas pastaiga pāri

- **Aktivitāte:** Pāros dalībnieki pēc kārtas dalās ar pieredzi, kad viņi jutās izslēgti (piemēram, valodas barjeru vai pieejamības trūkuma dēļ). Partneri aktīvi klausās, nepārtraucot runātāju, pēc tam mainās lomām.
- **Mērķis:** Veicina empātiju un uzsver iekļaušanas ietekmi uz indivīdiem.

Variants B (15 minūtes): darba vietas izaicinājumu analīze

- **Soļi:**
 - a. Sarunvedis iepazīstina ar sabiedriskā transporta darbiniekiem raksturīgiem izaicinājumiem (piemēram, palīdzība pasažieriem ar invaliditāti, diskriminējošas uzvedības novēršana, valodas barjeras).
 - b. Grupas apspriež un analizē piešķirtos izaicinājumus, identificējot cēloņus, iespējamus negatīvos rezultātus un iekļaujošās stratēģijas.
 - c. Grupas dalās savos secinājumos ar visiem.
- **Rezultāts:** Veicina praktisku problēmu risināšanu un praktiski īstenojamu risinājumu apmaiņu.

3. daļa

Lomu spēle par neapzinātiem aizspriedumiem un privilēģijām (augstākais līmenis)

Variants A (15 minūtes): Lomu spēle par iekļaujošu uzvedību

- **Aktivitāte:** Dalībnieki strādā nelielās grupās ar scenāriju kartītēm, kurās attēlotas situācijas, ar kurām saskaras transporta vadītāji, piemēram:
 - Palīdzība pasažieriem ar invaliditāti
 - Reaģēšana uz pasažieru diskriminējošu uzvedību
 - Saziņa ar cilvēkiem, kuriem ir cita dzimtā valoda
- Grupas izspēlē scenāriju un saņem atsauksmes no kolēģiem un sarunveža.
- **Mērķis:** Attīsta pārliecību un radošumu, risinot reālās dzīves iekļaušanas izaicinājumus.

Variants B (15 minūtes): Neapzinātu aizspriedumu un privilēģiju atklāšana

- **Soļi:**
 - a. Sarunvedis izskaidro neapzinātus aizspriedumus un privilēģijas, izmantojot saprotamus piemērus.
 - b. Grupas izspēlē scenārijus, piemēram:
 - Personīgo aizspriedumu pārvaldība attiecībā uz pasažieriem
 - Reakcija uz neiejūtīgu valodu no kolēģiem
 - Atbalsts kolēģim ar redzamu invaliditāti
 - c. Pēc katras lomu spēles notiek diskusija, lai izpētītu, kas darbojās un ko varētu uzlabot.
- **Rezultāts:** Palielina izpratni par aizspriedumiem un dod dalībniekiem iespēju konstruktīvi risināt šos jautājumus.

4. daļa**Kopsavilkums un pārdomas****Variants A (5 minūtes): Iekļaujošas rīcības plāns**

- **Aktivitāte:** Dalībnieki aizpilda veidlapu, lai identificētu vienu iekļaujošu rīcību, ko viņi īstenos darbā. Brīvprātīgie var dalīties ar saviem plāniem ar grupu.
- **Mērķis:** Veicina atbildību un nosaka dalībniekiem praktiskus mērķus.

Variants B (5 minūtes): Pārdomas un apņemšanās

- **Aktivitāte:** Dalībnieki uzraksta vienu secinājumu un konkrētu rīcību, ko viņi pārņems. Brīvprātīgie dalās savās pārdomās. Sarunvedis apkopo galvenās semināra atziņas un motivē dalībniekus turpināt praktizēt iekļaušanu.
- **Rezultāts:** Nostiprina mācību rezultātus un veicina personīgo apņemšanos.

Gadījumu izpēte

Ilgums	Ieteicamais ilgums: 20–30 minūtes
Ievads gadījumu izpētē	Dalībnieki izpētīs reālus scenārijus, lai attīstītu praktiskas iemaņas un empātiju, risinot daudzveidības un iekļaušanas izaicinājumus sabiedriskā transporta jomā. Šīs gadījumu izpētes ir vērstas uz cieņas veicināšanu, iekļaušanas sekmēšanu un efektīvu konfliktu risināšanu, kas rodas no dažādām mijiedarbībām sabiedriskajā vidē un darba vietā..

Ieteikumi gadījumu izpētes sarunvežiem

- **Izceliet daudzveidību un iekļaušanu:** Katrai diskusijai nosakiet plašākus mērķus saistībā ar taisnīgu un draudzīgu vidi.
- **Katrai diskusijai nosakiet plašākus mērķus saistībā ar taisnīgu un draudzīgu vidi.** Mudiniet dalībniekus praktizēt rīcību reālistiskos scenārijos, lai veidotu pārlicību.
- **Veiciniet refleksiju:** Jautājiet dalībniekiem, kā viņu pašu pieredze un aizspriedumi var ietekmēt viņu atbildes, tādējādi veicinot pašapziņu.

Koncentrējoties uz šiem scenārijiem, dalībnieki stiprinās savas spējas radīt iekļaujošu vidi gan kolēģiem, gan pasažieriem, tādējādi uzsverot daudzveidības un iekļaušanas nozīmi visos līmeņos.

Gadījums 1

KULTŪRAS JUTĪGUMA IZPRATNE DARBA VIETĀ

SCENĀRIJS

Sabiedriskā transporta darbinieku komandas sanāksme kļūst saspringta, kad viens darbinieks, darbinieks A, izsaka neapmierinātību par kolēģa lēmumu ievērot reliģisko svētku dienu, kas ietekmē komandas darba grafiku. Darbinieks B, par kuru ir sūdzība, jūtas neērti, bet klusē, un vadītājs nezina, kā konstruktīvi risināt šo saspringto situāciju.

UZVEDINOŠIE JAUTĀJUMI

1. Kā vadītājs var radīt vidi, kurā visi komandas locekļi justos iekļauti un cienīti?
2. Kādus pasākumus komanda varētu veikt, lai līdzsvarotu darba vajadzības ar cieņu pret individuālajām reliģiskajām tradīcijām?
3. Kā komandai pieiet diskusijām par daudzveidību, lai novērstu nesaprašanos nākotnē?

SAGAIIDĀMIE REZULTĀTI

- **Iekļaujoša līderība:** Nodrošina vadītājus un darbiniekus ar rīkiem, kas ļauj saudzīgi un iekļaujoši pārvaldīt darba vietas daudzveidību
- **Kultūras kompetence:** Veicina izpratni un cieņu pret reliģiskajām un kultūras tradīcijām komandā.
- **Kopīga problēmu risināšana:** Veicina proaktīvu un empātisku pieeju plānošanai un darba problēmu risināšanai.

IESPĒJAMIE RISINĀJUMI

- Vadītājs varētu veicināt atklātu diskusiju, uzsverot daudzveidības un savstarpējās atbalsta nozīmi komandā.
- Izstrādāt maiņu plānošanas sistēmu, kas ņem vērā kultūras un reliģiskos svētkus, vienlaikus saglabājot taisnīgumu.
- Iekļaut daudzveidības un iekļaušanas apmācības sesijas, kas īpaši vērstas uz darba vietas dinamiku un kultūras izpratni.

Gadījums 2

DISKRIMINĒJOŠAS UZVEDĪBAS NOVĒRŠANA SABIEDRISKAJĀ TRANSPORTĀ

SCENĀRIJS

Pasažieris ziņo, ka cits pasažieris ir izteicis rasistisku komentāru. Dežurējošais darbinieks pamanīja, ka aizskartais pasažieris izskatās satraukts, bet aizskārušais pasažieris nepievērš uzmanību šai problēmai. Darbiniekam ir jāizlemj, kā rīkoties šajā situācijā, lai nodrošinātu drošību un iekļaušanu.

UZVEDINOŠIE JAUTĀJUMI

1. Kādas tūlītējas darbības darbinieks var veikt, lai palīdzētu cietušajam pasažierim?
2. Kā darbiniekam vajadzētu reaģēt uz pārkāpēja pasažiera uzvedību, lai prioritāte būtu drošība?
3. Kādas darbības organizācija var veikt, lai darbinieki varētu pārliecinoši rīkoties šādas situācijas gadījumā?

SAGaidāmie rezultāti

- **Empātija un atbalsts:** Saprast, kā prioritizēt diskrimināciju piedzīvojošo pasažieru labklājību.
- **Konfliktu risināšana:** Apgūt metodes, kā efektīvi novērst diskriminējošu uzvedību, vienlaikus nodrošinot drošību.
- **Politikas izpratne:** Uzsvērt skaidru vadlīniju nozīmi, reaģējot uz diskriminējošiem incidentiem.

IESPĒJAMIE RISINĀJUMI

- Darbinieks varētu nomierināt aizskarto pasažieri, piedāvājot drošu un privātu vietu, lai mazinātu viņa satraukumu.
- Pārkāpēju pasažieri stingri, bet mierīgi informējiet par organizācijas nulles tolerances politiku pret diskrimināciju, nepieciešamības gadījumā piesaistot drošības darbiniekus.
- Regulāras apmācības par diskriminācijas atpazīšanu un pārvaldību varētu dot darbiniekiem iespēju rīkoties izlēmīgi un ar sapratni.

Noslēgums

Kā sabiedriskā transporta darbiniekiem jums ir unikāla iespēja veidot iekļaujošāku, cieņpilnāku un taisnīgāku vidi. Šajā seminārā mēs izpētījām daudzveidības un iekļaušanas principus, apguvām praktiskas stratēģijas problēmu risināšanai un apspriedām empātijas un neapzinātu aizspriedumu lomu, veidojot visiem draudzīgu vidi.

Praktiskie padomi gadījumu izpētes vadīšanai

- **Daudzveidība:** Saprast un respektēt dažādās īpašības, kas padara cilvēkus unikālus.
- **Iekļaušana:** Radīt vidi, kurā ikviens jūtas novērtēts un respektēts.
- **Privilēģijas:** Atzīt atšķirības iespējās un rezultātos un risināt tās taisnīgi.
- **Empātija:** Veidot emocionālās saiknes, lai labāk saprastu un apmierinātu citu vajadzības.
- **Neapzināta aizspriedumainība:** Apzināties automātisko spriedumu esamību un nodrošināt, ka tie neietekmē taisnīgumu.

Lai turpinātu attīstīt apgūtās zināšanas:

- 1. Pielietojiet prasmes:** izmantojiet šajā seminārā apgūtās stratēģijas ikdienas saskarsmē ar kolēģiem un pasažieriem.
- 2. Pašrefleksija:** veltiet laiku individuālām studijām, izmantojot pievienoto pielikumu, sekojiet savam progresam un padziļiniet savas zināšanas.
- 3. Lūdziet atsauksmes:** sadarbojieties ar kolēģiem un mentoriem, lai pilnveidotu savu pieeju un identificētu jomas, kurās nepieciešami uzlabojumi.
- 4. Veiciniet iekļaušanu:** dalieties ar savām zināšanām un praksi ar savu komandu, lai radītu iekļaušanas domino efektu.

Individuālais mācību laiks (pielikums)

Lai turpinātu savu profesionālo izaugsmi, lūdzu, izmantojiet pievienoto pielikumu, lai:

- Pārdomātu šī semināra galvenās atziņas.
- Identificētu nozīmīgus scenārijus no savas darba pieredzes.
- Plānotu turpmākās darbības, lai veicinātu daudzveidību un iekļaušanu.
- Novērtētu savu progresu un nepieciešamības gadījumā meklētu atbalstu.

Ar nepārtrauktām pārdomām un rīcību jūs varat veicināt darba vidi, kurā tiek novērtēti un atbalstīti visi indivīdi.

Atcerieties

Iekļaušana nav vienreizējs pasākums — tas ir nepārtraukts process. Kopā mēs varam izveidot sabiedriskā transporta sistēmas, kas patiesi ir atvērtas un atbalsta ikvienu cilvēku.

PIELIKUMS

Daudzveidības un iekļaušanas seminārs

**Perspektīvu atvēršana: sagatavošanās ceļojumam
daudzveidības un iekļaušanas pasaulē**

Sveicināti

Mēs esam priecīgi, ka esat izvēlējušies piedalīties mūsu seminārā „Daudzveidība un iekļaušana”. COMP+ projekts pievēršas darba vietas un sabiedriskā transporta jomai. Kopā mēs izpētīsim, ko patiesībā nozīmē daudzveidība un iekļaušana — ne tikai darbiniekiem un vadītājiem, bet arī tiem, kuri ikdienā izmanto sabiedrisko transportu.

Kad runājam par daudzveidību un iekļaušanu, mēs runājam par to, kā mēs izturamies viens pret otru kopienā, uzņēmumā vai sabiedrībā kopumā. Šis seminārs būs ceļojums caur mūsu pašu uztveri, mūsu cerībām un mūsu pieņēmumiem par pasauli un cilvēkiem mums apkārt. Lai patiesi izprastu daudzveidību un iekļaušanu, mēs sāksim ar sevis izpēti, pārdomājot to, kā mēs redzam un bieži vien neapzināti kategorizējam citus.

Aicinām jūs noskatīties šo video ar nigēriešu rakstnieci Čimamandu Ngozi Adiči (*Chimamanda Ngozi Adichie*). Savos ļoti personīgajos stāstos viņa izskaidro, cik viegli ir spriest par citiem, balstoties uz vienu vienīgu stāstu. Viņas stāstīšanas stils ir gan izklaidējošs, gan aizkustinošs, un mēs apsolām, ka jūs atradīsiet sevi šajos stāstos.



[The danger of a single story](#)

TEDGlobal by Chimamanda Ngozi Adichie



Līdzfinansē
Eiropas Savienība

Semināra mērķi

- Spark your curiosity about the topic and get excited for the course.
- Introduce you to important terms and ideas so you feel confident with the basics.
- Encourage you to reflect on your own experiences and prepare to explore the topic more deeply.



There are some key terms that we will come across again and again in this workshop and that we will discuss. Let's take a first look at these terms and their meaning:

DIVERSITY refers to the presence of a variety of identities, perspectives, backgrounds and characteristics within a group, community or organisation. It encompasses differences in physical, cognitive and social abilities, as well as aspects of race, ethnicity, gender, sexual orientation, age, religion, socioeconomic status and neurodiversity.

Accepting diversity is a prerequisite for **INCLUSION**: recognising and appreciating these differences and creating environments in which all people feel respected, heard and empowered to contribute their unique strengths and experiences.

Get more in-depth information by watching our video [Competence+ D/I Introduction of "Diversity & Inclusion"](#)

You can also find an introductory overview in this article: [What is Diversity & Inclusion?](#)

Let's go back to the start: The story of Chimamanda Ngozi Adichie highlights just how much of our judgment of others happens unconsciously. Her stories reveal how natural, how everyday, and how "normal" it is—we all do it. We all carry certain one-dimensional images of others in our minds and rarely stop to question them. When discussing diversity and inclusion, we often hear about UNCONSCIOUS BIAS. Becoming aware of these biases is a crucial step toward building a more inclusive society.

To dive deeper into this, take a look at the article: Unconscious Bias: Information on Unconscious Bias and Why It's Important to Recognise It. This will help you better understand how these hidden biases influence our views and interactions, as well as how acknowledging them can make a difference in our communities.

REFLECTION QUESTIONS

Take a moment to reflect on your own personal journey and consider the following:

?

Have you ever caught yourself making a quick judgment about someone without knowing them well? What made you feel that way?

?

Think about a recent time when you assumed something about someone. What influenced your assumption?

?

Why do you think we sometimes put people in "boxes" based on their appearance or background?

?

What does diversity mean to you in your everyday life?

?

How do you feel when you're in a group where everyone seems different from you?

?

How do you think inclusion can make a difference in your workplace?

It is very helpful if you take some notes. These are just for you, to guide you through the workshop and to help you keep coming back to your starting point and to yourself.

It's completely natural and human to make quick judgments about others—our brains are wired to do so as a way to navigate the complexity of the world and make sense of it quickly. These snap conclusions can help us process information efficiently, but they often rely on assumptions that may not reflect the full reality. That's why it's important to recognise this tendency and consciously reflect on our judgments. By questioning our initial impressions, we can challenge potential biases and develop a deeper, more accurate understanding of the people around us.

Pre-workshop Checklist

1

☐

I have watched the video 'The danger of a single story'

2

I have a first idea of what is meant by the terms:

☐

diversity

☐

inclusion

☐

unconscious bias

3

☐

I have taken at least 15 minutes to think hard about at least three of the reflection questions and have made notes on them.

Diversity and Inclusion Workshop

Individual Study Time

Tips for Using This Annex

- Dedicate quiet time to complete these exercises, allowing for honest and thoughtful responses.
- Revisit your journal regularly to track your growth and adapt your plans as needed.
- Share your insights and progress with a mentor or colleague for additional support.

By committing to self-reflection and action, you'll strengthen your ability to create a more inclusive and respectful environment for everyone.

Reflection Questions

- What was the most important thing you learned during this workshop, and why does it matter to you?
- What specific changes in your behavior or mindset will you make as a result of this workshop?
- Which part of the workshop was the most challenging, and how did you manage those challenges?
- How can you apply the skills or strategies you learned to your daily work and interactions?
- What insights did you gain from working with and listening to other participants?
- How did understanding the key aspects of the workshop influence your perspective on diversity and inclusion?
- What additional tools, resources, or support would help you continue growing in this area?
- Did the workshop meet your expectations? If not, what was different, and why?
- Which tools or techniques did you find most helpful, and how will you use them in your everyday life?
- What further steps do you plan to take to continue learning and growing in this area?

PERSONAL JOURNAL

Key Teachings

What have I learned about diversity and inclusion? *(Summarise key concepts and insights from the workshop or your own reflections.)*

What are the most significant insights I've gained? *(Identify ideas that made the biggest impact on your understanding.)*

How does this new knowledge influence my perspective? *(Reflect on how your attitudes or beliefs have evolved.)*

PERSONAL JOURNAL

Meaningful Scenarios

What real-life scenarios from my work illustrate diversity and inclusion challenges or successes? *(Describe specific situations where you encountered or observed diversity and inclusion dynamics.)*

How did these scenarios affect me personally? *(Reflect on how these experiences shaped your feelings and thoughts.)*

What did I learn from these situations? *(Analyse the lessons these scenarios offered.)*

PERSONAL JOURNAL

Future Steps

What concrete actions will I take to promote diversity and inclusion at work? *(Plan practical initiatives or behavioral changes you'll implement.)*

How will I measure success? *(Think of specific metrics or outcomes to track your progress.)*

What additional resources or support do I need? *(List tools, materials, or mentorship that can help you succeed.)*

How will I involve my colleagues or team in these efforts? *(Consider ways to engage others and foster collective action.)*

PERSONAL JOURNAL

Personal Reflection

What challenges might I face in applying these principles, and how will I overcome them? *(Identify obstacles and brainstorm strategies to address them.)*

How do I feel about my role in promoting diversity and inclusion? *(Explore your emotions and motivation for engaging in this work.)*

What is most important to me in this process, and why? *(Clarify your personal values and priorities in supporting diversity and inclusion.)*

