



Współfinansowane przez
Unię Europejską

Wskazówki do wdrażania pakietu edukacyjnego

„Kompleksowy zestaw narzędzi
dla trenera umiejętności komunikacyjnych
w środowisku wielokulturowym”

Polska wersja

Holten, marzec 2023



Wprowadzenie

Pakiet edukacyjny „Kompleksowy zestaw narzędzi dla trenera umiejętności komunikacyjnych w środowisku wielokulturowym” jest rezultatem rocznej pracy partnerstwa polskiej organizacji pozarządowej Fundacja Promocji Inicjatyw Społecznych POLPROM i holenderskiej firmy szkoleniowej UP educatie.

Różni nas wiele. Pracujemy z innymi grupami uczestników naszych zajęć. Fundacja POLPROM koncentruje się na wspieraniu młodych osób w przejściu z systemu edukacji do zatrudnienia. Prowadzi zajęcia z uczniami szkół branżowych i techników oraz przygotowuje narzędzia dla nauczycieli i trenerów pracujących z młodymi ludźmi poszukującymi pracy. Z kolei firma UP educatie prowadzi szkolenia zawodowe dla dorosłych osób, które najczęściej mają już za sobą pierwsze (czasem całkiem długie) doświadczenia zawodowe w swoich krajach i wykorzystują je w pracy w Holandii.

Mamy do dyspozycji różny czas zajęć, który możemy przeznaczyć na rozwijanie umiejętności społecznych umożliwiających osiągnięcie sukcesu zawodowego na współczesnym rynku pracy. W szkołach są to najczęściej zajęcia trwające 45 minut i powtarzane dla danej grupy kilka, a nawet kilkanaście razy w roku. Podczas szkoleń zawodowych te tematy mogą zająć znacznie mniej czasu, a specjalistycznych szkoleń z zakresu umiejętności społecznych pracodawcy co do zasady nie zlecają nawet w takim kraju jak Holandia chociaż coraz częściej mówimy o różnorodności kulturowej nie w odniesieniu do kraju, ale do zespołu pracowniczego. To zaś powoduje, że na poziom zakładu pracy schodzą wyzwania i szukanie rozwiązań, które do niedawna były podejmowane w dyskusji społecznej w skali kraju. Teraz te działania mogą i powinny naszym zdaniem uzupełniać szkolenia zawodowe.

I wreszcie, mamy różne przygotowanie zawodowe i doświadczenia z dotychczasowej aktywności. Nie jesteśmy kulturoznawcami ani socjologami. Nie mamy dyplomów psychologa. Z praktyki wiemy jednak, że do pracy w Holandii przyjeżdżają z wielu krajów osoby, które nie są przygotowane do adekwatnej reakcji na różnice kulturowe a spotykają się z nimi każdego dnia. Wiemy również, że umiejętności dotyczące wielokulturowości są coraz częściej oczekiwane przez pracodawców w Polsce a absolwenci szkół branżowych i techników nie mają ich rozwiniętych na odpowiednim poziomie.

Co więcej, wiemy również, że wielokulturowość nie musi oznaczać międzynarodowości. Różnice kulturowe są coraz bardziej widoczne między przedstawicielami pokolenia X, millenialsami i tzw. zetkami. Wszystkie te pokolenia spotykają się w miejscu pracy. Efektywność zespołu pracowników jest więc w coraz większym stopniu zależna od umiejętności komunikacji w tak różnorodnej grupie.



**Współfinansowane przez
Unię Europejską**

To wszystko sprawiło, że przygotowaliśmy pakiety edukacyjne w wersji polskiej i niderlandzkiej, które są kierowane do innych grup odbiorców, uwzględniają inne warunki organizacyjne i obejmują trochę inny zakres materiału dydaktycznego i sposób jego prezentacji, ale łączy je wspólny cel – podniesienie jakości kształcenia i szkolenia zawodowego poprzez zapewnienie rozwoju umiejętności komunikacji w środowisku wielokulturowym.

Zakres tematyczny pakietu niderlandzkiego

Podstawą pakietu edukacyjnego przygotowanego w wersji niderlandzkiej jest opracowanie udostępnione w formacie pdf, które zawiera zestaw materiałów dla trenera i uczestników sesji szkoleniowych. Wydruk całości może być stosowany jako podręcznik i „zeszyt ćwiczeń” lub można drukować według potrzeb pojedyncze strony, które są materiałem do wykonania określonego ćwiczenia wybranego przez trenera.

Publikacja obejmuje zarówno informacje teoretyczne, które mogą być wykorzystywane przez trenerów dla doskonalenia własnego warsztatu i przygotowania zajęć ze słuchaczami, jak i mogą stanowić wraz z podanymi źródłami ciekawą lekturę dla osób, które chcą same rozwijać umiejętność komunikacji w środowisku wielokulturowym.

Dlatego w pierwszej części tego materiału zebraliśmy informacje o tym, jak to się stało na przestrzeni wieków, że Holandia jest państwem wielokulturowym. Jaką politykę migracyjną prowadzi nasz kraj? Przedstawiliśmy również dane statystyczne na temat osób, które przybywają do Holandii w poszukiwaniu pracy.

Kolejną część opracowania, które Państwu przekazujemy, zatytułowaliśmy „Kultura & Wielokulturowość”. Jest to ciekawie zredagowany zestaw informacji teoretycznych i propozycje ćwiczeń do wykorzystania zarówno przez trenerów, jak i kursantów. Uważny czytelnik znajdzie tam podstawowe definicje oraz przystępnie i krótko opisane modele kultury, w tym diagram cebulowy i model D6 (oba opracowane przez Holendra Geerta Hofstede). Opisaliśmy również fazy adaptacji kulturowej według Kalervo Oberg.

Model kultur mniejszościowych, które musiały asymilować się z jedną, dominującą kulturą, przestał być akceptowany. Grupy mniejszościowe mają prawo zachować swoją tradycję i tożsamość, przy jednoczesnej integracji ze społeczeństwem i zapewnieniem wszystkim jego członkom równych praw (niezależnie od pochodzenia).

W zestawie ćwiczeń są takie, które mają na celu uświadomienie sobie, że postrzeganie otoczenia jest kwestią indywidualną i nie zawsze, choć patrzymy na to samo, to widzimy to samo oraz takie, które np. pokazują różne perspektywy i punkty widzenia.

Z naszych doświadczeń trenerskich wynika, że szczególnym zainteresowaniem słuchaczy cieszy się kontrowersyjny temat „Zarządzanie czasem jako kompetencja”, któremu poświęciliśmy



Współfinansowane przez
Unię Europejską

oddzielny rozdział naszego pakietu edukacyjnego. Czas jest bowiem szczególną wartością kulturową (nie tylko według Edwarda Halla), a na styku np. kultur holenderskiej i polskiej różnica w rozumieniu czasu jest dość istotna i ma bardzo duży wpływ na komunikację i postrzeganie w miejscu pracy.

Zapraszamy też Państwa do uważnej lektury tej części naszej publikacji, która odnosi się do samej komunikacji między ludźmi – werbalnej, niewerbalnej, pisemnej i wizualnej. Poświęcamy tu też uwagę na wykształcenie umiejętności słuchania i właściwej interpretacji. Wszystkie sposoby komunikacji są niezwykle ciekawym tematem do dyskusji o różnicach kulturowych, poznawania własnej kultury, rozumienia innych ludzi i ustosunkowania się do własnych dotychczasowych opinii. Wszyscy słuchacze, którzy przychodzą na zajęcia z przekonaniem, że tylko umiejętności językowe warunkują skuteczność komunikacji, odkrywają wspólnie z nami, trenerami, całe spektrum ciekawych zakamarków skutecznej komunikacji, co będzie miało istotny wpływ na ich efektywność zawodową.

Nasze opracowanie zamyka propozycja ciekawego quizu, który jest doskonałym przykładem łączenia nauki z poznawaniem świata i samego siebie (oraz dobrą zabawą).

Mamy nadzieję, że wszystko to, co do tej pory napisaliśmy na temat naszego pakietu edukacyjnego, już dostatecznie zachęciło Państwa do zapoznania się z tym opracowaniem. Ale... to jeszcze nie wszystko, co przygotowaliśmy dla trenerów i kursantów.

Uzupełnieniem 90-cio stronicowej publikacji są krótkie pliki audio i plakaty, które ułatwią wszystkim zainteresowanym tym tematem, jego promocję i podjęcie dyskusji o celowości włączenia przygotowanych przez nas ćwiczeń i treści teoretycznych do programu szkoleń, które państwo prowadzicie, zlecacie lub zechcecie wprowadzać dla swoich pracowników.

Ostatecznym argumentem za tym, że warto wykorzystywać pakiet edukacyjny niech będzie hasło, które jednocześnie stanowi tytuł projektu, w ramach którego pracowało nasze partnerstwo:

Komunikacja w zespole wielokulturowym to krok do sukcesu zawodowego!

Zróbcie Państwo ten krok z nami!

Zapraszamy do lektury i do wykorzystania przygotowanych przez nas materiałów, które są dostępne na otwartych licencjach.



Wskazówki organizacyjne wdrażania pakietu edukacyjnego

W trakcie testowania pakietu zostały sformułowane przez trenerów i kursantów wskazówki, które Państwu przedstawiamy z nadzieją, że ułatwią przygotowanie i prowadzenie ciekawych zajęć.

1. Zadbajcie Państwo o powtórki i utrwalanie przekazywanych treści. Aż 80% uczestników testowania wskazało, że takie powtórki są im potrzebne.
2. Zaplanujcie Państwo prowadzenie zajęć dla jednej grupy. Choć niektóre ćwiczenia łatwiej wykonywać w małych grupach, to słuchacze wolą pracować w jednym zespole. Takie rozwiązanie daje im możliwość integracji całej grupy i poznania opinii ludzi pochodzących z różnych kultur.
3. Materiały, które mają dużą dawkę wiedzy teoretycznej warto podzielić na mniejsze części lub przygotować ich przekaz w formie atrakcyjnych grafik, schematów, zdjęć, krótkich opisów.
4. Dużym zainteresowaniem słuchaczy cieszą się zwykle praktyczne, krótkie ćwiczenia werbalno-motoryczne.
5. Ćwiczenia warto dobierać z uwzględnieniem specyfiki grupy docelowej, w tym np. poziomu znajomości języka, w którym prowadzone są ćwiczenia, pełnionej funkcji w pracy, wieku itp.
6. Grupy, które uczestniczyły w testowaniu w godzinach przedpołudniowych, wykazywały dużo większe zainteresowanie przygotowanymi ćwiczeniami niż te, które rozpoczynały zajęcia w godzinach popołudniowych i wieczornych.
7. Czas, który można przeznaczyć podczas szkoleń zawodowych na rozwijanie umiejętności wielokulturowych i komunikacyjnych jest bardzo ograniczony i dlatego precyzyjne zaplanowanie zajęć ma kluczowe znaczenie dla powodzenia.
8. Zaplanowanie cyklu zajęć wymaga pewności, że grupa w podobnym składzie będzie spotykała się również na kolejnych sesjach. Zmiana części uczestników może istotnie utrudnić realizację takiego działania.
9. Nie wszystkie tematy będą dla różnych grup tak samo interesujące. Warto, by trener był przygotowany do zmiany tematu i zaproponowania ćwiczeń, które będą interesujące dla danej grupy. W przeciwnym wypadku można stracić zainteresowanie kursantów tym jakże ważnym tematem.



Współfinansowane przez
Unię Europejską

Dodatkowe wskazówki dotyczące wdrażania pakietu edukacyjnego

1. Rozwój kompetencji w zakresie wielokulturowości i komunikacji jest niezbędny dla zdrowia psychicznego i fizycznego ludzi, którzy pracują w grupie osób pochodzących z różnych krajów i kultur. Warto ten argument powtarzać podczas spotkań z kursantami, ale również z pracodawcami i przedstawicielami różnych instytucji publicznych.
2. Kompetencje, o których mówimy, powinny być rozwijane od wczesnego etapu życia. Praca z ludźmi dorosłymi wymaga szczególnej wrażliwości, gdyż taki słuchacz ma już ukształtowane przyzwyczajenia, stereotypy i normy, które trzeba dostrzec i uszanować. Dotarcie do dorosłego uczestnika oznacza często zmianę jego dotychczasowego spojrzenia. Dlatego dyskusje podczas zajęć i wnioski w grupach z udziałem osób dorosłych muszą być oparte o doświadczenia, ale też mogą wynikać z pewnych uprzedzeń.
3. Prowadzenie kursów na tematy komunikacji w środowisku wielokulturowym warto rozszerzyć czasowo i zadbać o stworzenie możliwości dla ich regularnego powtarzania. Jednokrotne omówienie zagadnienia otwiera oczy i zmusza do zastanowienia. Jednak w natłoku pracy i życia dorosłych przyswojone treści zanikają.
4. Dostrzegamy potrzebę zorganizowania pogłębionego kursu, skrojonego na miarę dla uczestników zajmujących kierownicze stanowiska w grupach wielokulturowych. Praktyka wykazuje, że nauka języka obcego nie rozwiązuje trudności w komunikacji i zarządzaniu zespołem wielokulturowym w stopniu zadawalającym.

Życzymy Państwu dużo satysfakcji z wykorzystania przygotowanych przez nas narzędzi. Zapraszamy również do kontaktu, zgłaszania uwag i formułowania kolejnych wskazówek.

Zespół UP educatie