



# Kulturna osviještenost i uvažavanje

CA-05

WebQuest



## WebQuest

<b>DODIJELJENA TEMA:</b>	Kulturna osviještenost i uvažavanje (CA-05)
<b>NASLOV WEBQUESTA:</b>	Učenje iz kritičnih kulturnih incidenata
<b>UVOD</b>	
<p>U današnjim globaliziranim društvima gdje su česti razmjene i kontakti povećani; međusobne veze, identiteti sudaraju se i šire. Postaje sve češće naići na kritične incidente na kulturnoj osnovi.</p> <p>Kulturno kritični incidenti mogu se dogoditi u svim kontekstima, događati se naglo i/ili neočekivano, i odnose se na sociorelacijske kontekste: u obrazovanju, zdravstvu, u javnim službama, među prijateljima, na poslu, u trgovinama, ponekad čak i u obitelji. Kritični incidenti pružit će pristup stvarnim iskustvima s minimalnim kulturnim pokazateljima i podržati razvoj međukulturnih kompetencija razvijajući složenije interpretacije i odgovore na situacije.</p> <p>Mogućnost analize kritičnog incidenta kasnije će ljude naučiti što se dogodilo i pokušati poboljšati.</p> <p>Kritični incidenti su kratki dijalozi i scenariji koji ističu aspekt međukulturne komunikacije koji može biti nepoznat ili izazovan kada se susreće u stvarnom svijetu. Kritični incidenti su alati za povećanje razumijevanja ljudskih stavova, očekivanja, ponašanja i interakcija. U međukulturnoj obuci, kritični incidenti su kratki opisi situacija u kojima dolazi do nesporazuma, problema ili sukoba zbog kulturnih razlika ili gdje postoji problem s međukulturnom prilagodbom i komunikacijom.</p> <p>Nedavno istraživanje tvrtke Deloitte otkrilo je da se očekuje da će broj poslova u zanimanjima koja zahtijevaju meke vještine rasti 2,5 puta brže od broja poslova u zanimanjima koja zahtijevaju manje meke vještine. A do 2030. godine, Deloitte predviđa da će zanimanja koja zahtijevaju meke vještine činiti gotovo dvije trećine radne snage do 2030. godine (<a href="https://leadershipmanagement.com.au/soft-skills-diversity/">https://leadershipmanagement.com.au/soft-skills-diversity/</a>). Općenito, ove</p>	



vještine poboljšavaju kulturnu kompetenciju, što je postalo nužno na mnogim radnim mjestima, a uključuje nekoliko vještina, prije svega međukulturnu komunikaciju, jednu od mekih vještina koje su sve više tražene.

Vi ste asistent profesora, a vaš profesor je pozvan od strane konzultantske tvrtke za poslovno savjetovanje. Zamolili su ga da implementira metod razvoja kako bi zadržali ljudske resurse, posebno kako bi podržao tvrtke koje imaju mnogo zaposlenika iz različitih kulturnih pozadina. Tvrtke često gube ove resurse jer se ne mogu prilagoditi međukulturnim razlikama ili jer se konflikti javljaju upravo na temelju različitosti. Odlučite s profesorom izraditi seriju video resursa koji bi se mogli prilagoditi različitim radnim okruženjima. Ovi video materijali će se temeljiti na razvijanju svijesti o kulturnim razlikama, poboljšanju kulturne kompetencije i ne samo činiti odnose u organizacijama konstruktivnijim, već i poboljšati dobrobit i osjećaj pripadnosti ljudi iz različitih zemalja. Smatrate da čak i na sveučilištu često postoje studenti koji studiraju u inozemstvu i koji bi mogli biti pomoću ovih resursa. Odlučite snimiti prvi video i predati ga svom profesoru.

## ZADACI

Zadatak uključuje analizu kritičnih incidenata kao trenutaka međukulturnog učenja. Ovi kritični incidenti će prikazati praktične primjere situacija u kojima nedostaje kulturne svijesti. Steći ćete znanje o tome kako prepoznati međukulturne kritične incidente, posebno one koji se mogu dogoditi u mnogim društvenim prostorima. Neki linkovi će vam pružiti priliku da produbite slučaj kritičnog incidenta, a drugi će vas voditi kroz refleksiju kako biste poboljšali usvajanje određenih vještina. Drugi web resursi će vam omogućiti da produbite međukulturnu komunikaciju, ali i razvijete svijest, osjetljivost, empatiju i aktivno slušanje. Svaki "incident" pruža dovoljno informacija da pokaže pozadinu, opiše što se dogodilo i možda reflektira osjećaje i reakcije uključenih osoba.

Bit će zatraženo da napravite video u kojem možete prikazati prije i poslije "kritičnog incidenta". Kritični incident u videu može biti preuzet iz stvarnog slučaja u kojem su sudjelovali studenti u grupi. U tom slučaju, možete koristiti njihove citate, njihove fotografije i stvarne scene! Zapamtite, produkcija ne mora biti savršena. Budite autentični!



Za identifikaciju kritičnog incidenta, studenti mogu biti upitani da napišu popis stvari koje treba i ne treba raditi u njihovoj kulturi. To može biti jednostavan pisani zadatak ili ih možete zamoliti da prezentiraju popis razredu. Zamolite studente da prevedu neke tradicionalne izreke iz svoje kulture. One često znaju biti vrlo različite i zanimljive za usporedbu s ekvivalentima iz druge kulture. Možete raspravljati o tradicionalnom tjelesnom jeziku i gestikulacijama u kulturi vaših studenata ili postavljati pitanja za razgovor o manirima.

Alternativno, možete se inspirirati brojnim videima navedenim u resursima u nastavku.

## PROCES:

### Korak 1 - Kulturni kritični incident

U ovoj fazi možete čitati dokumente i gledati videozapise o međukulturnim kritičnim incidentima u različitim radnim kontekstima. Mnogi primjeri mogu se pronaći kao alat, a također se mogu koristiti i kategorizacije koje su napravljene za rješavanje kritičnih incidenata kao alati za refleksiju (Priručnik).

Primjer videa međukulturnog kritičnog incidenta

- <https://www.youtube.com/watch?v=OGyTXhnYbnM>

*Videozapisi o kritičnim incidentima te vodiči i alati na radnom mjestu i u zdravstvenoj skrbi*

- <https://www.norquest.ca/search.aspx?q=critical%20incidents#gsc.tab=0&gsc.q=critical%20incidents>

*Priručnik za bolničke kritične incidente*

- <https://healthydiversity.eu/media/head-manual-of-critical-incidents.pdf>

*Susreti zdravstvenih radnika s pacijentima iz etničkih manjina: pristup kritičnom incidentu*

- <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/nin.12421>

**Korak 2 - Identificirajte kritični incident kao studiju slučaja i pitanja za razmišljanje**



Kritični incident koji će biti prepoznat u videu može se odabrati iz stvarnog slučaja koji je raspravljen ili iz navedenih veza. Ako je slučaj da je riječ o stvarnom slučaju, studenti mogu ponovno odigrati i rekonstruirati kritični incident kao igru uloga ili dijalog.

Alternativno, kritični incident može biti preuzet iz navedenih poveznica:

- <https://www.lancaster.ac.uk/users/interculture/deliver11.htm>
- <https://www.norquest.ca/NorquestCollege/media/pdf/about/resources/inter-cultural-resources-for-educators/critical-incidents-for-intercultural-communication-toolkit.pdf> (pag. 51)
- <https://www.futurelearn.com/info/courses/intercultural-communication/0/steps/11044>

Nakon što su studenti obradili osnovne informacije o kritičnom incidentu, trebali bi se usredotočiti na teže pitanje zašto i kako, pokušavajući pružiti osnovan opis konteksta i hipotezu koja objašnjava ponašanje. Na temelju toga, studenti mogu generirati pitanja za raspravu.

Tko je bio uključen? Što se dogodilo? Gdje se situacija dogodila? Kada? Zašto je došlo do teškoća? Koja je bila namjena? Kako bi razvili sveobuhvatno razumijevanje, mogli biste sastaviti vlastiti popis ključnih riječi i ključnih pitanja o kritičnom incidentu. Mogli biste dekonstruirati scenarij iz perspektive svakog sudionika pomoću jednostavnih pitanja. Stvorite osnovno razumijevanje socijalne ili komunikacijske situacije. Pokušajte razumjeti perspektivu sudionika i stvoriti empatiju kroz tumačenje. Zašto se dogodilo sporno ponašanje? Kako se može prevladati teškoća? Studenti bi trebali zapisati vlastite interpretacije koje se mogu podijeliti i raspravljati.

*Pitanja za istraživanje kulturnih razlika:*

<http://iteslj.org/questions/culture.html>

### **Korak 3 - Alati za analizu kulturnog kritičnog incidenta**

U donjim poveznicama resursa pružaju se sheme i prijedlozi za upotrebu kritičnog incidenta kao resursa za učenje međukulturne kompetencije (shema kognitivne kompetencije). Drugi resursi pomažu razmišljati o razlikama između kultura i nude vježbe o međukulturnim incidentima.

*Kulturni incidenti za povećanje kulturne svijesti*

- [https://www.researchgate.net/publication/262254211\\_Critical\\_Incidents\\_for\\_Raising\\_Cultural\\_Awareness](https://www.researchgate.net/publication/262254211_Critical_Incidents_for_Raising_Cultural_Awareness)



## Vodič

- [Scene by Scene Breakdowns](#)

### Priručnik za međukulturnu kompetenciju

- <https://diversity.ncsu.edu/cultural-competence-toolkit/>

### Kulturni aspekti i vrijednosti koje se razlikuju među kulturama

- <https://blog.culturaldetective.com/2012/08/23/watch-out-what-a-values-lets-is-and-is-not/>

### Pogledajte video i napravite ove vježbe o međukulturalnim incidentima

- <https://sisu.ut.ee/multilingual/7-2-critical-incidents-cross-cultural>

### Unos u tablicu za opažanja/razmišljanja o fizičkim, kognitivnim, bihevioralnim i emocionalnim aspektima međukulturalnog kritičnog incidenta:

- <https://www.toronto.ca/wp-content/uploads/2018/02/8d5a-Critical-Incidents-in-the-Workplace-a-Guide-for-Employees.pdf>

## Korak 4- Interkulturalne kompetencije i meke vještine za njihovo poboljšanje

Nakon što odlučite o kritičnom incidentu koji ćete snimiti, sada biste trebali razmotriti kako možete "riješiti" situaciju za svoj video. Sljedeće veze pružaju savjete i smjernice o tome kako možete primijeniti kulturnu svijest na kritične incidente:

videi o interkulturalnim kompetencijama

- <https://www.youtube.com/watch?v=2ugzWjl2tv0>
- <https://www.youtube.com/watch?v=5-3gbex09tk>

### Deset najboljih savjeta za učinkovitu interkulturalnu komunikaciju

- <https://www.chrysos.org.uk/blog/top-ten-tips-for-effective-cross-cultural-communication>

### Uključiv jezik

- <https://buffer.com/resources/inclusive-language-tech/>



### *Aktivno slušanje*

- <https://practice-school.eu/part1/module4/>

*Riješite test i istražite svoj kulturni profil*

- <https://hbr.org/2014/08/whats-your-cultural-profile?registration=success>

### **Korak 5- napravite dva videa**

Mogu se izraditi dva videoprodukcija koji pokazuju razliku između situacije A i situacije B.

Situacija A trebala bi pokazati kritični incident za koji ste se odlučili u prethodnim koracima. Situacija A će pokazati incident bez rješenja i naglasit će nedostatak kulturne svijesti i rješenja između vaših dva protagonista.

Situacija B temeljit će se na situaciji A i ponudit će rješenje na temelju savjeta o kulturnoj svijesti koje ste obradili u 5. koraku. Svrha je 2 videozapisa pružiti vašim gledateljima verziju događaja sa savjetima što činiti, a što ne činiti.

Video bi trebao biti dugačak između 2 i 4 minute maksimalno.

*Besplatni resursi za uređivanje videa*

- <https://www.zdnet.com/article/best-free-video-editing-software/>
- <https://www.oberlo.com/blog/best-free-video-editing-software>
- <https://www.powtoon.com>

### **EVALUACIJA:**

Iz sljedećih izjava, označite stupanj vašeg znanja nakon što ste završili ovaj WebQuest (1 - vrlo malo, a 5 - puno):

1. Stekao sam novu metodu učenja temeljenu na kritičkim incidentima (ocjena 1 do 5)
2. Metoda kritičkih incidenata korisna je za razvijanje kulturne svijesti (ocjena 1 do 5)
3. Metoda kritičkih incidenata korisna je za poboljšanje međukulturne komunikacije (ocjena 1 do 5)
4. Aktivnosti su me angažirale s zanimljivim i relevantnim sadržajem, pružile su prilike za razmišljanje, kritičko razmišljanje, vrednovanje i samoproučavanje (ocjena 1 do 5)
5. Koliko je korisna metoda kritičkih incidenata za upravljanje međukulturnim odnosima? (ocjena od 1 do 5)



6. Kritički incidenti pomažu razvijati kompleksnija tumačenja i odgovore na situacije (ocjena 1 do 5)
7. Naučio sam neke korisne meke vještine za poboljšanje međukulturnih odnosa (ocjena 1 do 5)
8. Stekao sam nove informacije o tome kako različite kulture mogu komunicirati (ocjena 1 do 5)
9. Vježbe i aktivnosti predložene su me motivirale u istraživanju i potaknule moju znatiželju (ocjena 1 do 5)
10. Ovaj web quest pomogao mi je proširiti svoje istraživanje i interes za međukulturne meke vještine (ocjena 1 do 5)
11. Ovaj resurs potaknuo me da se odnosim prema raznolikosti na svjesniji način (ocjena 1 do 5)

### ZAKLJUČAK:

Ovaj Web Quest istraživao je kritičke incidente, koji predstavljaju susrete različitih kulturnih vrijednosti i kako se one mogu iskazati verbalnom i neverbalnom komunikacijom.

Kritični incidenti su alati za povećanje razumijevanja ljudskih stavova, očekivanja, ponašanja i interakcija. Cilj im je uključiti sudionike na osobno značajnoj razini dok ispituju različite stavove i ponašanja.

Kada jedna osoba kaže ili učini nešto, riječi i postupci percipiraju se od strane druge osobe. Kada je percepcija te osobe o poruci različita od namjere komunikatora, dolazi do nesporazuma.

Kako biste postali vješti u međukulturnoj komunikaciji, prvo morate sami promatrati svoju vlastitu kulturu i kulture osoba oko vas.

Promatranje uključuje i opisivanje ponašanja ljudi na neosuđujući način, svjesno filtriranje kulturnih predrasuda i korištenje emocionalnih reakcija kao tragova za razumijevanje. Promatranje također istražuje potencijalne motive, analizira moguće razloge zašto su ljudi mogli se ponašati kako jesu.

Metoda kritičkih incidenata omogućava otkrivanje potencijalnih prepreka u situaciji putem usmjerene promatranja ponašanja i stavova viđenih iz različitih kutova.

Kako moje vrijednosti utječu na moje ponašanje u ovoj situaciji? Kako moj pogled na izazov uključen u situaciju utječe na moje ponašanje? Promatranje temeljnih motivacija sudionika može pomoći olakšati učinkovitu međukulturnu komunikaciju i





razumijevanje.

Kulturne vrijednosti pružaju smjernice o tome što se smatra ispravnim ili pogrešnim, dobrim ili lošim, unutar kulture. Nisu važne samo unutar kulture, već mogu predstavljati problem za one izvan kulture. Važno je istražiti vrijednosti i motivacije drugih, koje se mogu razlikovati od vaših.

Validacija drugih kultura na nepristran način uči osjetljivosti, empatiji i općem razumijevanju različitih pogleda različitih religija, praksi i običaja (Barrett et al., 2012).

U današnjem raznolikom radnom okruženju, problemi u komunikaciji mogu poprimiti dodatnu dimenziju kompleksnosti. Svaka kultura ima svoj skup neizrečenih pretpostavki i tendencija kada je riječ o osobnim interakcijama, i pokušaj prenošenja vaše perspektive učinkovito može biti poteškoća u međukulturnoj komunikaciji, čak i kada nema jezične barijere.

Nije riječ samo o razumijevanju kulturnih kodova, već prije svega o postizanju međukulturne učinkovitosti.

Kulturna kompetencija nikada nije konačna točka; to je kontinuirani proces intelektualne znatiželje, namjernog učenja i kritičkog razmišljanja o kulturnim pitanjima i razgovorima kako biste razumjeli pitanja društva u kojem živite, zašto drugi imaju različite poglede na ta pitanja, kako ta pitanja utječu na nas na isti ili različit način od drugih i kako surađivati i voditi kritički dijalog s drugima na način koji je refleksivan, poštovan i produktivan.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# CQ+

## De-escalating Polarisation in Europe



USTANOVA ZA  
OBRAZOVANJE  
ODRASLIH | ADULT  
EDUCATION  
INSTITUTION



POSTAL 3



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

"Podrška Europske komisije ovoj publikaciji ne znači odobravanje njezinog sadržaja, koji odražava isključivo mišljenja autora, a Komisija se ne može smatrati odgovornom za bilo kakvu upotrebu informacija sadržanih u njoj." Broj projekta: 2021-BE02-KA220-ADU-000033662