

Zeszyt ćwiczeń

Różnice kulturowe w pracy

Kurs VITA: vita.edu.pl/courses/roznice-kulturowe-w-pracy

24 ćwiczenia, po jednym do każdej lekcji. Na końcu znajdziesz przykładowe odpowiedzi. Najpierw spróbuj odpowiedzieć samodzielnie, dopiero potem zajrzyj do wzorów. Postacie i sytuacje w ćwiczeniach są przykładowe. Zeszyt jest materiałem edukacyjnym, nie poradą prawną ani psychologiczną.

Ćwiczenia

Moduł 1. Skąd biorą się nieporozumienia

Lekcja 1.1. Kultura a osobowość: skąd biorą się różnice w pracy

Przykład fikcyjny. Ewa, kierowniczka zespołu księgowego w firmie handlowej w Warszawie, poprosiła nowego kolegę, Olegę, o raport na piątek. W czwartek nie dostała ani raportu, ani informacji. Pomyślała: „Oni nie dotrzymują terminów”.

Opisz sytuację w czterech kategoriach: fakty, możliwa sytuacja, możliwa osoba, możliwa firma. Dopiero na końcu zapisz, czy w ogóle jest miejsce na kulturę, i jakie pytanie Ewa powinna zadać.

Lekcja 1.2. Stereotypy: od uogólnień do pytań

Przykład fikcyjny. Marek, kierownik magazynu w Łodzi, zauważył, że nowy pracownik z zagranicy, Andrij, na odprawie kiwa głową, ale potem robi coś innego niż ustalono. Marek myśli: „Oni tak mają, zawsze kiwają i robią po swojemu”.

Rozpisz trzy kroki: fakt, uogólnienie, pytanie otwarte.

Lekcja 1.3. Własne założenia: lista kontrolna „co uważam za oczywiste”

Przykład fikcyjny. Kasia, koordynatorka w biurze rachunkowym w Gdańsku, przyjmuje do zespołu Raszida, który wcześniej pracował w innym kraju. Spisała, co w jej biurze wydaje się oczywiste: wszyscy piszą do siebie po imieniu, spotkanie zaczyna się punktualnie, a jeśli ktoś nie zdąży z zadaniem, mówi o tym w dniu terminu. Do ostatniego punktu Kasia nie jest przekonana, czy ktoś kiedykolwiek to ustalił.

Wybierz z jej listy dwie rzeczy, o których trzeba powiedzieć Raszidowi, i ułóż jedno zdanie do każdej.

Moduł 2. Style komunikacji

Lekcja 2.1. Mówienie wprost i między wierszami

Przykład fikcyjny. Lena, kierowniczka projektu w firmie logistycznej w Gdyni, poprosiła współpracownika z zagranicy, Tarika, o zmianę dwóch slajdów w prezentacji. Tarik odpowiedział: „Spróbuję, ale to może być trudne”. Lena uznała, że sprawa jest załatwiona. W dniu prezentacji slajdy nie były zmienione.

Napisz, jak Lena mogła zareagować na słowa Tarika i jak sformułować prośbę, żeby uniknąć tej sytuacji.

Lekcja 2.2. Hierarchia, tytuły i zwracanie się do przełożonych

Przykład fikcyjny. Piotr, kierownik działu w firmie produkcyjnej w Katowicach, ma w zespole Hamida. Hamid zwraca się do niego „panie kierowniku”, nie zgłasza uwag na spotkaniach i na pytanie „Są pytania?” odpowiada „Nie”. Po tygodniu okazuje się, że Hamid zauważył błąd w harmonogramie, ale nie powiedział.

Napisz trzy zdania, które Piotr powie Hamidowi w pierwszym tygodniu: o formie zwracania się, o zgłaszaniu wątpliwości i o decyzjach.

Lekcja 2.3. Czas, terminy i punktualność: co znaczy „zrobię to szybko”

Przykład fikcyjny. Dorota, kierowniczka biura podróży we Wrocławiu, usłyszała od nowej pracownicy z zagranicy, Mai: „Zrobię ofertę dla klienta szybko”. Po trzech dniach oferty nie ma, a klient dzwoni. Maja jest zaskoczona, bo „szybko” wydawało jej się wystarczające.

Napisz, jak Dorota powinna sformułować prośbę o ofertę i jakie dwie reguły o terminach zapisać w zespole.

Moduł 3. Język w zespole

Lekcja 3.1. Proste zdania, bez idiomów i skrótów

Przykład fikcyjny. Jacek, kierownik zespołu obsługi klienta w Warszawie, wysłał do nowej koleżanki z zagranicy, Olgi, wiadomość: „Olga, ogarnij to zgłoszenie na szybko, bo klient już mnie męczy, i daj mi znać, jak będzie jakiś update, najlepiej na wczoraj”.

Przepisz wiadomość tak, by była jasna, i zaproponuj jedno zdanie do słowniczka.

Lekcja 3.2. Sprawdzanie zrozumienia zamiast „rozumiesz?”

Przykład fikcyjny. Iwona, kierowniczka zmiany w centrum dystrybucyjnym w Bydgoszczy, tłumaczy nowemu pracownikowi, Szymonowi z zagranicy, zasady skanowania paczek. Na koniec pyta: „Rozumiesz?”. Szymon odpowiada „tak”, ale po godzinie skanuje paczki w złej kolejności.

Ułóż trzy zdania, których Iwona mogła użyć zamiast „Rozumiesz?”, po jednym do każdej techniki.

Lekcja 3.3. Maile, czat i spotkania w drugim języku

Przykład fikcyjny. Anna, kierowniczka zespołu w firmie IT we Wrocławiu, ma w zespole pięć osób, z których dwie nie mówią płynnie po polsku. Spotkania zaczynają się po polsku, w połowie ktoś dorzuca angielski, a po spotkaniu nikt nie wysyła podsumowania.

Napisz trzy zasady, które Anna wprowadzi, i jedno zdanie do zespołu.

Moduł 4. Wdrożenie osoby z zagranicy

Lekcja 4.1. Pierwsze dni i pierwszy tydzień osoby z zagranicy

Przykład fikcyjny. Jarosław, kierownik w firmie budowlanej w Lublinie, przyjmuje w poniedziałek Dmytra, który mieszka w Polsce od tygodnia. Jarosław ma wolny kalendarz tylko we wtorek.

Ułóż plan pierwszego tygodnia Dmytra w pięciu punktach i wskaż, kto będzie jego opiekunem.

Lekcja 4.2. Niepisane zasady firmy: co jest oczywiste tylko dla nas

Przykład fikcyjny. Agata, kierowniczka zespołu sprzedaży w firmie w Krakowie, spisała pięć niepisanych zasad: odpisujemy na maile klientów w ciągu 4 godzin roboczych, zespół zaczyna dzień krótkim spotkaniem o 9:15, urlopy zgłaszamy z dwutygodniowym wyprzedzeniem, do przełożonego mówimy po imieniu, a w piątek kończymy o 15:00 spotkaniem towarzyskim.

Wybierz dwie zasady, wyjaśnij je nowej osobie z powodem i jedną z nich zapisz jako pytanie zachęcające do uwag.

Lekcja 4.3. Rozmowa po miesiącu: jak sprawdzić, co działa

Przykład fikcyjny. Beata, kierowniczka działu w firmie handlowej w Gdańsku, prowadzi rozmowę po miesiącu z Ilorem. Mówi on, że pierwsze tygodnie były trudne, bo nikt nie wyjaśnił, jak zgłasza się urlopy, i że na spotkaniach trudno mu nadążyć. Beata zauważyła, że Ilor często pyta o to samo po kilku dniach.

Zaproponuj trzy pytania na rozmowę i dwie zmiany, jedną po stronie Beaty i jedną po stronie Ihora.

Moduł 5. Spotkania, feedback i konflikty

Lekcja 5.1. Spotkanie w zespole mieszanym

Przykład fikcyjny. Monika, kierowniczka działu w firmie w Warszawie, prowadzi spotkanie zespołu z sześcioma osobami, z których dwie pracują w Polsce od roku. Zwykle mówi trzy osoby, reszta słucha. Po ostatnim spotkaniu okazało się, że dwie osoby nie wiedziały o zmianie terminu.

Napisz plan spotkania w czterech punktach: przed, początek, w trakcie, po spotkaniu.

Lekcja 5.2. Informacja zwrotna i krytyka w zespole międzynarodowym

Przykład fikcyjny. Tomasz, kierownik zespołu w firmie w Szczecinie, chce zwrócić uwagę Selinie, że raport miesięczny zawiera błędy w dwóch tabelach. Zwykle mówi: „No, jest do poprawki”. Selina uśmiecha się i odpowiada: „Dziękuję, zajmę się”. Błędy w kolejnym raporcie się powtarzają.

Ułóż uwagę w trzech krokach i pytanie sprawdzające.

Lekcja 5.3. Konflikt na tle nieporozumienia

Przykład fikcyjny. Weronika, kierowniczka zespołu w firmie w Gdańsku, zauważa, że Paweł i Nadir nie rozmawiają ze sobą od dwóch tygodni. Paweł mówi, że Nadir „ciągle się spóźnia i nie przeprasza”. Nadir mówi, że Paweł „ciągle mnie poprawia przy innych”. Obaj są zdenerwowani.

Ułóż otwarcie rozmowy z Pawłem i jedną wspólną zasadę dla obu.

Moduł 6. Zespół zdalny i międzynarodowy

Lekcja 6.1. Strefy czasowe i godziny pracy

Przykład fikcyjny. Zespół w Krakowie ma dwie osoby w Polsce, jedną w Irlandii i jedną w Indiach, więc różnice godzin są wyraźne. Kierownik, Marcin, zwykle pisze: „Spotkajmy się jutro po południu”. Dwa razy ktoś się nie pojawił.

Napisz trzy zasady dla tego zespołu: zapis czasu, okno pracy i czas odpowiedzi.

Lekcja 6.2. Święta, urlopy i kalendarz zespołu

Przykład fikcyjny. Bartek, kierownik działu obsługi klienta w Gdyni, ma w zespole Natalię z Polski, Ołeksandra z Ukrainy i Priyę z Indii. Zwykle planuje wakacyjne urlopy w maju. W tym roku zapomniał zapytać o święta Ołeksandra i Priyi, a w tygodniu ważnego wdrożenia dwie osoby poprosiły o wolne.

Zaproponuj trzy kroki: kalendarz, zasadę zgłaszania urlopów i sposób planowania wdrożeń.

Lekcja 6.3. Narzędzia i praca asynchroniczna

Przykład fikcyjny. Dorota, kierowniczka zespołu w firmie w Warszawie, ma w zespole osoby w trzech miastach i dwóch krajach. Wiadomości na czacie brzmią: „Masz chwilę?”, „Cześć, pytanie”. Odpowiedzi przychodzą po kilku godzinach, a rozmowy się rozjeżdżają.

Przepisz jedną wiadomość tak, żeby była kompletna, i zaproponuj regułę dotyczącą braku odpowiedzi.

Moduł 7. Prawo pracy: cudzoziemcy i równe traktowanie

Lekcja 7.1. Legalne zatrudnienie i powierzenie pracy cudzoziemcowi: ogólny zarys

Przykład fikcyjny. Agnieszka, kierowniczka zespołu w firmie logistycznej we Wrocławiu, chce, żeby Tomasz, obywatel innego kraju, który ma nowe dokumenty pobytowe, zaczął pracę w poniedziałek. Umowa jest przygotowana po polsku. Tomasz mówi, że czyta po polsku słabo.

Napisz trzy pytania do kadr i jedno zdanie do Tomasza.

Lekcja 7.2. Równe traktowanie w zatrudnieniu: co mówi Kodeks pracy

Przykład fikcyjny. Rafał, kierownik zespołu w firmie z Gdańska, planuje szkolenie z nowego programu. Chce zaprosić wszystkich oprócz Anny, która niedawno dołączyła do zespołu z innego kraju, bo „ma jeszcze słabą polszczyznę”. Szkolenie jest po polsku.

Oceń sytuację z punktu widzenia równego traktowania i zaproponuj lepsze rozwiązanie.

Lekcja 7.3. Dyskryminacja i mobbing wobec osoby z zagranicy: co robić

Przykład fikcyjny. Kamila, kierowniczka zespołu w firmie handlowej w Łodzi, usłyszała od Jurija, że od trzech miesięcy koledzy nie zapraszają go na spotkania i żartują z jego akcentu. Dwa tygodnie temu zabrano mu klienta bez wyjaśnienia. Jurij mówi, że nie śpi dobrze i nie chce robić problemu.

Napisz trzy kroki Kamili i jedno zdanie do Jurija.

Moduł 8. Wdrożenie i egzamin końcowy

Lekcja 8.1. Karta zespołu: jak razem pracujemy

Przykład fikcyjny. Sylwia, kierowniczką zespołu w firmie szkoleniowej w Warszawie, ma w zespole siedem osób, w tym dwie z innych krajów. Chce przygotować kartę zespołu. Ma już zasady komunikacji, czasu i kalendarza, ale nie ma jeszcze zasady zgłaszania problemów.

Napisz trzy zdania do części „Zgłaszanie problemów” w karcie.

Lekcja 8.2. Plan na 30 dni i projekt końcowy

Przykład fikcyjny. Jan, kierownik zespołu w firmie logistycznej w Gdyni, ma przyjąć za dwa tygodnie nową osobę z zagranicy, Mariję. Zespół liczy sześć osób, spotkania są po polsku i angielsku, a komunikacja idzie przez chat i maile.

Napisz projekt końcowy dla zespołu Jana: pięć zasad (każda z powodem), scenariusz powitania w pięciu krokach i trzy pytania do Marii.

Lekcja 8.3. Egzamin końcowy: jak się przygotować i co zabrać z kursu

Odpowiedz z pamięci, bez zaglądania do lekcji, na pięć pytań: 1) Dlaczego różnice kulturowe opisuje się jako tendencje? 2) Jak sprawdzasz, czy polecenie zostało zrozumiane? 3) Co wpisujesz do zasady w karcie zespołu oprócz samej treści? 4) Jakie pytanie zadasz osobie po miesiącu pracy? 5) Do kogo zwrócisz się, gdy podejrzewasz dyskryminację w pracy?

Przykładowe odpowiedzi

Moduł 1. Skąd biorą się nieporozumienia

Lekcja 1.1. Kultura a osobowość: skąd biorą się różnice w pracy

Przykładowa odpowiedź: Fakty: w czwartek nie ma raportu ani wiadomości. Sytuacja: Oleg mógł nie dostać danych albo nie wiedzieć, od kogo je wziąć. Osoba: może woli nie pisać, dopóki nie ma gotowej wersji. Firma: nikt nie powiedział mu, że o opóźnieniu trzeba informować wcześniej. Kultura: możliwe, że w jego poprzedniej pracy zgłaszanie trudności przed terminem uchodziło za oznakę słabości, ale to tylko hipoteza. Pytanie Ewy: „Jak idzie raport i czego potrzebujesz, żeby oddać go w piątek?”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy kultura pojawiła się na końcu i jako pytanie i nie jako wyrok?

Lekcja 1.2. Stereotypy: od uogólnień do pytań

Rozwiązanie: Fakt: na odprawie Andrij kiwał głową, po czym wykonał zadanie inaczej niż ustalono. Uogólnienie: „Oni zawsze kiwają i robią po swojemu”. Pytanie: „Andrij, po odprawie zrobiłeś to inaczej, niż mówiłem. Co z moich instrukcji było niejasne albo niewygodne?”. Marek może też dodać, że sam wolałby krótko sprawdzić zrozumienie przy następnej odprawie. Zauważ, że pytanie opisuje sytuację i nie zakłada intencji. Sprawdź swoją odpowiedź: czy w pytaniu nie ma słów „oni”, „zawsze”, „wy”?

Lekcja 1.3. Własne założenia: lista kontrolna „co uważam za oczywiste”

Rozwiązanie: Po pierwsze, spóźnienie z zadaniem: „Jeśli widzisz, że nie zdążysz, napisz do mnie najpóźniej dzień przed terminem, wtedy ustalimy, co zrobić”. Po drugie, spotkania: „Zaczynamy o pełnej godzinie, więc proszę, żebyś był kilka minut wcześniej”. Zwracanie się po imieniu Kasia może pominąć, bo Raszyd zauważył to szybko, a ryzyko nieporozumienia jest małe. Sprawdź swoją odpowiedź: czy wybrane rzeczy są takie, których nowa osoba nie odgadnie sama i które mogą kosztować czas lub pieniądze?

Moduł 2. Style komunikacji

Lekcja 2.1. Mówienie wprost i między wierszami

Przykładowa odpowiedź: Reakcja na „to może być trudne”: „Co dokładnie jest trudne? Jeśli potrzebujesz więcej czasu albo danych, powiedz, ustalimy termin”. Nowa prośba: „Potrzebuję zmian na slajdach 3 i 5 do środy do 12:00. Napisz mi dziś, czy zdążysz, a jeśli nie, co mogłoby pomóc”. Lena prosi więc o konkret, termin i potwierdzenie, i nie zgaduje znaczenia. Sprawdź swoją odpowiedź: czy prośba zawiera zadanie, termin i miejsce na „nie zdążę”?

Lekcja 2.2. Hierarchia, tytuły i zwracanie się do przełożonych

Rozwiązanie: Forma: „U nas mówimy sobie po imieniu, ale jeśli wolisz inaczej, daj znać, dogadamy się”. Wątpliwości: „Jeśli widzisz błąd albo coś Ci się nie zgadza, napisz do mnie, wolę to wiedzieć wcześniej”. Decyzje: „Harmonogram ustalam ja, ale chcę Twojej opinii, zanim go zatwierdzę”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy każde zdanie opisuje zasadę i nie ocenia zachowania Hamida?

Lekcja 2.3. Czas, terminy i punktualność: co znaczy „zrobię to szybko”

Przykładowa odpowiedź: Prośba: „Potrzebuję oferty dla klienta Z. w środę do 14:00. Jeśli widzisz, że nie zdążysz, napisz do mnie we wtorek do 12:00, wtedy ustalimy, co zrobić”. Reguła 1: o zagrożonym terminie informujemy najpóźniej dzień przed. Reguła 2: do każdego zadania dopisujemy datę i godzinę, nie „szybko” ani „na dniach”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy w prośbie jest data, godzina i moment, w którym Maja ma się odezwać?

Moduł 3. Język w zespole

Lekcja 3.1. Proste zdania, bez idiomów i skrótów

Przykładowa odpowiedź: „Olga, proszę, odpowiedz klientowi na zgłoszenie nr 1245 dziś do 16:00. Napisz do mnie krótko, gdy wyślesz odpowiedź, albo jeśli będzie problem”. Do słowniczka: „update: nowa informacja o stanie sprawy”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy w nowej wiadomości są dwa zdania, jedna prośba na zdanie i konkretny termin?

Lekcja 3.2. Sprawdzanie zrozumienia zamiast „rozumiesz?”

Rozwiązanie: Powtórzenie: „Powiedz mi swoimi słowami, jakie trzy kroki zrobisz po wzięciu paczki do ręki”. Pokaz:

„Pokaż mi na jednej paczce, jak ją zeskanujesz”. Notatka: „Wyślę Ci na czat trzy zdania z zasadami skanowania, napisz, czy coś jest niejasne”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy żadne z trzech zdań nie wymaga odpowiedzi „tak” lub „nie”?

Lekcja 3.3. Maile, czat i spotkania w drugim języku

Przykładowa odpowiedź: Zasady: 1) Spotkania prowadzimy po angielsku, a dokumenty piszemy w jednym języku, który wskaże Anna. 2) Agenda trafia do zespołu dzień wcześniej. 3) Po spotkaniu osoba z rotacji wysyła trzy zdania z ustaleniami i terminami. Zdanie do zespołu: „Ustalamy jedną zasadę: na spotkaniach mówimy po angielsku, a jeśli ktoś nie zrozumie, może poprosić o powtórzenie bez tłumaczenia się”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy każdą zasadę można sprawdzić po spotkaniu?

Moduł 4. Wdrożenie osoby z zagranicy

Lekcja 4.1. Pierwsze dni i pierwszy tydzień osoby z zagranicy

Przykładowa odpowiedź: 1) W piątek przed startem: wiadomość z godziną, miejscem i osobą, która go przywita. 2) Poniedziałek: powitanie, pokazanie biura i miejsca na lunch, przedstawienie zespołu, wyznaczenie opiekuna Pawła z krótkim czasem w kalendarzu. 3) Wtorek: rozmowa z Jarosławem o zakresie pracy i zasadach zespołu. 4) Środa i czwartek: dwa małe zadania z jasnym efektem, z pytaniami do Pawła. 5) Piątek: 20-minutowa rozmowa o tym, co było trudne i czego brakowało. Sprawdź swoją odpowiedź: czy opiekun ma przypisany czas i czy plan zawiera moment na pytania?

Lekcja 4.2. Niepisane zasady firmy: co jest oczywiste tylko dla nas

Rozwiązanie: „Odpisujemy klientom w ciągu 4 godzin roboczych, bo szybka odpowiedź zwiększa szansę na zamówienie. Jeśli nie zdążysz, napisz mi”. „Urlop zgłaszamy z dwutygodniowym wyprzedzeniem, bo planujemy obsadę, ale w pilnych sytuacjach dogadamy się indywidualnie”. Pytanie: „Czy któraś z tych zasad jest dla Ciebie niejasna albo ma inną wersję w Twojej poprzedniej pracy?”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy każda zasada ma powód i czy jest miejsce na uwagi?

Lekcja 4.3. Rozmowa po miesiącu: jak sprawdzić, co działa

Przykładowa odpowiedź: Pytania: „Co poszło dobrze w tym miesiącu?”, „Co było trudniejsze, niż się spodziewałeś?”, „Co byś zmienił w naszym wdrożeniu?”. Zmiana Beaty: spíše zasady zgłaszania urlopów i wyśle agendę spotkania dzień wcześniej. Zmiana Ihora: po spotkaniu napisze do Beaty dwa pytania o rzeczy, których nie zrozumiał. Termin sprawdzenia: za dwa tygodnie. Sprawdź swoją odpowiedź: czy obie zmiany są konkretne i mają termin?

Moduł 5. Spotkania, feedback i konflikty

Lekcja 5.1. Spotkanie w zespole mieszanym

Przykładowa odpowiedź: Przed: agenda dzień wcześniej z pytaniem „Który termin odpowiada Ci najlepiej i dlaczego?”. Początek: „Mamy 30 minut, chcę wyjść z jednym terminem; każdy dostanie głos po kolei”. W trakcie: pytania po imieniu, krótka cisza po każdym, podsumowanie decyzji własnymi słowami. Po: mail z terminem, osobami i miejscem na uwagi do końca dnia. Sprawdź swoją odpowiedź: czy każdy punkt ma konkretne działanie i czy dwie ciche osoby dostają szansę odpowiedzi?

Lekcja 5.2. Informacja zwrotna i krytyka w zespole międzynarodowym

Rozwiązanie: Fakt: „W tabelach 2 i 4 sumy nie zgadzają się z danymi źródłowymi”. Znaczenie: „Klient dostanie raport z błędnymi liczbami”. Krok: „Popraw obie tabele do czwartku 12:00 i wyślij mi nową wersję”. Pytanie: „Jak rozumiesz, co mam na myśli? Czego potrzebujesz, żeby to poprawić?”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy uwaga mówi, co, dlaczego i do kiedy, bez ogólników?

Lekcja 5.3. Konflikt na tle nieporozumienia

Przykładowa odpowiedź: Otwarcie: „Paweł, w ostatnich dwóch tygodniach Nadir był trzy razy po czasie na spotkaniu. Pomyślałam, że to Cię irytuje. Jak to wyglądało z Twojej strony?”. Wspólna zasada: „Jeśli ktoś ma być później, pisze o tym w czacie zespołu, a uwagi do pracy zgłaszamy w rozmowie jeden na jeden”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy oddzielono fakt od interpretacji i czy zasada dotyczy obu osób?

Moduł 6. Zespół zdalny i międzynarodowy

Lekcja 6.1. Strefy czasowe i godziny pracy

Rozwiązanie: Zapis: do każdej godziny dopisujemy strefę, na przykład „14:00 czasu polskiego”, a spotkania wysyłamy zaproszeniem do kalendarza. Okno: wspólne godziny zapisujemy w opisie kanału zespołu, a spotkania na żywo planujemy tylko w nich. Odpowiedź: w ciągu jednego dnia roboczego w komunikatorze, a po godzinach pracy nie oczekujemy odpowiedzi. Sprawdź swoją odpowiedź: czy każda zasada pozwala komuś z Indii zrozumieć, o której godzinie ma być online?

Lekcja 6.2. Święta, urlopy i kalendarz zespołu

Przykładowa odpowiedź: Kalendarz: Bartek zakłada wspólny kalendarz i prosi każdą osobę o wpisanie świąt i urlopów z miesięcznym wyprzedzeniem. Zasada: urlopy zgłaszamy mailem do Bartka i kadr z wyprzedzeniem ustalonym z kadrkami, a zastępstwo wpisujemy w kalendarz. Wdrożenia: Bartek planuje je na tygodnie, w których nikt nie ma zaplanowanego urlopu, i sprawdza kalendarz na kwartał z góry. Sprawdź swoją odpowiedź: czy wszystkie trzy kroki obejmują cały zespół, także osoby z Polski?

Lekcja 6.3. Narzędzia i praca asynchroniczna

Przykładowa odpowiedź: Wiadomość: „Cześć Piotrze, potrzebuję Twojej decyzji do środy 12:00 czasu polskiego: wysyłamy ofertę w wersji A czy B? Klient oczekuje odpowiedzi w czwartek, obie wersje są w folderze Oferty”. Reguła: „Jeśli nie odpowiesz do środy 12:00, wyślę wersję A”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy wiadomość zawiera prośbę, termin, kontekst i miejsce plików?

Moduł 7. Prawo pracy: cudzoziemcy i równe traktowanie

Lekcja 7.1. Legalne zatrudnienie i powierzenie pracy cudzoziemcowi: ogólny zarys

Rozwiązanie: Pytania do kadr: „Jaki dokument i jaka podstawa pracy obowiązują w przypadku Tomasza?”, „Czy formalności są zamknięte przed poniedziałkiem?”, „W jakiej wersji przekazać mu umowę, skoro słabo czyta po polsku?”. Zdanie do Tomasza: „Kadry przekażą Ci umowę w wersji zrozumiałej dla Ciebie, a pracę zaczniemy po zamknięciu formalności”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy sprawy prawne zostały przekazane kadrom i nie rozstrzygnęła ich sama przełożona?

Lekcja 7.2. Równe traktowanie w zatrudnieniu: co mówi Kodeks pracy

Rozwiązanie: Pominięcie Anny przy dostępie do szkolenia może naruszać zasadę równego traktowania, jeśli powodem jest narodowość lub pochodzenie. Rafał powinien zapytać kadry. Lepsze rozwiązanie to zaproszenie Anny i zapytanie jej, czego potrzebuje, na przykład materiałów przed szkoleniem albo nagrania. Dzięki temu Anna ma równy dostęp do kwalifikacji. Sprawdź swoją odpowiedź: czy decyzję oparto na potrzebach i możliwościach i nie na przypuszczeniach o osobie?

Lekcja 7.3. Dyskryminacja i mobbing wobec osoby z zagranicy: co robić

Rozwiązanie: 1) Poprosić Jurija o spisanie faktów z datami i zgłosić sprawę kadrom, bez własnej oceny, czy to mobbing. 2) Zadbać, by Jurij był zapraszany na spotkania, a jego klient i zakres obowiązków wyjaśnione na piśmie. 3) Zapytać Jurija, czego potrzebuje, i przekazać informację o wsparciu, w tym o lekarzu oraz o numerach 116 123 i 800 70 2222. Zdanie do Jurija: „Dziękuję, że mi powiedziałeś. Nie oceniam sprawy sama, ale ją zgłoszę kadrom, żeby ktoś ją rzetelnie sprawdził, a Ty nie zostajesz z tym sam”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy Kamila przekazała sprawę kadrom i nie obiecała Jurijowi niczego, czego nie może dotrzymać?

Moduł 8. Wdrożenie i egzamin końcowy

Lekcja 8.1. Karta zespołu: jak razem pracujemy

Przykładowa odpowiedź: „Jeśli widzisz problem w pracy, napisz do mnie na czacie lub zadzwoń, najlepiej w ciągu jednego dnia roboczego. Podaj, co się stało, kiedy i czego potrzebujesz. Nie musisz mieć gotowego rozwiązania, wystarczy opis, a ustalimy je razem”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy zdania mówią, komu, jak i w jakim czasie zgłaszać problem i czy są napisane prostym językiem?

Lekcja 8.2. Plan na 30 dni i projekt końcowy

Przykładowa odpowiedź: Zasady: 1) Podajemy datę i godzinę zamiast „szybko”, bo słowo to znaczy różnie. 2) Na pytania na czacie odpowiadamy w ciągu jednego dnia roboczego, bo przy pracy zmianowej nie wszyscy są online. 3) O zagrożonym terminie informujemy dzień wcześniej, żeby zespół zdążył zareagować. 4) Agendę spotkania wysyłamy

dzień wcześniej, żeby każdy mógł się przygotować. 5) Piszemy prostymi zdaniami, bez idiomów, bo pracujemy w kilku językach. Powitanie: wiadomość tydzień wcześniej, przywitanie pierwszego dnia, opiekun na pierwszy tydzień, rozmowa po tygodniu, rozmowa po miesiącu. Pytania: „Do czego byłaś przyzwyczajona w poprzedniej pracy i co jest u nas inne?”, „Co było najtrudniejsze w pierwszym tygodniu?”, „Jak wolisz dostawać uwagi?”. Sprawdź swoją odpowiedź: czy każda zasada ma powód i czy pytania dotyczą osoby, nie jej kraju?

Lekcja 8.3. Egzamin końcowy: jak się przygotować i co zabrać z kursu

Rozwiązanie: to wzorcowa odpowiedź. 1) Bo opisują, co zdarza się częściej w grupie, i nie mówią nic pewnego o konkretnej osobie. 2) Proszę, żeby powtórzyła zadanie własnymi słowami, i ustalam datę oraz godzinę. 3) Powód, dla którego zasada obowiązuje. 4) Na przykład: „Co jest u nas inne niż w poprzedniej pracy i co byś zmienił?”. 5) Do osoby odpowiedzialnej za kadry, a poza firmą do Państwowej Inspekcji Pracy lub prawnika. Zaznacz, na które pytania odpowiedziałeś w pełni, i wróć do pozostałych po dwóch dniach.