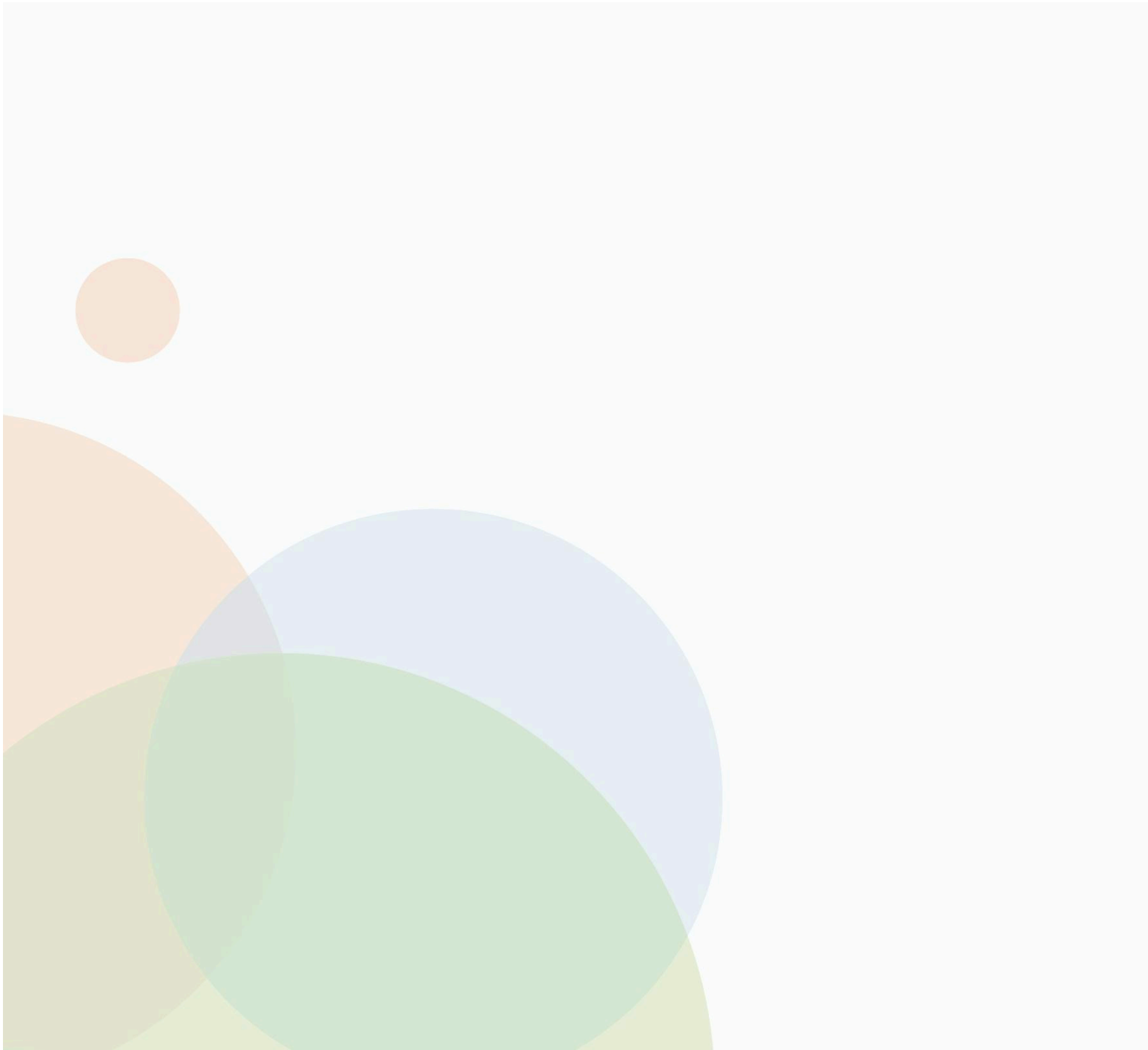


Πακέτο Εργασίας 2: Πρόγραμμα CPD

Αυτοκατευθυνόμενη μάθηση
Επικοινωνία χωρίς
αποκλεισμούς





Ενότητα 3: Επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς

Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή	3
Μαθησιακά αποτελέσματα της ενότητας	3
Θεωρητικό κεφάλαιο	4
3.1 Εισαγωγή στην επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς	4
3.2 Βασικές αρχές της επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς	4
3.3 Δεξιότητες και στρατηγικές επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς	5
3.4 Επίδραση της γλώσσας και του τόνου στο χώρο εργασίας	6
3.5 Μικροεπιθέσεις και μικροεπιβεβαιώσεις	7
3.6 Μη λεκτική επικοινωνία	8
Κουίζ αυτοαξιολόγησης:	8
Αναφορές	9
Μελέτη περίπτωσης	10
Φύλλο δραστηριότητας 1	12
Φύλλο δραστηριότητας 2	14
Πρόσθετο πρότυπο μαθησιακών πόρων	15





Εισαγωγή

Σε αυτή την ενότητα θα συζητήσουμε τη σημασία της επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς στο χώρο εργασίας και θα μάθουμε για τα οφέλη της. Θα συζητήσουμε επίσης τις βασικές αρχές της περιεκτικής επικοινωνίας και τα πλεονεκτήματα της υιοθέτησής της στο χώρο εργασίας μας. Η ενότητα διερευνά τον αντίκτυπο του τόνου και της γλώσσας, καθώς και τις μικροεπιθέσεις και τον τρόπο αποφυγής τους, τις μικροεπιβεβαιώσεις, την ανατροφοδότηση και τις συναντήσεις χωρίς αποκλεισμούς.

Μετά το θεωρητικό μέρος, μπορείτε να ελέγξετε την κατανόηση του θέματος της ενότητας με ένα κουίζ αυτοαξιολόγησης. Για μια ακόμη βαθύτερη κατανόηση του θέματος, υπάρχει μια μελέτη περίπτωσης με ερωτήσεις προβληματισμού και δύο δραστηριότητες που μπορείτε να κάνετε. Αν θέλετε να διευρύνετε περαιτέρω τις γνώσεις σας σχετικά με το θέμα, σας προσφέρουμε έναν σύνδεσμο προς πρόσθετους μαθησιακούς πόρους.

Μαθησιακά αποτελέσματα της ενότητας

- Ορισμός βασικών όρων που σχετίζονται με την επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς, όπως η πολιτισμική επάρκεια, η ενεργός ακρόαση και η ενσυναίσθηση.
- Κατανοήστε τον αντίκτυπο της γλώσσας και του τόνου στο χώρο εργασίας και πώς αυτό μπορεί να επηρεάσει τις σχέσεις και την κουλτούρα στο χώρο εργασίας.
- Αναγνωρίστε τις μικροεπιθέσεις και πώς να τις αποφεύγετε σε ένα εργασιακό περιβάλλον.
- Κατανόηση των μικροεπιβεβαιώσεων και του τρόπου διαχείρισής τους.
- Προσδιορίστε τα μέσα ενδοπροσωπικής επικοινωνίας που μπορούν να βοηθήσουν στην οικοδόμηση μιας κουλτούρας χωρίς αποκλεισμούς στο χώρο εργασίας.
- Κατανοήστε τη σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένης της γλώσσας του σώματος, των εκφράσεων του προσώπου, για την προώθηση της επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς.





- Να ευαισθητοποιηθείτε σχετικά με τη σημασία της επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς στον εργασιακό χώρο και πώς να προσαρμόζετε την επικοινωνία ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των άλλων.

Θεωρητικό κεφάλαιο

3.1 Εισαγωγή στην επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς

Η Περιεκτική Επικοινωνία είναι μια προσέγγιση που επιδιώκει "τη δημιουργία ενός υποστηρικτικού και αποτελεσματικού περιβάλλοντος επικοινωνίας, χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας για να κατανοήσουμε και να γίνουμε κατανοητοί". Η περιεκτική επικοινωνία αφορά όλους τους τρόπους επικοινωνίας: γραπτές πληροφορίες, διαδικτυακές πληροφορίες, τηλέφωνο και πρόσωπο με πρόσωπο. Η περιεκτική επικοινωνία είναι αμφίδρομη επικοινωνία.

Η ένταξη σημαίνει κάτι περισσότερο από το να υπάρχει απλώς ένα ποικιλόμορφο μείγμα ανθρώπων σε έναν οργανισμό. Πρόκειται για τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου όλοι αισθάνονται ευπρόσδεκτοι, σεβαστοί και εκτιμημένοι. Περιλαμβάνει επίσης τη διασφάλιση ότι καμία ομάδα δεν έχει προνομιακό ή αθέμιτο πλεονέκτημα έναντι μιας άλλης και ενθαρρύνει ίσες ευκαιρίες για όλα τα άτομα να συνεισφέρουν ουσιαστικά στην εταιρεία.

Οι προσεγγίσεις σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης του χώρου εργασίας έχουν εξελιχθεί τα τελευταία χρόνια και, μαζί με αυτό, έχει αλλάξει και ο τρόπος με τον οποίο οι εργαζόμενοι αναμένεται να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους. Με αυτή την εξέλιξη, είναι πλέον πιο σημαντικό από ποτέ η επικοινωνία εντός του οργανισμού να είναι χωρίς αποκλεισμούς και με σεβασμό για όλα τα άτομα.

Η "τέχνη της επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς" βασίζεται στη συνειδητοποίηση του τρόπου με τον οποίο οι εργαζόμενοι επικοινωνούν καθημερινά. Το ύφος και τα λόγια της επικοινωνίας μπορούν να έχουν σημαντικό θετικό ή αρνητικό αντίκτυπο στο αίσθημα των εργαζομένων ότι τους καλωσορίζουν και τους εκτιμούν.

Η συμπεριληπτική επικοινωνία προϋποθέτει να ακούτε τους άλλους με ανοιχτό μυαλό και να μπορείτε να μπείτε στη θέση τους. Αυτό σημαίνει να κατανοείς τις εμπειρίες, τις σκέψεις και τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων. Περιλαμβάνει





επίσης τη συμμετοχικότητα τόσο στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων όσο και στην επιβράβευση της συμβολής των εργαζομένων στις οργανωτικές πρωτοβουλίες.

3.2 Βασικές αρχές της επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς

Η αποτελεσματική επικοινωνία αποτελεί κεντρικό στοιχείο για την επιτυχία των περισσότερων ομάδων και επιχειρήσεων. Ως ηγέτης ή διευθυντής, πρέπει να βεβαιωθείτε ότι όλοι οι συνάδελφοί σας έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν αποτελεσματικά. Επιπλέον, υπάρχουν νομικές απαιτήσεις για τους χώρους εργασίας να αποφεύγουν τις διακρίσεις και να προωθούν την ένταξη. Για παράδειγμα, ο νόμος περί ισότητας του 2010 (στο Ηνωμένο Βασίλειο) καθιστά παράνομες τις διακρίσεις εις βάρος ατόμων με βάση εννέα προστατευόμενα χαρακτηριστικά (ηλικία, αναπηρία, φύλο, γάμος, εγκυμοσύνη και μητρότητα, φυλή, θρησκεία, φύλο, σεξουαλικός προσανατολισμός).

Ορισμένες από τις βασικές αρχές που μπορούν να προωθήσουν την επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς στο πλαίσιο του εργασιακού σας χώρου:

- Ευαισθητοποίηση - το πρώτο βήμα για την προώθηση της ένταξης μέσω της επικοινωνίας είναι να γνωρίζεις κανείς πού μπορεί να υπάρχουν εμπόδια. Θα μπορούσατε να ξεκινήσετε εξετάζοντας τις ασυνείδητες προκαταλήψεις.
- Σκεφτείτε το ακροατήριό σας - όλοι μας προσαρμόζουμε το στυλ και τις μεθόδους επικοινωνίας μας ανάλογα με το με ποιον επικοινωνούμε και τη σχέση μας μαζί του. Είναι σημαντικό να προσαρμοστείτε στις τυχόν ειδικές ανάγκες των ανθρώπων με τους οποίους θέλετε να επικοινωνήσετε.
- Γλώσσα χωρίς αποκλεισμούς - η προσπάθεια χρήσης γλώσσας χωρίς αποκλεισμούς σημαίνει την αποφυγή όρων που θα μπορούσαν να ενισχύσουν στερεότυπα ή να προκαλέσουν ακούσιες διακρίσεις. Αυτό πρέπει να ισχύει τόσο για τη γραπτή όσο και για την προφορική επικοινωνία.
- Ηγεσία χωρίς αποκλεισμούς - αν είστε διευθυντής, έχετε την ευθύνη για την προώθηση στυλ επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς, για τη σαφή διατύπωση των προσδοκιών στο χώρο εργασίας και για τη δημιουργία μιας φιλόξενης και ανοιχτής κουλτούρας στον οργανισμό σας. Είναι σημαντικό να συνεργάζεστε με την ομάδα σας και να λαμβάνετε τακτικά ανατροφοδότηση σχετικά με τη συμπερίληψη.



3.3 Δεξιότητες και στρατηγικές επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς

Η ανάπτυξη ενσυναίσθησης για τους άλλους είναι χρήσιμη για τη δημιουργία πιο αποτελεσματικών σχέσεων. Προσπαθώντας να δείτε τα πράγματα από την οπτική γωνία των άλλων, είναι πιο πιθανό να αναγνωρίσετε πότε η επικοινωνία μπορεί να μην είναι περιεκτική και, επομένως, να είστε σε θέση να αντιδράσετε. Όταν κατανοούμε κάποιον καλύτερα, μπορούμε να επικοινωνούμε μαζί του πιο αποτελεσματικά.

Η ενεργητική ακρόαση μπορεί να σας βοηθήσει να αναπτύξετε ενσυναίσθηση και αποτελεί βασική δεξιότητα επικοινωνίας. Περιλαμβάνει την πραγματική συγκέντρωση σε αυτό που προσπαθεί να επικοινωνήσει ο άλλος - χωρίς να τον διακόπτετε ή να εστιάζετε στο τι θέλετε να πείτε στη συνέχεια ή να κρίνετε.

Η υιοθέτηση μιας νοοτροπίας ανάπτυξης θα σας επιτρέψει να αναπτύσσετε μέσα από τα λάθη και να προσπαθείτε να βελτιώνετε αναγνωρίζοντας ότι πάντα υπάρχει κάτι να μάθετε. Αυτό είναι απαραίτητο καθώς η γλώσσα και η επικοινωνία δεν μένουν στάσιμες αλλά αναπτύσσονται.

3.4 Επίδραση της γλώσσας και του τόνου στο χώρο εργασίας

Η γλώσσα μπορεί συνειδητά ή ασυνείδητα να προσβάλλει, να εκφοβίζει, να μειώνει, να αποκλείει, να ενισχύει επιβλαβή στερεότυπα και να συμβάλλει στην άνιση θέση των ατόμων. Η γλώσσα μπορεί επίσης να έχει πολύ θετικές επιδράσεις στους ανθρώπους. Όταν χρησιμοποιείται γλώσσα χωρίς αποκλεισμούς, μπορεί να κάνει τους ανθρώπους να αισθάνονται ότι συμπεριλαμβάνονται, εκτιμώνται και ενδυναμώνονται.

Η συμπεριληπτική γλώσσα είναι σημαντική στον εργασιακό χώρο, διότι προάγει τη δέσμευση και την παραγωγικότητα. Η δημιουργία ενός χώρου όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να αισθάνονται ότι τους εκτιμούν, τους ακούνε και τους σέβονται οδηγεί συνολικά σε μια καλύτερη εργασιακή κουλτούρα.

Οι αρχές της γλώσσας χωρίς αποκλεισμούς σας βοηθούν να εισέρχεστε σε νέες συζητήσεις με μια προσεκτική στάση απέναντι στις προτιμήσεις των άλλων ανθρώπων.





Ειδικές αρχές που πρέπει να θυμάστε για τη γλώσσα χωρίς αποκλεισμούς είναι:

- Επικεντρωθείτε πρώτα στο πρόσωπο και όχι στα χαρακτηριστικά του.
- Χρησιμοποιήστε φράσεις που θα αναγνώριζε ο καθένας.
- Εξετάστε τη γλώσσα και τις φράσεις που περιλαμβάνουν το φύλο όταν απευθύνεστε σε μια ομάδα.
- Κάντε ερωτήσεις αν δεν είστε σίγουροι.

Όταν γράφετε, μιλάτε ή επικοινωνείτε, η γλώσσα χωρίς αποκλεισμούς είναι σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη. Για παράδειγμα:

- Αποφύγετε την ορολογία που μπορεί να μην καταλαβαίνουν οι άνθρωποι.
- Μην αναφέρετε θέματα όπως η θρησκεία, ο σεξουαλικός προσανατολισμός ή η φυλή, εκτός αν είναι σχετικά.
- Αποφύγετε τους υποτιμητικούς όρους για την ψυχική υγεία (π.χ. "ψυχοπαθής", "τρελός" ή "παρανοϊκός").

Υπάρχουν πολλοί παράγοντες στην αποτελεσματική επικοινωνία - από το περιεχόμενο και τον **τόνο** μέχρι την ενσυναίσθηση, τον τρόπο και την πλατφόρμα, αλλά ο τόνος φαίνεται να είναι ιδιαίτερα κρίσιμος. Ο τόνος έχει σημαντική επίδραση στο πόσο καλά οι άνθρωποι συνεργάζονται. Εάν η επικοινωνία έχει θετικό τόνο, οι άνθρωποι ανταποκρίνονται πιο γρήγορα- αντιμετωπίζουν το πρόβλημα ή κάνουν τη δουλειά με υψηλότερη ποιότητα και αντιλαμβάνονται τον αποστολέα πιο θετικά.

Η εύρεση του σωστού τόνου είναι μια λεπτή διαδικασία και ένα λεπτό μείγμα διαφόρων στοιχείων επικοινωνίας. Ένας από τους πρώτους τρόπους για να βρείτε τον σωστό τόνο είναι να είστε επιχειρηματικός, αλλά και φιλικός. Στην επικοινωνία σας, θα είστε πιο αποτελεσματικοί όταν εξισορροπήσετε την αυτοπεποίθηση με την ταπεινότητα. Να είστε ξεκάθαροι και να έχετε μια άποψη, αλλά και να ζητάτε τη συμβολή σας όταν αυτό είναι σκόπιμο. Παρέχετε το πλαίσιο και μην υποθέτετε ότι οι άνθρωποι γνωρίζουν το υπόβαθρο της επικοινωνίας σας - εκτός αν είστε σίγουροι ότι το γνωρίζουν. Να είστε επίσης ξεκάθαροι σχετικά με το τι ζητάτε. Όταν νιώθετε πάθος για ένα θέμα ή αν είστε θυμωμένοι ή απογοητευμένοι, να είστε ιδιαίτερα προσεκτικοί





με τον τόνο της απάντησής σας. Τέλος, αλλά όχι λιγότερο σημαντικό, σκεφτείτε πώς θα γίνει δεκτή η επικοινωνία σας και πώς ο παραλήπτης επιθυμεί περισσότερο να ακούει και κατανοεί καλύτερα τις πληροφορίες.

3.5 Μικροεπιθέσεις και μικροεπιβεβαιώσεις

Υπάρχουν δύο τύποι μικρών ενεργειών - μικρο-επιβεβαιώσεις και μικρο-επιθέσεις - που μπορούν είτε να ενισχύσουν είτε να καταστρέψουν την ανθεκτικότητα μιας ομάδας στον οργανισμό.

Ο όρος "μικροεπίθεση" είναι μια έννοια που περιγράφει μικρές αλλά προσβλητικές συμπεριφορές ή παρατηρήσεις εναντίον μιας περιθωριοποιημένης ομάδας. Για παράδειγμα, όταν εργάζονται σε μεγάλες εταιρείες, πολλοί έγχρωμοι υφίστανται διακρίσεις όχι μόνο συστηματικά αλλά και μέσω του τρόπου με τον οποίο η εταιρεία επικοινωνεί μαζί τους. Ένα άλλο παράδειγμα είναι να μην ζητάτε ποτέ τη συμβολή των συναδέλφων που ανήκουν σε μειονότητες, να σχολιάζετε τα ρούχα ή τα μαλλιά ενός συναδέλφου επειδή είναι εκτός του κανόνα και να λέτε "εσείς οι άνθρωποι". Οι μικροπαραβιάσεις μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά την επαγγελματική σταδιοδρομία, καθώς σχετίζονται με αυξημένη επαγγελματική εξουθένωση και λιγότερη επαγγελματική ικανοποίηση και απαιτούν σημαντικούς γνωστικούς και συναισθηματικούς πόρους για να ανακάμψει κανείς από αυτές.

Οι μικρο-επιβεβαιώσεις (που αναφέρονται επίσης ως μικρο-κινήσεις, μικρο-χειρονομίες και μικρο-προτάσεις) περιλαμβάνουν νεύματα, εκφράσεις του προσώπου, επιλογές λέξεων και τόνους φωνής που μεταδίδουν ένταξη, φροντίδα και ακρόαση. Οι μικρο-επιβεβαιώσεις είναι μικρές θετικές ενέργειες και σχόλια που δείχνουν ότι νοιαζόμαστε για τους συναδέλφους μας. Παραδείγματα περιλαμβάνουν το άνοιγμα μιας πόρτας για ένα άλλο άτομο, τις φιλικές εκφράσεις του προσώπου ή χειρονομίες, την εκδήλωση γνήσιου ενδιαφέροντος για την προσωπική ζωή ενός συναδέλφου και το ερώτημα της γνώμης κάποιου.

Αν και μικρές και συχνά ασυνείδητες, οι πράξεις αυτές κινούν τον οργανισμό προς την κατεύθυνση της ένταξης και της απομάκρυνσης από τις διακρίσεις. Επαναπροσδιορίζουν τη συζήτηση και ενθαρρύνουν τον σεβασμό στον εργασιακό χώρο. Οι μικροεπιβεβαιώσεις μεταφέρουν επίσης δίκαιη, έγκαιρη και σαφή





ανατροφοδότηση που βοηθά ένα άτομο να αξιοποιήσει τις δυνάμεις του και να διορθώσει τις αδυναμίες του.

Είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για τους μάνατζερ και τους ηγέτες να διαμορφώνουν συμπεριφορές επιβεβαίωσης. Οι άνθρωποι είναι ιδιαίτερα ευαίσθητοι στη συμπεριφορά των άμεσων προϊσταμένων τους. Όταν οι προϊστάμενοι υιοθετούν την πρακτική της μικρο-επιβεβαίωσης, γίνονται σημαντικά πρότυπα για τους συναδέλφους και τους υπαλλήλους.

3.6 Μη λεκτική επικοινωνία

Περίπου το 93 τοις εκατό της επικοινωνίας είναι μη λεκτική, ενώ οι λέξεις αντιπροσωπεύουν μόνο το 7 τοις εκατό. Ο τόνος της φωνής αποτελεί το 38 τοις εκατό της επικοινωνίας, ενώ η γλώσσα του σώματος και οι εκφράσεις του προσώπου αποτελούν το 55 τοις εκατό, σύμφωνα με τον Albert Mehrabian, ψυχολόγο στο Πανεπιστήμιο της Καλιφόρνιας στο Λος Άντζελες.

Οι εκφράσεις του προσώπου, οι χειρονομίες, η στάση του σώματος και ο τόνος της φωνής είναι ισχυρά εργαλεία επικοινωνίας. Η μη λεκτική επικοινωνία μπορεί να είναι μία από τις ισχυρότερες μορφές επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων. Οι επιτυχημένες αλληλεπιδράσεις στην εργασία εξαρτώνται από την ικανότητα τόσο των διευθυντών όσο και της ομάδας τους να χρησιμοποιούν και να διαβάζουν τη γλώσσα του σώματος.

Το κλειδί για να δημιουργήσετε μια αίσθηση οικειότητας με κάποιον είναι να βρείτε αυτή τη σύνδεση μεταξύ των μη λεκτικών τρόπων επικοινωνίας σας. Με την πάροδο του χρόνου, θα δείτε ότι η μη λεκτική επικοινωνία έχει τεράστια δύναμη να σας βοηθήσει να οικοδομήσετε πιο αυθεντικές σχέσεις με όλους στην εταιρεία σας. Ως αποτέλεσμα, αυτή η μεγαλύτερη σύνδεση θα βοηθήσει εσάς και την ομάδα σας να αισθανέστε πιο ικανοποιημένοι στη δουλειά σας.

Κουίζ αυτοαξιολόγησης:

<https://forms.gle/SMqkBUoRaruyCGuA6>






Αναφορές

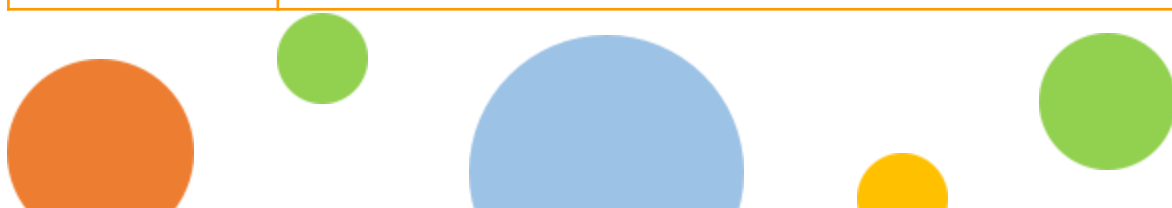
- Calado, C. (2021), Council of Europe Portal, Intercultural Cities Unit, Inclusive Communication,
<https://rm.coe.int/policy-brief-inclusive-communication-carla-calado-2021/1680a39c0b>
- Scott, C. (2022), Inclusive Communication:
<https://www.aihr.com/blog/inclusive-communication/>.
- Watts, Cl. (2022), How to Promote Inclusive Communication in the Workplace,
<https://www.highspeedtraining.co.uk/hub/inclusive-communication-in-the-workplace/>.
- Sett, B. J. (2022), Breaking the prejudice habit, Non-verbal communication activity
- Πανεπιστήμιο Rider (2021), "Οδηγός γλώσσας χωρίς αποκλεισμούς: Ορισμός & Παραδείγματα",
<https://kpu.pressbooks.pub/hrcommunication/chapter/using-inclusive-language/>





Μελέτη περίπτωσης

Τίτλος μελέτης περίπτωσης	Αντιμετώπιση των μικροεπιθέσεων στο χώρο εργασίας
Εικόνα	 <p>Φωτογραφία από Getty Images στο Unsplash</p>
Μαθησιακά αποτελέσματα	Αναγνωρίστε τις μικροεπιθέσεις και πώς να τις αποφεύγετε σε ένα εργασιακό περιβάλλον.
Στόχος της δραστηριότητας	Οι συμμετέχοντες θα διαβάσουν τη μελέτη περίπτωσης ενός παραδείγματος μικροεπιθέσεων στον εργασιακό χώρο και θα κληθούν να αναγνωρίσουν ενέργειες και σχόλια που θα μπορούσαν να αποτελούν μικροεπιθέσεις.
Εισαγωγή	Διαβάζοντας και αναλογιζόμενοι την ιστορία αυτής της μελέτης περίπτωσης, θα έχετε μια βαθύτερη άποψη για το πώς μοιάζουν οι μικροεπιθέσεις στο εργασιακό περιβάλλον. Με τη βοήθεια της ιστορίας, θα βρείτε παραδείγματα μικροεπιθέσεων και θα αναγνωρίσετε καταστάσεις όπου εσείς ή κάποιος από την ομάδα σας έχει υποστεί άνιση μεταχείριση.
Πρόκληση	<p>Στην πιο πρόσφατη εκστρατεία πρόσληψης, λίγο πριν από την πανδημία COVID-19, ένας εργοδότης επικεντρώθηκε ενεργά στη βελτίωση της ποικιλομορφίας της ομάδας και προσέλαβε αρκετούς εργαζόμενους με φυλετική καταγωγή. Η εταιρεία απασχολεί περίπου 80 υπαλλήλους στα κεντρικά γραφεία της, πολλοί από τους οποίους εργάζονταν εξ αποστάσεως λόγω της πανδημίας.</p> <p>Η Τίνα, η νέα Διευθύντρια Μάρκετινγκ της εταιρείας, είναι μια μαύρη γυναίκα. Όταν ξεκίνησε στην εταιρεία, η μόνη άλλη μαύρη υπάλληλος ήταν η Σάσα, η οποία εργαζόταν στο οικονομικό</p>





τμήμα και είχε ξεκινήσει μόλις μία εβδομάδα πριν από την Τίνα. Κατά τη διάρκεια των πρώτων μηνών στην εταιρεία, οι συνάδελφοι της Τίνας και ο διευθυντής την αποκαλούσαν συχνά Σάσα.

Κατά τη διάρκεια της τελευταίας συνάντησης της ομάδας πριν από τον αποκλεισμό από την πανδημία, ένας από τους συναδέλφους της Τίνας σχολίασε πόσο ωραία ήταν τα μαλλιά της Τίνας και ζήτησε να τα αγγίξει. Πρόσφατα, η Τίνα ήταν υπεύθυνη για την παρουσίαση μιας αναθεωρημένης στρατηγικής μάρκετινγκ στην ανώτερη ηγετική ομάδα. Μετά την παρουσίαση, ο διευθυντής συνεχάρη την Τίνα για την παρουσίασή της, λέγοντας: "Φανταστική δουλειά! Πραγματικά εντυπωσιάστηκα. Είσαι τόσο εύγλωττη!"

Δύο μήνες αργότερα, η Τίνα είχε μια ενδιάμεση συνάντηση αξιολόγησης της απόδοσης με τον διευθυντή της. Η Τίνα έλαβε πολύ θετικά σχόλια για την απόδοσή της. Στο τέλος της συνάντησης, ο διευθυντής της είπε ότι είχε μιλήσει με την ομάδα της Τίνας και ότι θα της συνιστούσε να χαμογελάει περισσότερο, ώστε να φαίνεται "λιγότερο εκφοβιστική και πιο προσιτή".

Μετά τη συνάντηση, η Τίνα υπέβαλε καταγγελία στο τμήμα ανθρώπινου δυναμικού ότι αντιμετωπίζει διακρίσεις στην εργασία της. Ο υπεύθυνος του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού ζήτησε από την Τίνα να καταγράψει την καταγγελία της, σύμφωνα με την πολιτική της εταιρείας, και ενημέρωσε την Τίνα ότι η εταιρεία θα την ενημέρωνε σχετικά με τα επόμενα βήματα.

Ο διευθυντής ανθρώπινου δυναμικού σημείωσε ότι τα είδη συμπεριφορών για τα οποία παραπονιόταν η Τίνα δεν περιλαμβάνονταν ως παραδείγματα διακρίσεων στις πολιτικές της εταιρείας. Ο εργοδότης άρχισε να διεξάγει έρευνα, ακολουθώντας την εσωτερική πολιτική της εταιρείας. Η εταιρεία δεν είχε παράσχει καμία πρόσφατη εκπαίδευση σχετικά με τις διακρίσεις.

Ανάθεση

Αφού διαβάσετε την ιστορία, αφιερώστε χρόνο για να σκεφτείτε τις ακόλουθες ερωτήσεις. Ίσως σας βοηθήσει να καταγράψετε τις απαντήσεις σας.

1. Βλέπετε παραδείγματα μικροεπιθέσεων κατά της Τίνας;
2. Ορίστε 2 ή 3 μικροεπιθέσεις που έχετε αναγνωρίσει.
3. Σκεφτείτε μια προσωπική εμπειρία που είχατε στην εργασία σας ως μέλος της ομάδας που σχετίζεται με μικροεπιθέσεις και πώς ξεπεράστηκε.
4. Διαθέτετε στην εταιρεία σας εσωτερική πολιτική για τις διακρίσεις και θα θέλατε να συμμετάσχετε σε εκπαίδευση σχετικά με τις διακρίσεις που επικεντρώνεται στον μετριασμό των μικροεπιθέσεων;



Φύλλο δραστηριότητας 1

Τίτλος δραστηριότητας	Δραστηριότητα 1: Γίνετε αποτελεσματικός επικοινωνιολόγος χωρίς αποκλεισμούς
Διάρκεια της δραστηριότητας σε λεπτά	50 λεπτά
Μαθησιακά αποτελέσματα	Σε αυτή τη δραστηριότητα θα μάθετε για τα βασικά στοιχεία της αποτελεσματικής επικοινωνίας στο χώρο εργασίας και πώς να χρησιμοποιείτε την κατάλληλη γλώσσα όταν συζητάτε ή αναφέρεστε σε διαφορετικές ομάδες.
Στόχος της δραστηριότητας	Σκοπός αυτής της δραστηριότητας είναι να μάθουμε τα οφέλη και τη σημασία της χρήσης της γλώσσας χωρίς αποκλεισμούς στην καθημερινή μας επικοινωνία στην εργασία.
Απαιτούμενα υλικά για τη δραστηριότητα	Φορητός υπολογιστής, διαδίκτυο (χαρτί και στυλό)
Οδηγίες βήμα προς βήμα	<p>Φανταστείτε ότι έχετε διοριστεί και εκλεγεί ως επικεφαλής μιας ομάδας, η οποία περιλαμβάνει πέντε διαφορετικές εθνικότητες. Έχετε πληροφορηθεί ότι ο προκάτοχός σας είχε πολύ κακές επικοινωνιακές δεξιότητες. Αυτή η έλλειψη επικοινωνιακών δεξιοτήτων από τον προηγούμενο ηγέτη είχε αντίκτυπο στις διάφορες κοινότητες που εκπροσωπούσαν στην ομάδα. Δεν επικοινωνούν καλά μεταξύ τους και αυτό έχει δημιουργήσει κάποια ένταση μεταξύ τους. Ως νέος επικεφαλής της ομάδας, θα πρέπει να επικοινωνείτε αποτελεσματικά και χωρίς αποκλεισμούς με τους συναδέλφους σας.</p> <p>Για να πετύχετε, θα πρέπει να εξασκηθείτε και να αναπτύξετε τις δεξιότητές σας στη συμμετοχική επικοινωνία, ώστε να ξεπεράσετε τα προηγούμενα εμπόδια που αντιμετώπισε η ομάδα και να αντιμετωπίσετε αποτελεσματικά το ζήτημα, ακολουθώντας τα ακόλουθα βήματα:</p> <p>Βήμα 1: Διεξαγωγή διαδικτυακής έρευνας για τον εντοπισμό των διαφόρων τύπων επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένης της επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς</p> <p>Σε αυτό το βήμα, θα επικεντρωθείτε στην ανακάλυψη ή την ανανέωση των γνώσεών σας σχετικά με τα βασικά στοιχεία της επικοινωνίας γενικά. Για να προετοιμαστείτε για αυτή τη νέα ευθύνη και να βελτιώσετε την ικανότητά σας να επικοινωνείτε χωρίς αποκλεισμούς με διαφορετικούς τύπους ανθρώπων, θα κάνετε πρώτα κάποια διαδικτυακή έρευνα σχετικά με:</p>





- έννοιες για την επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς που πρέπει να ακολουθήσετε
- φράσεις που πρέπει να αποφύγετε
- παραδείγματα ουδέτερης ως προς το φύλο γλώσσας για να απευθυνθείτε σε μια ομάδα

Χρήσιμες πληροφορίες:

<https://www.personio.com/hr-lexicon/types-of-communication/#what-are-the-main-types-of-communication>

Βήμα 2: Φτιάξτε έναν "χάρτη του μυαλού" ή έναν κατάλογο που θα σας βοηθήσει να εντοπίσετε τα εμπόδια που οδηγούν σε ανεπαρκή επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς. Έχετε συγκεντρώσει πολλές πληροφορίες και πρέπει να τις οργανώσετε όλες και να καταγράψετε τις πιο σημαντικές για εσάς.

Εργαλείο χαρτογράφησης μυαλού: <https://miro.com/mind-map/>
<https://www.wrike.com/blog/what-is-a-mind-map-how-to-create/>

Βήμα 3: Σχεδιάστε το δικό σας "λεξιλόγιο χωρίς αποκλεισμούς" με εναλλακτικούς όρους και φράσεις για εσάς και τους συναδέλφους σας. Μπορείτε να ακολουθήσετε αυτό το παράδειγμα:

Προβληματικός όρος	Περιεκτικός όρος	Κατευθυντήριες γραμμές
Πρόεδρος	Πρόεδρος	Χρησιμοποιήστε γλώσσα χωρίς να αναφέρεστε σε φύλο όταν αναφέρεστε θέση, τον επαγγελματικό ή το επάγγελμα ενός ατόμου για να αποφύγετε την έμμεση προκατάληψη ότι το ένα φύλο είναι προεπιλεγμένο αυτούς τους ρόλους.
Γεια σας παιδιά; Γεια σας κυρίες	Γεια σε όλους, ή ομάδα	Η αντιμετώπιση μόνο ανδρών και των γυναικών αποκλειστική και επιβάλλει δυαδικό φύλο.
Μαύρη και λευκή λίστα	Blocklist ή denylist και allowlist	Αυτοί οι όροι εξισώνουν "μαύρο" με το "κακό" και "λευκό" με το "καλό", πράγμα που αποτελεί προβληματικό και ρατσιστικό συσχετισμό.





--	--

Φύλλο δραστηριότητας 2

Τίτλος δραστηριότητας	Δραστηριότητα 2: Εξάσκηση στη μη λεκτική επικοινωνία
Διάρκεια της δραστηριότητας σε λεπτά	20 λεπτά
Μαθησιακά αποτελέσματα	Σε αυτή τη δραστηριότητα θα μάθετε για τις πληροφορίες που εκφράζουν οι άνθρωποι μέσω της γλώσσας του σώματος, της οπτικής επαφής, του προσωπικού χώρου, των χειρονομιών και των εκφράσεων του προσώπου.
Στόχος της δραστηριότητας	Στόχος αυτής της δραστηριότητας είναι να εξασκηθείτε στη γλώσσα της μη λεκτικής επικοινωνίας, να αναγνωρίσετε τα μη λεκτικά συνθήματα και τα μηνύματα που στέλνουν.
Απαιτούμενα υλικά για τη δραστηριότητα	Ένα άλλο άτομο ή μια ομάδα ατόμων για να εξασκηθείτε στη μη λεκτική επικοινωνία. Τηλέφωνο με κάμερα.
Οδηγίες βήμα προς βήμα	<p>Είναι σημαντικό να θυμόμαστε ότι οι μη λεκτικές ενδείξεις μπορεί να είναι εξίσου σημαντικές, ή σε ορισμένες περιπτώσεις ακόμη και πιο σημαντικές, από αυτά που λέμε. Η μη λεκτική επικοινωνία μπορεί να έχει μεγάλο αντίκτυπο στον ακροατή και στο αποτέλεσμα της επικοινωνίας.</p> <p>Βήμα 1: Παρουσιάστε όσα περισσότερα παραδείγματα μη λεκτικής επικοινωνίας μπορείτε σε 1 λεπτό.</p> <p>Βήμα 2: Κοιτάξτε τις παρεχόμενες φωτογραφίες και απαντήστε στις ερωτήσεις που ακολουθούν.</p> <p>http://breakingprejudice.org/assets/AHAA/Activities/Nonverbal%20Communication%20Folder/Body%20Language%20Worksheet.pdf</p> <p>Ο προβληματισμός σχετικά με αυτές τις ερωτήσεις θα σας βοηθήσει να εντοπίσετε τους τομείς στους οποίους μπορείτε να βελτιώσετε τις</p>





μη λεκτικές σας δεξιότητες και τη γλώσσα του σώματος.

Πρότυπο πρόσθετων μαθησιακών πόρων

Τίτλος Πόρου:	Βίντεο #inclusionstartswith
Εισαγωγή στον πόρο:	<p>Η χρήση της γλώσσας χωρίς αποκλεισμούς είναι εξαιρετικά σημαντική για την πλοήγηση σε κάθε καθημερινή μας αλληλεπίδραση με τους άλλους, αλλά η γλώσσα μας μπορεί να μην είναι τόσο περιεκτική όσο θέλουμε ή χρειαζόμαστε να είναι. Αυτό οφείλεται στις έμμεσες προκαταλήψεις μας.</p> <p>Αυτό το βίντεο αναλύει τη σημασία ενός θετικού, χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος. Δείχνει πώς οι προκαταλήψεις μπορούν να εμφανιστούν τόσο με αναμενόμενους όσο και με απροσδόκητους τρόπους και αντικατοπτρίζει ότι ο καθένας από εμάς έχει τη δύναμη να κάνει τη διαφορά. (Accenture, 2017)</p>
Τι θα κερδίσετε από τη χρήση αυτού του πόρου;	<p>"Η γλώσσα είναι ένα ισχυρό εργαλείο και μπορεί να έχει τεράστιο αντίκτυπο στους ανθρώπους". ("Inclusive Language Guide: Rider University", 2021)</p> <p>Πολλές πρόσφατες ερευνητικές μελέτες δείχνουν ότι ένας μεγάλος αριθμός ανθρώπων επηρεάζεται από τη γλώσσα, γεγονός που καθιστά τη χρήση της γλώσσας χωρίς αποκλεισμούς πιο κρίσιμη από ποτέ. Οι ερευνητές διαπίστωσαν ότι η χρήση γλώσσας που αποκλείει το φύλο μπορεί να κάνει τα άτομα να αισθάνονται εξοστρακισμένα από μια ευρύτερη ομάδα (ιδίως τις γυναίκες) και, από την άλλη πλευρά, η χρήση γλώσσας που περιλαμβάνει το φύλο συμβάλλει στη μείωση των διακρίσεων λόγω φύλου σε βάρος των γυναικών και άλλων μειονοτήτων.</p>
Σύνδεση με τον πόρο:	https://youtu.be/2g88Ju6nkcq



TGAL

THINK GLOBAL ACT LOCAL DIVERSITY MANAGEMENT



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά του/των συγγραφέα/ων και δεν αντανακλούν κατ' ανάγκη τις απόψεις και τις γνώμες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι γι' αυτές. Αριθμός έργου: 2022-1-BG01-KA220-VET-000089293