

Vključujoča komunikacija



Sofinancira
Evropska unija



THINK GLOBAL ACT LOCAL
DIVERSITY MANAGEMENT

Kazalo vsebine

01 UVOD

Kratek uvod v temo vključujočega komuniciranja. Pregled lekcij za to delavnico.

02 AKTIVNOSTI

Opisi aktivnosti, vključenih v učno uro, ki učencem olajšajo razumevanje teme, in navodila za njihovo izvajanje.

03 RAZMISLEK

Razmislek o obravnavanih temah in znanju, ki so ga učenci pridobili med učno uro.

04 ZAKLJUČEK

Kratek povzetek znanja, spretnosti in stališč, ki so jih učenci pridobili med učno uro.

01. UVOD

Vključujoča komunikacija: Ustvarjanje vključujoče kulture na delovnem mestu





Učni rezultat

Česa se boste danes naučili?

Ta lekcija vam bo pomagala opredeliti ključne izraze, povezane z vključujočo komunikacijo, razumeti vpliv jezika in tona na delovnem mestu, prepoznati mikroagresijo in se ji izogniti, opredeliti načine medosebne komunikacije, ki lahko pripomorejo k oblikovanju vključujoče kulture na delovnem mestu, ter razumeti pomen neverbalne komunikacije za spodbujanje vključujoče komunikacije.

V tej lekciji so obravnavane naslednje teme:

- Ključni izrazi za vključujočo komunikacijo
- Vpliv jezika in tona na delovnem mestu
- Mikroagresija in mikroafirmacije
- Medosebna komunikacija in neverbalna komunikacija
- Aktivno poslušanje



Vključujoča komunikacija

Vključevanje pomeni več kot le raznolikost ljudi v organizaciji. Gre za ustvarjanje okolja, v katerem se vsi počutijo dobrodošli, spoštovani in cenjeni.

Vključujoča komunikacija predstavlja pristop, ki si prizadeva "ustvariti spodbudno in učinkovito komunikacijsko okolje z uporabo vseh razpoložljivih komunikacijskih sredstev, da bi lahko razumeli in bili razumljeni".

Spodbujanje vključujoče komunikacije na delovnem mestu



- **Aktivno poslušanje:** Poskusite v celoti razumeti, priznavati in se odzvati na stališča in skrbi drugih.
- **Ozaveščenost:** Zavedajte se, kje se lahko pojavijo ovire. Za začetek lahko razmislite o nezavedni pristranskosti.
- **Upoštevajte svoje občinstvo:** Prilagodite se morebitnim posebnim potrebam ljudi, s katerimi želite komunicirati.
- **Vključujoč jezik:** Izogibajte se uporabi jezika, ki krepi stereotipe ali nenamerno diskriminira.
- **Vključujoče vodenje:** Če ste vodja, ste odgovorni za spodbujanje vključujočih slogov komuniciranja, za jasna pričakovanja na delovnem mestu ter za ustvarjanje prijazne in odprte kulture v svoji organizaciji.
- **Razvijanje empatije:** To vam bo pomagalo videti stvari z vidika drugih in bolje komunicirati.

Mikroagresija in mikroafirmacije

- **Mikroagresija** pomeni majhno, a žaljivo vedenje ali opazke proti marginalizirani skupini.
- **Mikroafirmacije** so majhna pozitivna dejanja in komentarji, ki dokazujejo, da nam je mar za naše sodelavce. Vključujejo prikimavanje, izraze obraza, izbiro besed in tona glasu, ki izražajo vključenost, skrb in poslušanje.



02.

AKTIVNOSTI

- Raziskovanje ključnih pojmov
- Vpliv jezika in tona
- Mikroagresija in mikroafirmacije
- Neverbalna komunikacija





Aktivnost 1 – Raziskovanje ključnih pojmov

Namen te dejavnosti je pomagati udeležencem opredeliti ključne izraze, povezane z vključujočo komunikacijo, kot so kulturna kompetenca, aktivno poslušanje in empatija.

Navodila

- 1. korak** Vodja usposabljanja bo opisal ključne izraze, povezane z vključujočo komunikacijo, kot so kulturna kompetenca, aktivno poslušanje in empatija.
- 2. korak** Vodja usposabljanja bo navedel primere posameznih izrazov in spodbudil udeležence, da delijo svoje lastne primere.
- 3. korak** Udeleženci prejmejo liste in so naprošeni, da napišejo svoje definicije posameznih izrazov.



2. aktivnost: Vpliv jezika in tona govora na delovnem mestu

Ta dejavnost je zasnovana tako, da učencem pomaga razumeti, kako lahko jezik in ton vplivata na odnose in kulturo na delovnem mestu.

Navodila

Korak 1 Razpravljajte o vplivu jezika in tona govora na delovnem mestu ter o tem, kako lahko vplivata na odnose in kulturo delovnega mesta.

Korak 2 Oglejte si videoposnetke različnih slogov komuniciranja in udeležence prosite, naj prepoznajo ton in njegov vpliv.

Korak 3 Zaigrajte različne scenarije komuniciranja, vključno s pozitivnim in negativnim tonom.



3.aktivnost: Mikroagresija in mikroafirmacije

Pri tej dejavnosti bomo raziskali mikroagresijo in mikroafirmacije ter kako lahko vplivajo na odnose in kulturo na delovnem mestu. Mikroagresije so subtilna, pogosto nenamerna dejanja diskriminacije, medtem ko so mikroafirmacije dejanja vključevanja, ki potrjujejo identiteto in vrednost osebe. S prepoznavanjem teh vedenj lahko ustvarimo bolj vključujočo kulturo na delovnem mestu.

Navodila



- 1. korak** Opredelite mikroagresijo in navedite primere, kako se lahko kaže na delovnem mestu.
- 2. korak** Razpravljajte o tem, kako je mogoče z mikroafirmacijami ublažiti posledice mikroagresije.
- 3. korak** Predstavite študije primerov in udeležence prosite, naj prepoznajo primere mikroagresije in mikroafirmacij.



4. aktivnost: Neverbalna komunikacija

V tej dejavnosti bomo raziskali načine za krepitev spretnosti vključujočega komuniciranja na delovnem mestu. Osredotočili se bomo na neverbalno komunikacijo, kot sta govorica telesa in obrazna mimika, ter na to, kako lahko spodbujajo vključujočo komunikacijo. Razpravljali bomo tudi o tem, kako prilagoditi komunikacijo potrebam drugih in kako upravljati znotrajosebno komunikacijo za oblikovanje vključujoče kulture na delovnem mestu.

Navodila

- 1. korak** Razpravljajte o pomenu neverbalne komunikacije, vključno z govorico telesa, mimiko obraza in tonom.
- 2. korak** Prejmite kartice za igranje vlog z različnimi scenariji komuniciranja, odigrajte različne scenarije in pri tem vključite neverbalno komunikacijo.
- 3. korak** Vadite prilagajanje svojega sloga komuniciranja potrebam različnih ljudi.

Igranje vlog



Razdelite se v pare in zaigrajte spodnje scenarije, pri čemer vključite neverbalno komunikacijo:

- stranka in natakar*
- sodelavec in sodelavec, ki je pravkar napredoval*
- vodja in član ekipe*
- zaposleni in delodajalec*

Aktivnost 4 Scenariji

Vloga 1: Ste **stranka** in **niste zadovoljni s storitvijo**, ki ste jo prejeli v restavraciji. Svoje nezadovoljstvo lahko izrazite z neverbalno komunikacijo, kot so mrmranje, stresanje glave, križanje rok ali kazanje na težavo.

Vloga 2: Ste **sodelavec** in želite nekemu **čestitati za napredovanje** ali dosežek. Svoje navdušenje in občudovanje lahko izrazite z neverbalno komunikacijo, kot so ploskanje, navijanje ali dvigovanje obrvi.

Vloga 3: Ste **vodja** in želite **motivirati svojo ekipo**, da bo delala bolje in pametneje. S pomočjo neverbalne komunikacije, npr. vstajanja, kretenj, glasnega govorjenja ali pozitivne telesne govornice, lahko pokažete svojo samozavest in navdušenje.

Vloga 4: Ste **zaposleni** in želite **zaprostiti za povišico ali napredovanje**. S pomočjo neverbalne komunikacije, npr. profesionalnega oblačenja, dobre drže, nasmeha ali očesnega stika, lahko pokažete svojo usposobljenost in verodostojnost.

Aktivno poslušanje (pregled)

Aktivno poslušanje je ključnega pomena za vključujočo komunikacijo. Nekaterne njegove glavne značilnosti so:

- Določite kontekst in vzpostavite stik
- Osredotočite se na govorca in ohranite očesni stik
- Z verbalnimi in neverbalnimi znaki pokažite razumevanje
- Povzemajte in pojasnajte
- Ustrezno se odzivajte in se izogibajte prekinitvam



5. aktivnost **Navodila**

- 1. korak** Poslušajte kratko predavanje o aktivnem poslušanju, njegovi opredelitvi in pomenu za vključujočo komunikacijo na delovnem mestu.
- 2. korak** Z moderatorjem odigrajte igro na temo aktivnega poslušanja
- 3. korak** Dajte in prejmite povratne informacije za aktivno poslušanje.



Vaja aktivnega poslušanja

Ta dejavnost vključuje vodeno vajo za razvijanje spretnosti aktivnega poslušanja, ki bodo omogočile vključujoče delovno okolje.



6. aktivnost **Navodila**



- 1. korak** Sodelujte v paru in partnerju zaupajte osebno izkušnjo ali zgodbo, medtem ko vas aktivno poslušča.
- 2. korak** Ko govornik konča, poslušalec povzame, kaj je slišal, ter pove svoje misli in občutke o slišanjem.
- 3. korak** Udeleženci zamenjajo vloge in ponovijo vajo.

Prepoznavanje ovir aktivnega poslušanja

Namen te dejavnosti je pomagati udeležencem prepoznati pogoste komunikacijske ovire na delovnem mestu in raziskati načine za njihovo premagovanje.



7. aktivnost **Navodila**

- 1. korak** Poslušajte kratko predavanje o pogostih ovirah pri aktivnem poslušanju, kot so motnje in pristranskost.
- 2. korak** Sodelujte v brainstormingu.
- 3. korak** Podajte in prejmite povratne informacije o vaji.



8. aktivnost **Navodila**

- 1. korak** Delite svoje osebne strategije za premagovanje ovir pri aktivnem poslušanju in razpravljajte v skupini
- 2. korak** Prejmite dodatne nasvete za premagovanje ovir in delite svoje nasvete.

03.

RAZMISLEK



Česa smo se naučili?

- Kaj vas je najbolj navdušilo na današnji delavnici in kako nameravate to uporabiti na svojem delovnem mestu?
- Katere strategije boste uporabili za prepoznavanje in odzivanje na mikroagresijo ter spodbujanje mikroafirmacij na svojem delovnem mestu?
- Kaj ste izvedeli o aktivnem poslušanju in njegovi vlogi pri spodbujanju vključujoče komunikacije na delovnem mestu?

04. ZAKLJUČEK



Kaj zdaj vemo?



Ob koncu te delavnice boste bolje razumeli ključne koncepte, povezane z vključujočo komunikacijo, vključno s kulturno kompetenco, aktivnim poslušanjem, empatijo in neverbalno komunikacijo. Sposobni bi morali biti prepoznati mikroagresijo in mikroafirmacije na delovnem mestu ter imeti strategije za odzivanje nanje. Prav tako morate biti sposobni prilagoditi svojo komunikacijo potrebam drugih in obvladovati medosebno komunikacijo za oblikovanje vključujoče kulture na delovnem mestu. Zdaj bi morali biti sposobni prepoznati komunikacijske ovire, pokazati spretnosti aktivnega poslušanja in uporabiti strategije za premagovanje teh ovir.

HVALA





THINK GLOBAL ACT LOCAL DIVERSITY MANAGEMENT

