

Izobraževalno gradivo za stalno strokovno izpopolnjevanje

Samostojno učenje

Vključujoča komunikacija



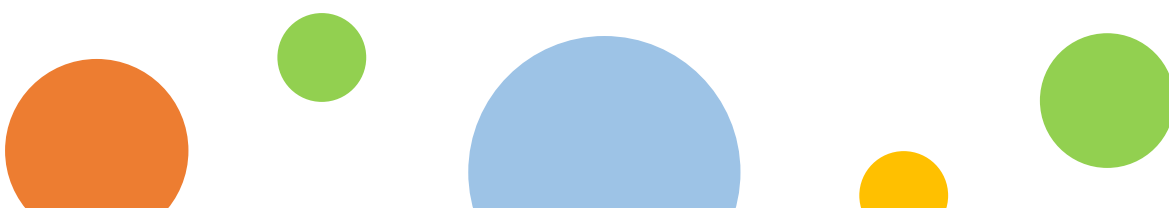
Uvod

V tem modulu bomo razpravljali o pomenu vključujoče komunikacije na delovnem mestu in spoznali njene prednosti. Obravnavali bomo tudi ključna načela vključujočega komuniciranja in prednosti njegovega uveljavljanja na delovnem mestu. Modul obravnava vpliv tona in besed ter mikroagresije in kako se jim izogniti, mikroafirmacije, povratne informacije in vključujoče sestanke.

Po teoretičnem delu lahko svoje razumevanje preverite s kvizom za samoocenjevanje. Za še bolj poglobljeno razumevanje teme je na voljo študija primera z vprašanji za razmislek in dve dejavnosti, ki jih lahko izvedete. Če želite dodatno razširiti svoje znanje, vam ponujamo še povezavo do dodatnih učnih virov.

Učni rezultati modula

- Opredeliti ključne izraze, povezane z vključujočim komuniciranjem, kot so kulturne kompetence, aktivno poslušanje in empatija.
- Razumeti vpliv besed in tona na delovnem mestu ter kako to lahko vpliva na odnose in kulturo na delovnem mestu.
- Prepoznati mikroagresijo in kako se ji izogniti v delovnem okolju.
- Razumeti mikroafirmacije in kako jih uporabljati.
- Spoznati načine medosebne komunikacije, ki lahko pripomorejo k oblikovanju vključujoče kulture na delovnem mestu.
- Spoznati pomen neverbalne komunikacije, vključno z govorico telesa in obrazno mimiko, za spodbujanje vključujoče komunikacije.
- Prepoznati pomen vključujoče komunikacije na delovnem mestu in kako prilagoditi komunikacijo potrebam drugih.



Teoretični del

1.1 Uvod v vključujočo komunikacijo

Vključujoča komunikacija je način sporočanja, ki si prizadeva "ustvariti vzpodbudno in učinkovito komunikacijsko okolje z uporabo vseh razpoložljivih komunikacijskih sredstev s ciljem razumeti drugega in biti razumljen". Vključujoče komuniciranje se nanaša na vse načine komuniciranja: pisno, preko spleta, preko telefona in osebno. Vključujoče komuniciranje je dvosmerno.

Vključevanje pomeni več kot le zagotoviti raznolikost ljudi v organizaciji. Gre za ustvarjanje okolja, v katerem se vsi počutijo dobrodošli, spoštovani in cenjeni. Vključuje tudi zagotavljanje, da nobena skupina nima nepravilne prednosti pred drugo, in spodbuja enake možnosti za vse posameznike, da v podjetju prispevajo pomemben delež.

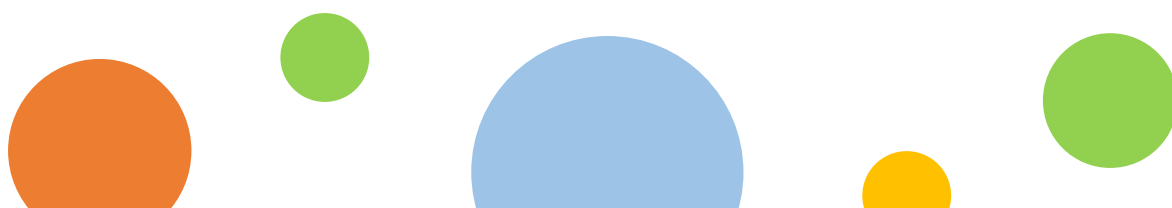
V zadnjih letih so se spremenili pristopi k upravljanju delovnega okolja, s tem pa se je spremenil tudi način, kako naj bi zaposleni sodelovali drug z drugim. Zaradi tega razvoja je zdaj bolj kot kdaj koli prej pomembno, da je komunikacija v organizaciji vključujoča in spoštljiva do vseh posameznikov.

"Umetnost vključujočega komuniciranja" temelji na opazovanju tega, kako delavci vsakodnevno komunicirajo. Način komuniciranja in besede lahko pomembno pozitivno ali negativno vplivajo na to, da se zaposleni počutijo dobrodošle in cenjene.

Vključujoča komunikacija zahteva odprto poslušanje drugih in sposobnost, da se postavite na njihovo mesto. To pomeni razumevanje izkušenj, misli in čustev drugih ljudi. Prav tako zajema vključujoč odnos tako v procesih odločanja kot pri nagrajevanju prispevkov zaposlenih k organizacijskim pobudam.

3.2 Osnovna načela vključujoče komunikacije

Učinkovita komunikacija je ključnega pomena za uspeh večine ekip in podjetij. Kot vodja morate poskrbeti, da bodo vsi vaši sodelavci lahko učinkovito komunicirali. Poleg tega obstajajo zakonske zahteve, da se delovna mesta izogibajo diskriminaciji in spodbujajo vključevanje. Zakon o enakosti iz leta 2010 (v Združenem kraljestvu) na primer prepoveduje diskriminacijo ljudi na podlagi devetih zaščitnih značilnosti



(starost, invalidnost, spol, poroka, nosečnost in materinstvo, rasa, vera, spol, spolna usmerjenost).

Nekatera ključna načela, ki lahko spodbujajo vključujočo komunikacijo na vašem delovnem mestu:

- Ozaveščenost – prvi korak k spodbujanju vključevanja prek komunikacije je, da se zavedate, kje so morebitne ovire. Za začetek lahko razmislite o nezavedni pristranskosti.
- Upoštevanje svoje občinstvo – vsi prilagajamo svoj komunikacijski slog in metode glede na to, s kom komuniciramo, in glede na naš odnos do te osebe. Pomembno je, da se prilagodite posebnim potrebam ljudi, s katerimi želite komunicirati.
- Vključujoč jezik – prizadevanje za uporabo vključujočega jezika pomeni izogibanje izrazom, ki bi lahko krepili stereotipe ali nenamerno diskriminirali. To mora veljati tako za pisno kot govorno komunikacijo.
- 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. Pomembno je, da sodelujete s svojo ekipo in redno pridobivate povratne informacije v zvezi z vključevanjem.

3.3 Strategije in spretnosti vključujoče komunikacije

Razvoj empatije je koristen pri vzpostavljanju učinkovitejših odnosov. Če poskušate videti stvari z vidika drugih, boste lažje prepoznali, kdaj komunikacija morda ni vključujoča, in se tako lahko odzvali. Ko nekoga bolje razumemo, lahko z njim učinkoviteje komuniciramo.

Aktivno poslušanje vam lahko pomaga razviti empatijo in je ključna komunikacijska spretnost. Pri tem se je treba resnično osredotočiti na to, kar želi druga oseba sporočiti, ne da bi jo prekinili ali obsojali in ne da bi se osredotočili na to, kaj želite povedati vi.

Želja pa učenju in rasti vam bo omogočila, da rastete na podlagi napak in si prizadevate za izboljšanje, saj se zavedate, da se je vedno mogoče česa naučiti. To je bistvenega pomena, saj jezik in komunikacija ne stagnirata, temveč se razvijata.



3.4 Vpliv besed in tona na delovnem mestu

Besede lahko zavedno ali nezavedno žalijo, ustrahujejo, omalovažujejo, izključujejo, krepijo škodljive stereotipe in prispevajo k neenakemu položaju posameznikov. Jezik ima lahko na ljudi tudi zelo pozitivne učinke. Če se uporablja vključujoč jezik, se lahko ljudje počutijo vključene, cenjene in opolnomočene.

Vključujoči jezik je na delovnem mestu pomemben, saj spodbuja zavzetost in produktivnost. Ustvarjanje prostora, v katerem se delavci počutijo cenjene, slišane in spoštovane, prispeva k boljši delovni kulturi na splošno.

Načela vključujočega jezika vam pomagajo vstopati v nove pogovore s pozornim odnosom do želja drugih ljudi.

Posebna načela, ki si jih je treba zapomniti pri vključujočem jeziku, so:

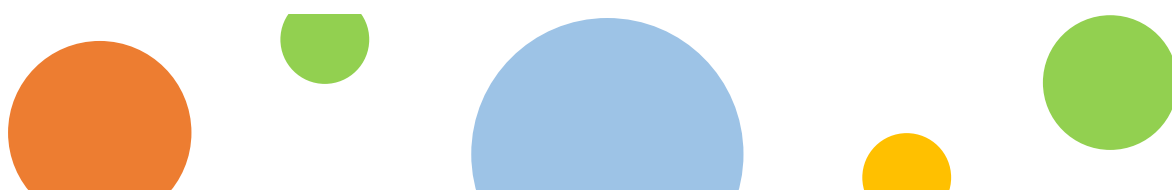
- Najprej se osredotočite na osebo in ne na njene značilnosti.
- Uporabljajte besedne zveze, ki bi jih prepoznal vsakdo.
- Ko nagovarjate skupino, upoštevajte jezik in besedne zveze, ki vključujejo spol.
- Če niste prepričani, postavite vprašanja.

Pri pisanju in govorjenju uporabljajte vključujoč jezik. Na primer:

- Izogibajte se žargonu, ki ga ljudje morda ne bodo razumeli.
- Ne izpostavljajte tem, kot so vera, spolna usmerjenost ali rasa, razen če je to pomembno.
- Izogibajte se žaljivim izrazom s področja duševnega zdravja (npr. "psihopat", "nor" ali "paranoik").

Učinkovita komunikacija je odvisna od številnih dejavnikov – od vsebine do empatije, načina in platforme, še posebej pomemben pa je **ton**. Ton pomembno vpliva na to, kako dobro ljudje sodelujejo. Če ima komunikacija pozitiven ton, se ljudje hitreje odzovejo; obravnavajo težave ali opravijo delo bolj kakovostno in pošiljatelja dojemajo bolj pozitivno.

Poiskati pravi ton je občutljiv proces in pomeni dobro kombinacijo različnih elementov komuniciranja. Eden od prvih načinov za iskanje pravega tona je, da ste formalni, a tudi prijazni. Pri komuniciranju boste najbolj učinkoviti, če boste samozavest



uravnovežili s ponižnostjo. Bodite jasni in imejte svoje stališče, vendar tudi prosite za prispevek drugih, kadar je to primerno. Navedite kontekst in ne predvidevajte, da ljudje poznajo ozadje vašega sporočila. Prav tako jasno povejte, za kaj prosite. Kadar ste v zvezi z neko temo strastni ali če ste jezni ali razočarani, bodite še posebej pozorni na ton svojega odziva. Nenazadnje upoštevajte, kako bo vaše sporočilo sprejeto in kako prejemnik najraje sliši in najbolje razume informacije.

3.5 Mikroagresija in mikroafirmacije

Obstajata dve vrsti majhnih dejanj – mikroafirmacije in mikroagresije – ki lahko okrepijo ali uničijo vzdržljivost ekipe v organizaciji.

Izraz **mikroagresija** opisuje majhna žaljiva dejanja ali pripombe proti marginaliziranim skupinam. Na primer, pri delu v velikih korporacijah je veliko ljudi druge barve kože diskriminiranih ne le sistematično, temveč tudi s tem, kako podjetje komunicira z njimi. Drug primer je, ko vodja nikoli ne prosi za prispevke sodelavcev iz manjšin, komentira njihova oblačila ali lase, ker so zunaj norme, in uporablja izraze kot so "vi ljudje". Mikroagresije lahko negativno vplivajo na kariero, saj so povezane z večjo izgorelostjo in manjšim zadovoljstvom na delovnem mestu ter zahtevajo veliko kognitivnih in čustvenih virov za okrevanje.

Mikroafirmacije (imenovane tudi mikro gibi, mikro geste in mikro prednosti) vključujejo prikimavanje, obrazno mimiko, izbiro besed in ton glasu, ki izražajo vključenost, skrb in poslušanje. Mikroafirmacije so majhna pozitivna dejanja in komentarji, s katerimi pokažemo, da nam je mar za naše sodelavce. Primeri vključujejo odpiranje vrat drugi osebi, prijazne izraze obraza ali geste, izkazovanje pristnega zanimanja za sodelavčevo osebno življenje in spraševanje za mnenje.

Čeprav so ta dejanja majhna in pogosto nezavedna, organizacijo usmerjajo k vključevanju in odpravljanju diskriminacije. Spreminjajo okvir pogovora in spodbujajo spoštovanje na delovnem mestu. Mikroafirmacije so tudi poštena, pravočasna in jasna povratna informacija, ki osebi pomaga graditi na prednostih in odpravljati slabosti.

Za vodje je še posebej koristno, da se obnašajo pozitivno. Ljudje so še posebej občutljivi na vedenje svojih neposrednih vodij. Če vodje sprejmejo prakso mikroafirmacije, postanejo pomembni vzorniki za sodelavce in zaposlene.

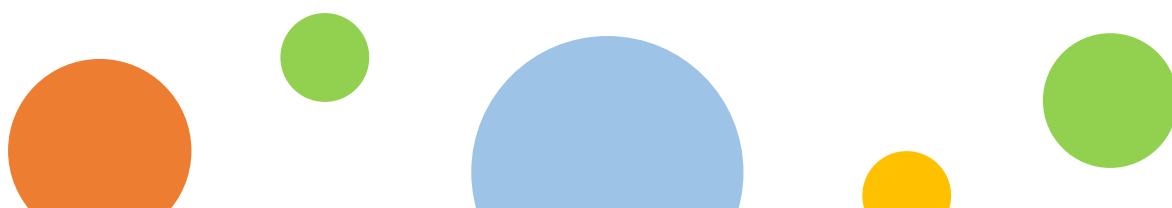


3.6 Neverbalna komunikacija

Približno 93 odstotkov komunikacije poteka neverbalno, medtem ko besede predstavljajo le 7 odstotkov. Po besedah Alberta Mehrabiana, psihologa s kalifornijske univerze v Los Angelesu, ton glasu predstavlja 38 odstotkov komunikacije, govorica telesa in obrazna mimika pa 55 odstotkov.

Mimika, kretnje, drža in ton glasu so močna komunikacijska orodja. Neverbalna komunikacija je lahko ena najmočnejših oblik komunikacije med sodelavci. Uspešni medsebojni odnosi na delovnem mestu so odvisni od sposobnosti vodij in njihovih sodelavcev, da uporabljajo in berejo govorico telesa.

Ključ do tega, da z nekom vzpostavite občutek poznanstva, je najti povezavo med vašimi neverbalnimi slogi komuniciranja. Sčasoma boste videli, da ima neverbalna komunikacija izjemno moč, da vam pomaga pri vzpostavljanju pristnejših odnosov z vsemi v vašem podjetju. Posledično bo ta večja povezanost pomagala vam in vaši ekipi, da se boste pri delu počutili bolj izpolnjene.




Viri

- 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: What Is It and Why It Matters, <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
- Rider University (2021), "Inclusive Language Guide: Definition & Examples", <https://kpu.pressbooks.pub/hrcommunication/chapter/using-inclusive-language/>





Študija primera

Naslov študije	Obravnava mikroagresije na delovnem mestu
Slika	 <p>Foto: Getty Images na Unsplash</p>
Učni rezultati	Prepoznati mikroagresije v delovnem okolju in se jim izogniti.
Cilj aktivnosti	Prepoznati dejanja in komentarje, ki imajo učinek mikroagresije.
Predstavitev	Z branjem in razmišljanjem o zgodbi v tej študiji primera boste bolje razumeli, kaj so mikroagresije v delovnem okolju. S pomočjo zgodbe boste poiskali primere mikroagresije in prepoznali situacije, v katerih ste bili vi ali nekdo v vaši ekipi neenakopravno obravnavani.
Izziv	<p>Delodajalec se je v svoji zadnji zaposlitveni kampanji, tik pred pandemijo COVID-19, aktivno osredotočil na povečanje raznolikosti ekipe in zaposlil številne pripadnike različnih ras. Podjetje ima na sedežu približno 80 zaposlenih, od katerih jih je zaradi pandemije veliko delalo na daljavo.</p> <p>Tina, nova vodja marketinga v podjetju, je temnopolta ženska. Ko je začela delati v podjetju, je bila edina temnopolta zaposlena Sasha, ki je delala v finančnem oddelku in je začela delati le en teden pred Tino. Prvih nekaj mesecev v podjetju so Tino sodelavci in direktor pogosto klicali Sasha.</p>



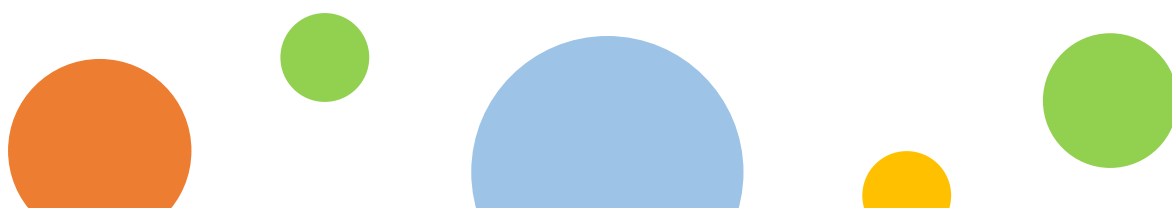


	<p>Na zadnjem sestanku ekipe pred zaprtjem zaradi pandemije je eden od Tininih sodelavcev komentiral, kako lepi so Tinini lasje, in jo prosil, naj se jih dotakne. Pred kratkim je bila Tina zadolžena za predstavitev spremenjene strategije trženja višji vodstveni ekipi. Po predstavitvi ji je direktor čestital z besedami: "Fantastično delo! Resnično sem bil navdušen. Zelo ste artikulirani!"</p> <p>Dva meseca pozneje je imela Tina z direktorjem sestanek za vmesno oceno uspešnosti. Tina je dobila zelo pozitivne povratne informacije o svoji uspešnosti. Ob koncu sestanka je njen direktor povedal, da se je pogovarjal s Tinino ekipo in da ji priporoča, naj se več smehlja, da bo videti "manj zastrašujoča in bolj dostopna".</p> <p>Po sestanku se je Tina pri kadrovske službi pritožila, da se na delovnem mestu sooča z diskriminacijo. Vodja kadrovske službe je Tino prosil, naj v skladu s politiko podjetja zapiše svojo pritožbo, in ji sporočil, da jo bo podjetje obvestilo o nadaljnjih korakih.</p> <p>Vodja kadrovske službe je ugotovil, da ravnanja, zaradi katerih se je Tina pritoževala, v pravilniku podjetja niso vključena kot primeri diskriminacije. Delodajalec je začel preiskavo v skladu z notranjo politiko podjetja. Podjetje v zadnjem času ni izvedlo nobenega usposabljanja o diskriminaciji.</p>
Naloga	<p>Po branju zgodbe si vzemite čas in razmislite o naslednjih vprašanjih. Morda vam bo v pomoč, če si boste zapisali odgovore.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ali opazate primere mikroagresije proti Tini?2. Opredelite dva ali tri primere mikroagresije, ki ste jih prepoznali.3. Pomislite na osebno izkušnjo, ki ste jo imeli pri delu kot član ekipe v zvezi z mikroagresijo, in kako ste jo premagali.4. Ali imate v vašem podjetju notranji pravilnik o diskriminaciji in ali bi se želeli udeležiti usposabljanja o diskriminaciji, osredotočenega na blažitev mikroagresije?



Delovni list 1

Ime aktivnosti	Postanite učinkovit vključujoč komunikator
Trajanje aktivnosti	50 minut
Učni rezultat	Pri tej dejavnosti boste spoznali osnove učinkovitega komuniciranja na delovnem mestu in kako uporabljati ustrezen jezik, ko se pogovarjate ali govorite o različnih skupinah.
Cilj aktivnosti	Cilj te dejavnosti je spoznati prednosti in pomen uporabe vključujočega jezika v vsakodnevni komunikaciji na delovnem mestu.
Material	Prenosni računalnik, internet (papir in pisalo)
Navodila	<p>Predstavljajte si, da ste bili predlagani in izvoljeni za vodjo ekipe, v kateri je pet različnih narodnosti. Obvestili so vas, da je imel vaš predhodnik zelo slabe komunikacijske sposobnosti. To pomanjkanje komunikacijskih spretnosti prejšnjega vodje je vplivalo na različne skupnosti, zastopane v ekipi. Med seboj se ne sporazumevajo dobro, kar je povzročilo nekaj napetosti med njimi. Kot novi vodja skupine boste morali s sodelavci komunicirati učinkovito in vključujoče.</p> <p>Za uspeh boste morali vaditi in razvijati svoje spretnosti vključujočega komuniciranja, da boste premagali ovire, s katerimi se je prej soočala ekipa, in se učinkovito spoprijeli z zadevo z naslednjimi koraki:</p> <p>1. korak: Izvedite spletno raziskavo za opredelitev različnih vrst komunikacije, vključno z vključujočo komunikacijo.</p> <p>V tem koraku se boste osredotočili na odkrivanje ali osvežitev znanja o osnovah komunikacije na splošno. Da bi se pripravili na to novo odgovornost in izboljšali svojo sposobnost vključujočega komuniciranja z različnimi vrstami ljudi, morate najprej raziskati:</p> <ul style="list-style-type: none">- koncepte za vključujočo komunikacijo, ki jih morate upoštevati.- besedne zveze, ki se jim morate izogibati- primere spolno nevtralnega jezika za nagovarjanje skupine <p>Koristne informacije: The Four Key Types of Communication</p> <p>2. korak: Naredite miselni vzorec ali seznam, ki vam bo pomagal prepoznati ovire, ki preprečujejo vključujočo komunikacijo. Zbrali ste veliko informacij, zato morate vse urediti in zabeležiti tiste, ki so za vas najpomembnejše.</p> <p>Orodje za miselne vzorce: Mind Map Maker Miro What Is a Mind Map? Examples & Tips Wrike</p>





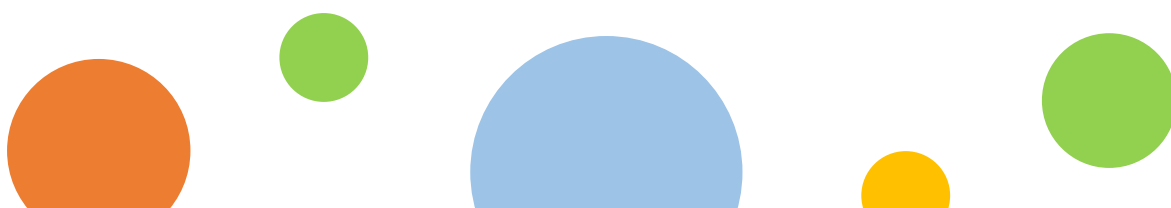
3. korak: Oblikujte svoj "vključujoči besednjak" z alternativnimi izrazi in frazami za vas in vaše sodelavce. Pri tem lahko sledite temu zgledu:

Problematičen izraz	Vključujoč izraz	Smernice
Predsednik	Vodja	Pri poimenovanju položaja, strokovnega naziva ali poklica osebe uporabljajte jezik, ki ni vezan na spol, da bi se izognili implicitnim predsodkom, da je en spol privzet za te vloge.
Pozdravljeni fantje; Pozdravljene dame	Pozdravljeni vsi ali ekipa	Obravnava samo moških in žensk je izključujoča in uveljavlja binarni spol.
Črni in beli seznam	Seznam prepovedi in seznam dovoljenj	Ti izrazi enačijo "črno" s "slabim" in "belo" z "dobrim", kar je problematična in rasistična asociacija.



Delovni list 2

Ime aktivnosti	Vaja neverbalne komunikacije
Trajanje aktivnosti	20 minut
Učni rezultat	Pri tej dejavnosti boste spoznali informacije, ki jih ljudje izražajo z govorico telesa, očesnim stikom, osebnim prostorom, gestami in mimiko.
Cilj aktivnosti	Namen te dejavnosti je vaditi jezik neverbalne komunikacije, prepoznati neverbalne namige in sporočila, ki jih prejimate.
Potrebujete	Oseba ali skupina oseb za vadbo neverbalne komunikacije. Telefon s kamero.
Navodila	<p>Bistveno je, da se zavedamo, da so neverbalni znaki lahko enako pomembni ali v nekaterih primerih celo pomembnejši od tega, kar rečemo. Neverbalna komunikacija ima lahko velik vpliv na poslušalca in rezultat komunikacije.</p> <p>1. korak: V eni minuti predstavite čim več primerov neverbalne komunikacije.</p> <p>2. korak: V dokumentu na povezavi si oglejte fotografije in odgovorite na vprašanja: http://breakingprejudice.org/assets/AHAA/Activities/Nonverbal%20Communication%20Folder/Body%20Language%20Worksheet.pdf</p> <p>Razmislek o teh vprašanjih vam bo pomagal ugotoviti, na katerih področjih lahko izboljšate svoje neverbalne spretnosti in govorico telesa.</p>



Dodaten učni vir

Naslov vira	Inclusion Starts With
Predstavitev vira:	V videoposnetku je predstavljen pomen pozitivnega in vključujočega delovnega okolja. Prikazuje, kako se predsodki lahko pojavijo na pričakovane ali nepričakovane načine, in opozarja, da ima vsak od nas moč, da nekaj spremeni. (Accenture, 2017)
Kaj boste pridobili z uporabo tega vira?	"Jezik je močno orodje, ki ima lahko velik vpliv na ljudi." ("Inclusive Language Guide: Definition & Examples Rider University", 2021) Raziskovalci so ugotovili, da se zaradi uporabe jezika, ki izključuje spol, posamezniki lahko počutijo izločene iz večje skupine (zlasti ženske), po drugi strani pa uporaba jezika, ki je vključujoč za vse, pomaga zmanjšati diskriminacijo žensk in drugih manjšin na podlagi spola.
Povezava do vira:	https://youtu.be/2g88Ju6nkcg





TGAL

THINK GLOBAL ACT LOCAL DIVERSITY MANAGEMENT



Financira Evropska unija. Izražena stališča in mnenja so izključno stališča in mnenja avtorjev in ne odražajo nujno stališč Evropske unije ali Izvajalske agencije za izobraževanje in kulturo (EACEA). Niti Evropska unija niti EACEA ne moreta biti odgovorna zanje. Številka projekta: 2022-1-BG01-KA220-VET-000089293.