

# Приобщаваща комуникация

# Съдържание

## 01 ВЪВЕДЕНИЕ

Кратко въведение в темата за приобщаващата комуникация.  
Преглед на урока за текущата обучителна сесия.

## 02 ДЕЙНОСТИ

Описания на дейностите, включени в урока и инструкции как да се приложат, за да се улеснят обучаемите за разбиране на темата.

## 03 КОМЕНТАРИ И РАЗСЪЖДЕНИЯ

Разсъждения върху разгледаните теми и знанията, придобити от обучаемите по време на урока.

## 04 ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Кратко обобщение на знанията, уменията и нагласите, придобити по време на урока.

# 01. ВЪВЕДЕНИЕ

Приобщаваща комуникация: Изграждане на приобщаваща  
култура на работното място



# Резултат от обучението

---

## Какво ще научите днес?

Този урок ще ви помогне да дефинирате ключови термини, свързани с приобщаващата комуникация, да разберете въздействието на езика и тона на работното място, да разпознаете микроагресиите и как да ги избягвате, да идентифицирате средствата за вътрешноличностна комуникация, които могат да помогнат за изграждането на приобщаваща култура на работното място и да разберете значението на невербалната комуникация за насърчаване на приобщаващата комуникация.

# Урок / Водещи теми

В този урок ще бъдат разгледани следните теми:

- Ключови термини за приобщаваща комуникация
- Въздействие на езика и тона на работното място
- Микроагресии и микроутвърждения
- Вътрешноличностна и невербална комуникация
- Активно слушане



# Приобщаваща комуникация

---

Приобщаването означава нещо повече от просто наличие на разнообразна комбинация от хора в една организация. Става въпрос за създаване на среда, в която всеки се чувства добре дошъл, уважаван и оценен.

Приобщаващата комуникация е подход, който има за цел да „създаде подкрепяща и ефективна комуникационна среда, като използва всички налични средства за комуникация, за да разбере и да бъде разбран“.

# Насърчаване на приобщаващата комуникация на работното място



- **Активно слушане:** Полагане на съзнателни усилия за пълно разбиране, признаване и отговор на посланията и опасенията на другите.
- **Информираност:** На първо място бъдете наясно къде може да има пречки. Бихте могли да започнете като разгледате несъзнателните предразсъдъци.
- **Преценете аудиторията си:** Адаптирайте се към всякакви специфични нужди на хората, с които искате да общувате.
- **Приобщаващ език:** Избягвайте използването на език, който затвърждава стереотипите или неволно дискриминира.
- **Приобщаващо лидерство:** Ако сте мениджър, Вие носите отговорност за насърчаване използването на приобщаващи стилове на комуникация, за изясняване на очакванията на работното място и за създаване на приветлива и отворена култура във Вашата организация.
- **Развитие на емпатия:** Това ще Ви помогне да видите нещата от гледната точка на другите и да общувате по-добре.



# Микроагресии и микроутвърждения

- **Микроагресиите** са малки на вид, но обидни действия и поведение или забележки срещу маргинализирана група.
- **Микроутвържденията** са дребни положителни действия и коментари, които показват, че ни е грижа за колегите ни. Те включват кимане, изражения на лицето, избор на думи и тон на гласа, които показват приобщаване, грижа и изслушване.





# 02.

# ДЕЙНОСТИ

- Разглеждане на ключови термини
- Въздействие на езика и на тона
- Микроагресии и микроутвърждения
- Невербална комуникация



## Дејност 1 – Разглеждане на ключови термини

Тази дејност има за цел да помогне на обучаемите да дефинират ключови термини, свързани с приобщаващата комуникация, като културна компетентност, активно слушане и емпатия.

# Дейност 1 **Указания**

---

**Стъпка 1** Обучителят описва ключовите термини, свързани с приобщаващата комуникация, като културна компетентност, активно слушане и емпатия.

**Стъпка 2** Обучителят дава примери за всеки термин и насърчава участниците да споделят свои собствени примери.

**Стъпка 3** Участниците получават листи, на които да напишат собствените си дефиниции на всеки термин.



## Дейност 2: Въздействие на езика и тона на работното място

---

Тази дейност е предназначена да помогне на обучаемите да разберат как езикът и тонът могат да повлияят на взаимоотношенията и културата на работното място.

# Деятност 2 **Указания**

---

**Стъпка 1** Обсъдете влиянието на езика и тона на работното място и как те могат да повлияят на взаимоотношенията и културата на работното място.

**Стъпка 2** Гледайте видеа с различни стилове на комуникация и помолете участниците да идентифицират тона и неговото въздействие.

**Стъпка 3** Разиграйте различни сценарии на комуникация, включително използвайки положителен и негативен тон.



## Дейност 3: Микроагресии и микроутвърждения

В тази дейност ще изследваме микроагресиите и микроутвържденията и как те могат да повлияят на взаимоотношенията и културата на работното място. Микроагресиите са малки, често неумишлени актове на дискриминация, докато микроутвържденията са актове на приобщаване, които утвърждават идентичността и стойността на дадено лице. Като разпознаваме тези поведения, можем да създадем по-приобщаваща култура на работното място.

# Дейност 3 **Указания**

---



**Стъпка 1** Дефинирайте микроагресиите и дайте примери за това как те могат да се проявят на работното място.

**Стъпка 2** Обсъдете как микроутвържденията могат да се използват за смекчаване на въздействието на микроагресиите.

**Стъпка 3** Осигурете казуси от сценарии на работното място и помолете участниците да идентифицират примери за микроагресии и микроутвърждения.



# Дейност 4: Невербална комуникация

В тази дейност ще проучим начини за изграждане на приобщаващи комуникационни умения на работното място. Ще се съсредоточим върху невербалната комуникация, като езика на тялото и изражението на лицето, и как те могат да насърчат използването на приобщаваща комуникация. Ще обсъдим и как да адаптираме комуникацията, за да отговорим на нуждите на другите и как да управляваме вътрешноличностната комуникация, за да изградим приобщаваща култура на работното място.



# Деятност 4 **Указания**

---

**Стъпка 1** Обсъдете значението на невербалната комуникация, включително езика на тялото, изражението на лицето и тона.

**Стъпка 2** Изберете ролеви карти с различни сценарии за комуникация и разиграйте тези сценарии, като същевременно включват невербална комуникация.

**Стъпка 3** Упражнете адаптиране на стила на общуване, за да отговарят на нуждите на различни хора.

## Деятност 4 **Ролева игра**



*Разделете се на групи по 2-ма и изиграйте сценариите по-долу, като включите невербалната комуникация:*

- клиент и сервитьор*
- колеги, единият от които току-що беше повишен*
- мениджър и член на екипа*
- служител и работодател*

## Дейност 4 Сценарии

Роля 1: Вие сте **клиент** и **не сте доволни** от обслужването, което сте получили в ресторант. Можете да използвате невербална комуникация като намръщване, клатене на глава, кръстосване на ръце или посочване на проблема, за да покажете своето недоволство и недоволство.

Роля 2: Вие сте **на работа** и искате **да поздравите свой колега** за неговото повишение или постижение. Можете да използвате невербална комуникация, като «даване на пет», леко блъскане с юмрук, аплодисменти или повдигане на вежди, за да покажете своето възхищение и възхищение.

Роля 3: Вие сте **мениджър** и искате да **мотивирате екипа си** да работи по-усърдно и по-умно. Можете да използвате невербална комуникация като изправяне, жестикулиране, говорене на висок глас или използване на позитивен език на тялото, за да покажете своята увереност и ентузиазъм.

Роля 4: Вие сте **служител** и искате **повишение** на заплатата или на длъжността. Можете да използвате невербална комуникация, като например професионално облекло, поддържане на добра стойка, усмивка или контакт с очите, за да покажете своята компетентност и предизвикате доверие.

# Активно слушане (Обобщение)

Активното слушане е от ключово значение за приобщаващата комуникация. Някои от основните му характеристики са:

- Задайте контекста и установете връзка
- Фокусирайте се върху говорещия и поддържайте зрителен контакт
- Демонстрирайте разбиране чрез вербални и невербални сигнали
- Обобщете и изяснете
- Отговаряйте правилно и избягвайте да прекъсвате



# Дейност 5 **Указания**

---

**Стъпка 1** Чуйте кратка лекция за активното слушане, дефинирането му и значението му за приобщаващата комуникация на работното място.

**Стъпка 2** Изиграйте игра с помощта на фасилитатора на тема активно слушане.

**Стъпка 3** Давайте и получавайте обратна връзка за активното слушане, което сте упражнили.



# Упражняване на активно слушане

---

- Тази дейност включва ръководена практика за развиване на умения за активно слушане, които ще улеснят създаването на приобщаваща работна среда.



# Дейност 6 **Указания**

---



**Стъпка 1** Разделете се по двойки и споделете личен опит или история с партньора си, докато той слуша активно.

**Стъпка 2** След като говорителят приключи, слушателят обобщава чутото и споделя мислите и чувствата си относно чутото.

**Стъпка 3** Участниците сменят ролите си и повтарят упражнението.

# Определяне на пречките за активно слушане

- Тази дейност има за цел да помогне на участниците в идентифицирането на най-често срещаните комуникационни пречки на работното място и да открият начините за преодоляването им.





# Дейност 7 **Указания**

---

**Стъпка 1** Изслушайте кратка лекция за често срещаните пречки пред активното слушане, като разсейване и предразсъдъци.

**Стъпка 2** Участвайте в среща за създаване и обсъждане на идеи.

**Стъпка 3** Дайте и получите обратна връзка за това упражнение.



# Дейност 8 **Указания**

---

**Стъпка 1** Споделете личните си стратегии за преодоляване на пречките пред активното слушане и обсъдете в групата.

**Стъпка 2** Чуйте допълнителни съвети за преодоляване на бариерите и споделете Вашите собствени съвети.

# 03.

# КОМЕНТАРИ И РАЗСЪЖДЕНИЯ

# Какво научихме?

- Кой беше най-големият извод за Вас от днешния семинар и как смятате да го използвате на работното си място?
- Какви стратегии ще използвате, за да разпознаете и отговорите на микроагресиите и да насърчите микроутвържденията на работното си място?
- Какво научихте за активното слушане и неговата роля за насърчаване на приобщаваща комуникация на работното място?

# 04. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

# Какво вече знаем?

---



До края на тази учебна сесия трябва по-добре да разбирате ключовите концепции, свързани с приобщаващата комуникация, включително културна компетентност, активно слушане, емпатия и невербална комуникация. Трябва да можете да разпознавате микроагресиите и микроутвържденията на работното място и да имате стратегии, с които да реагирате на тях. Също така трябва да можете да адаптирате комуникацията си спрямо нуждите на другите и да управлявате вътрешноличностната си комуникация, за да изградите приобщаваща култура на работното място. Вече би следвало да можете да идентифицирате комуникационните бариери, да демонстрирате умения за активно слушане и да прилагате стратегии за преодоляване на тези бариери.

**БЛАГОДАРЯ ВИ**





# THINK GLOBAL ACT LOCAL DIVERSITY MANAGEMENT



Co-funded by  
the European Union

Финансиран от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче са само на автора/авторите и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да носят отговорност за тях. Проект 2022-1-BG01-KA220-VET-000089293