

# Inkluzivní komunikace

# Obsah

## 01 ÚVOD

Stručný úvod do tématu inkluzivní komunikace. Přehled učiva aktuálního semináře.

## 02 AKTIVITY

Popisy aktivit, které jsou součástí lekce a které mají žákům usnadnit pochopení tématu, a pokyny k jejich provádění.

## 03 REFLEXE

Reflexe probíraných témat a znalostí, které žáci během hodiny získali.

## 04 ZÁVĚR

Krátké shrnutí znalostí, dovedností a postojů, které si žáci během lekce osvojili.

# 01. ÚVOD

Inkluzivní komunikace: Budování inkluzivní kultury na pracovišti



# Výsledek učení

---

## Co se dnes dozvíte?

Tato lekce vám pomůže definovat klíčové pojmy související s inkluzivní komunikací, pochopit vliv jazyka a tónu na pracovišti, rozpoznat mikroagrese a jak se jim vyhnout, určit prostředky mezilidské komunikace, které mohou pomoci budovat inkluzivní kulturu na pracovišti, a pochopit význam neverbální komunikace pro podporu inkluzivní komunikace.

# Obsahy lekcí

V této lekci budou probírána následující témata:

- Klíčové pojmy pro inkluzivní komunikaci
- Vliv jazyka a tónu na pracovišti
- Mikroagrese a mikropotvrzení
- Intrapersonální komunikace a neverbální komunikace
- Aktivní naslouchání



# Inkluzivní komunikace

---

Inkluze znamená víc než jen to, že v organizaci pracuje různorodá směsice lidí. Jde o vytvoření prostředí, kde se každý cítí vítán, respektován a oceňován.

Inkluzivní komunikace je přístup, který usiluje o "vytvoření podpůrného a efektivního komunikačního prostředí s využitím všech dostupných komunikačních prostředků, aby bylo možné porozumět a být pochopen".

# Podpora inkluzivní komunikace na pracovišti



- **Aktivní naslouchání:** Snažte se plně porozumět názorům a obavám druhých, uznat je a reagovat na ně.
- **Informovanost:** Uvědomte si, kde mohou být překážky. Můžete začít tím, že se zamyslíte nad nevědomou předpojatostí.
- **Zvažte své publikum:** Přizpůsobte se specifickým potřebám lidí, se kterými chcete komunikovat.
- **Inkluzivní jazyk:** Vyvarujte se používání jazyka, který posiluje stereotypy nebo neúmyslně diskriminuje.
- **Inkluzivní vedení:** Jste-li vedoucím pracovníkem, máte odpovědnost za prosazování inkluzivních stylů komunikace, za vyjasnění očekávání na pracovišti a za vytvoření vstřícné a otevřené kultury ve vaší organizaci.
- **Rozvíjejte empatii:** Pomůže vám to vidět věci z pohledu druhých a lépe komunikovat.

# Mikroagrese a mikroafirmace

- **Mikroagrese** popisují drobné, ale urážlivé chování nebo poznámky vůči marginalizované skupině.
- **Mikropotvrzení** jsou drobné pozitivní činy a komentáře, které dokazují, že nám na našich spolupracovnících záleží. Patří mezi ně přikyvování, výrazy obličeje, volba slov a tónu hlasu, které vyjadřují začlenění, péči a naslouchání.





# 02.

# AKTIVITY

- Zkoumání klíčových pojmů
- Vliv jazyka a tónu
- Mikroagrese a mikropotvrzení
- Neverbální komunikace



## Aktivita 1: Zkoumání klíčových pojmů

Cílem této aktivity je pomoci studentům definovat klíčové pojmy související s inkluzivní komunikací, jako jsou kulturní kompetence, aktivní naslouchání a empatie.

# Pokyny k aktivitě 1

---

## Krok 1

Školitel popíše klíčové pojmy související s inkluzivní komunikací, jako jsou kulturní kompetence, aktivní naslouchání a empatie.

## Krok 2

Školitel uvede příklady jednotlivých pojmů a vyzve účastníky, aby se podělili o své vlastní příklady.

## Krok 3

Účastníci obdrží letáky a jsou požádáni, aby si napsali vlastní definice jednotlivých pojmů.



## Aktivita 2: Vliv jazyka a tónu na pracovišti

---

Tato aktivita má studentům pomoci pochopit, jak může jazyk a tón ovlivnit vztahy a kulturu na pracovišti.

# Pokyny k aktivitě 2

---

## Krok 1

Diskutujte o vlivu jazyka a tónu na pracovišti a o tom, jak zde může ovlivnit vztahy a kulturu.

## Krok 2

Podívejte se na videa s různými styly komunikace a požádejte účastníky, aby určili tón a jeho dopad.

## Krok 3

Přehrajte si různé scénáře komunikace, včetně pozitivního a negativního tónu.



## Aktivita 3: Mikroagrese a mikropotvrzení

V této aktivitě se budeme zabývat mikroagresí a mikroafirmací a tím, jak mohou ovlivnit vztahy a kulturu na pracovišti. Mikroagrese jsou jemné, často neúmyslné projevy diskriminace, zatímco mikropotvrzení jsou projevy začlenění, které potvrzují identitu a hodnotu člověka. Rozpoznáním těchto projevů chování můžeme vytvořit inkluzivnější kulturu na pracovišti.

# Pokyny k aktivitě 3

---



## Krok 1

Definujte mikroagresi a uveďte příklady, jak se může projevovat na pracovišti.

## Krok 2

Diskutujte o tom, jak lze pomocí mikropotvrzení zmírnit dopad mikroagresí.

## Krok 3

Předložte případové studie scénářů na pracovišti a požádejte účastníky, aby identifikovali příklady mikroagresí a mikroafirmací.



# Aktivita 4: Neverbální komunikace

V této aktivitě se budeme zabývat způsoby, jak budovat inkluzivní komunikační dovednosti na pracovišti. Zaměříme se na neverbální komunikaci, jako je řeč těla a mimika, a na to, jak mohou podpořit inkluzivní komunikaci. Rovněž budeme diskutovat o tom, jak přizpůsobit komunikaci potřebám druhých a jak řídit vnitrofiremní komunikaci s cílem budovat inkluzivní kulturu na pracovišti.



# Pokyny k aktivitě 4

---

## Krok 1

Diskutujte o významu neverbální komunikace, včetně řeči těla, výrazu tváře a tónu.

## Krok 2

Obdržte kartičky s různými scénáři komunikace, zahrajte si různé scénáře a zapojte do nich neverbální komunikaci.

## Krok 3

Nácvik přizpůsobení stylu komunikace potřebám různých lidí.

## Aktivita 4: **Hraní rolí**



*Rozdělte se do skupin po dvou a zahrajte si níže uvedené scénáře, přičemž zapojte neverbální komunikaci:*

- *zákazník a číšník,*
- *kolega & kolegyně, kteří byli právě povýšeni,*
- *manažer a člen týmu,*
- *zaměstnanec a zaměstnavatel.*

## Aktivita 4: Scénáře

Role 1: Jste **zákazník** a **nejste spokojeni s obsluhou** v restauraci. Svou nespokojenost můžete dát najevo pomocí neverbální komunikace, například zamračením, zavrtěním hlavy, zkřížením rukou nebo poukázáním na problém.

Role 2: Jste **kolega** a chcete **někomu poblahopřát** k povýšení nebo úspěchu. Své nadšení a obdiv můžete dát najevo neverbální komunikací, například plácnutím, povzbuzováním nebo zvednutím obočí.

Role 3: Jste **manažer** a chcete **motivovat svůj tým** k usilovnější a chytřejší práci. Můžete použít neverbální komunikaci, například vstát, gestikulovat, mluvit hlasitě nebo používat pozitivní řeč těla, abyste dali najevo svou sebedůvěru a nadšení.

Role 4: Jste **zaměstnanec** a chcete **požádat o zvýšení platu (popř. povýšení)**. Můžete použít neverbální komunikaci, jako je profesionální oblečení, správné držení těla, úsměv nebo oční kontakt, abyste ukázali svou kompetenci a důvěryhodnost.

# Aktivní naslouchání (přehled)

Aktivní naslouchání má pro inkluzivní komunikaci klíčový význam. Mezi jeho hlavní rysy patří:

- Vytvoření kontextu a navázání kontaktu.
- Soustředění se na řečníka a udržování očního kontaktu.
- Prokázání porozumění verbálními a neverbálními signály.
- Shrnutí a objasnění.
- Vhodné reagování a nepřerušování ostatních.



# Pokyny k aktivitě 5

---

## Krok 1

Poslechněte si krátkou přednášku o aktivním naslouchání, jeho definici a významu pro inkluzivní komunikaci na pracovišti.

## Krok 2

Zahrajte si s facilitátorem hru na téma aktivního naslouchání.

## Krok 3

Poskytujte a přijímejte zpětnou vazbu pro aktivní naslouchání.



# Nácvik aktivního naslouchání

---

- Tato aktivita zahrnuje řízený nácvik dovedností aktivního naslouchání, které usnadní inkluzivní komunikaci v pracovním prostředí.



# Pokyny k aktivitě 6

---

## Krok 1

Vytvořte dvojice a podělte se s partnerem o osobní zážitek nebo příběh, zatímco vám aktivně naslouchá.

## Krok 2

Po skončení řečníka posluchač shrne, co slyšel, a podělí se o své myšlenky a pocity.

## Krok 3

Účastníci si vymění role a cvičení zopakují.



# Identifikace překážek aktivního naslouchání

- Cílem této aktivity je pomoci účastníkům identifikovat běžné komunikační bariéry na pracovišti a prozkoumat způsoby jejich překonání.





# Pokyny k aktivitě 7

---

## Krok 1

Vyslechněte si krátkou přednášku o běžných překážkách aktivního naslouchání, jako jsou rozptýlení a předsudky.

## Krok 2

Zúčastněte se brainstormingu.

## Krok 3

Poskytněte a přijměte zpětnou vazbu ke cvičení.



# Pokyny k aktivitě 8

---

## Krok 1

Podělte se o své osobní strategie překonávání překážek aktivního naslouchání a diskutujte o nich ve skupině.

## Krok 2

Získejte další tipy, jak překonat překážky, a podělte se o své vlastní.

# 03.

# REFLEXE

# Co jsme se dozvěděli?

- Co jste si z dnešního semináře odnesli a jak to hodláte využít na svém pracovišti?
- Jaké strategie použijete k rozpoznání a reakci na mikroagresi a k podpoře mikropotvrzení na svém pracovišti?
- Co jste se dozvěděli o aktivním naslouchání a jeho úloze při podpoře inkluzivní komunikace na pracovišti?

# 04. ZÁVĚR

# Co nyní víme?

---



Na konci tohoto semináře byste měli lépe porozumět klíčovým pojmům souvisejícím s inkluzivní komunikací, včetně kulturní kompetence, aktivního naslouchání, empatie a neverbální komunikace. Měli byste být schopni rozpoznat mikroagrese a mikroafirmace na pracovišti a znát strategie, jak na ně reagovat. Měli byste také umět přizpůsobit svou komunikaci potřebám ostatních a zvládat intrapersonální komunikaci s cílem budovat inkluzivní kulturu na pracovišti. Nyní byste měli být schopni identifikovat komunikační bariéry, prokázat dovednosti aktivního naslouchání a uplatňovat strategie k jejich překonání.

**DĚKUJEME**





## THINK GLOBAL ACT LOCAL DIVERSITY MANAGEMENT



Co-funded by  
the European Union

Financováno Evropskou unií. Vyjádřené názory a stanoviska jsou však pouze názory a stanoviska autora (autorů) a nemusí nutně odrážet názory a stanoviska Evropské unie nebo Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za ně nemohou nést odpovědnost. Číslo projektu: 2022-1-BG01-KA220-VET-000089293