

Επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς

Πίνακας περιεχομένων

01 ΕΙΣΑΓΩΓΉ

Μια σύντομη εισαγωγή στο θέμα της Επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς. Επισκόπηση της θεματικής της ενότητας για το τρέχον εργαστήριο.

02 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Περιγραφές των δραστηριοτήτων που περιλαμβάνονται στο μάθημα για τη διευκόλυνση της κατανόησης του θέματος από τους συμμετέχοντες και οδηγίες για τον τρόπο εφαρμογής τους.

03 ΑΝΑΣΤΟΧΑΣΜΟΣ

Αναστοχασμός σχετικά με τα θέματα που εξετάστηκαν και τις γνώσεις που απέκτησαν οι μαθητές κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου.

04 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Σύντομη περίληψη των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των στάσεων που αποκτήθηκαν κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου.

01. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς: Ενισχύοντας μια συμπεριληπτική
κουλτούρα στο χώρο εργασίας

Μαθησιακά αποτελέσματα

Τι θα μάθετε σήμερα;

Αυτή η ενότητα θα σας βοηθήσει να ορίσετε τους βασικούς όρους που σχετίζονται με την επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς, να κατανοήσετε τον αντίκτυπο της γλώσσας και του τόνου στον εργασιακό χώρο, να αναγνωρίσετε τις μικροεπιθέσεις και πώς να τις αποφύγετε, να προσδιορίσετε τα μέσα ενδοπροσωπικής επικοινωνίας που μπορούν να βοηθήσουν στην οικοδόμηση μιας κουλτούρας χωρίς αποκλεισμούς στον εργασιακό χώρο και να κατανοήσετε τη σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας για την προώθηση της επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς.



Τίτλοι θεματικών

Τα ακόλουθα θέματα θα καλυφθούν σε αυτό το εργαστήριο:

- Βασικοί όροι για την επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς
- Επίδραση της γλώσσας και του τόνου στον εργασιακό χώρο
- Μικρο-επιθέσεις και μικρο-επιβεβαιώσεις
- Ενδοπροσωπική επικοινωνία και μη λεκτική επικοινωνία
- Ενεργητική ακρόαση



Επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς

Η συμπερίληψη σημαίνει κάτι περισσότερο από το να υπάρχει απλώς ένα διαφοροποιημένο μείγμα ανθρώπων σε έναν οργανισμό. Πρόκειται για τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου όλοι αισθάνονται ευπρόσδεκτοι, σεβαστοί και εκτιμημένοι.

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".

Πρώθηση της επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς στον εργασιακό χώρο

- **Ενεργητική ακρόαση:** Καταβάλλετε σκόπιμη προσπάθεια να κατανοήσετε πλήρως, να αναγνωρίσετε και να ανταποκριθείτε στις απόψεις και τις ανησυχίες των άλλων.
- **Ευαισθητοποίηση:** Να έχετε επίγνωση του πού μπορεί να υπάρχουν εμπόδια. Θα μπορούσατε να ξεκινήσετε εξετάζοντας τις ασυνείδητες προκαταλήψεις.
- **Σκεφτείτε το κοινό σας:** Προσαρμοστείτε στις ειδικές ανάγκες των ανθρώπων με τους οποίους θέλετε να επικοινωνήσετε.
- **Γλώσσα χωρίς αποκλεισμούς:** Αποφύγετε τη χρήση γλώσσας που ενισχύει στερεότυπα ή κάνει ακούσια διακρίσεις.
- **Ηγεσία χωρίς αποκλεισμούς:** Εάν είστε διευθυντής/ντρια, 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.
- **Αναπτύξτε ενσυναίσθηση:** Αυτό θα σας βοηθήσει να βλέπετε τα πράγματα από την οπτική γωνία των άλλων και να επικοινωνείτε καλύτερα.

Μικρο-επιθέσεις και μικρο-επιβεβαιώσεις

- **Οι μικρο-επιθέσεις** περιγράφουν μικρές αλλά προσβλητικές συμπεριφορές ή παρατηρήσεις εναντίον μιας περιθωριοποιημένης ομάδας.
- **Οι μικρο-επιβεβαιώσεις** είναι μικρές θετικές ενέργειες και σχόλια που δείχνουν ότι νοιαζόμαστε για τους συναδέλφους μας. Περιλαμβάνουν νεύματα, εκφράσεις προσώπου, επιλογές λέξεων και τόνους φωνής που μεταδίδουν ένταση, φροντίδα και ακρόαση.



02. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

- Εξερευνώντας βασικούς όρους
- Επίδραση της γλώσσας και του τόνου
- Μικρο-επιθέσεις και μικρο-επιβεβαιώσεις
- Μη λεκτική επικοινωνία



Δραστηριότητα 1 - Εξερεύνηση βασικών όρων

Αυτή η δραστηριότητα έχει ως στόχο να βοηθήσει τους μαθητές να ορίσουν βασικούς όρους που σχετίζονται με την επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς, όπως η πολιτισμική επάρκεια, η ενεργητική ακρόαση και η ενσυναίσθηση.

Δραστηριότητα 1

Οδηγίες

Βήμα 1 Ο/Η εκπαιδευτής/τρια θα περιγράψει τους βασικούς όρους που σχετίζονται με την επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς, όπως η πολιτισμική επάρκεια, η ενεργός ακρόαση και η ενσυναίσθηση.

Βήμα 2 Ο/Η εκπαιδευτής/τρια θα δώσει παραδείγματα για κάθε όρο και θα ενθαρρύνει τους/τις συμμετέχοντες/ουσες να μοιραστούν τα δικά τους παραδείγματα.

Βήμα 3 Οι συμμετέχοντες/ουσες λαμβάνουν φυλλάδια και τους ζητείται να γράψουν τους δικούς τους ορισμούς



Δραστηριότητα 2: Επίδραση της γλώσσας και του τόνου στον εργασιακό χώρο

Αυτή η δραστηριότητα έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες να κατανοήσουν πώς η γλώσσα και ο τόνος μπορούν να επηρεάσουν τις σχέσεις και την κουλτούρα στο χώρο εργασίας.

Δραστηριότητα 2

Οδηγίες

Βήμα 1 Συζητήστε τον αντίκτυπο της γλώσσας και του τόνου στο χώρο εργασίας και πώς μπορεί να επηρεάσει τις σχέσεις και την κουλτούρα στο χώρο εργασίας.

Βήμα 2 Παρακολουθήστε βίντεο με διαφορετικά στυλ επικοινωνίας και ζητήστε από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες να εντοπίσουν τον τόνο και τον αντίκτυπό του.

Βήμα 3 Παίξτε σε ρόλο διάφορα σενάρια επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένου θετικού και αρνητικού τόνου.



Δραστηριότητα 3: Μικροεπιθέσεις και μικροεπιβεβαιώσεις

Σε αυτή τη δραστηριότητα, θα διερευνήσουμε τις μικροεπιθέσεις και τις μικροεπιβεβαιώσεις και πώς μπορούν να επηρεάσουν τις σχέσεις και την κουλτούρα στον χώρο εργασίας. Οι μικρο-επιθέσεις είναι ανεπαίσθητες, συχνά ακούσιες πράξεις διάκρισης, ενώ οι μικρο-επιβεβαιώσεις είναι πράξεις ένταξης που επικυρώνουν την ταυτότητα και την αξία ενός ατόμου. Αναγνωρίζοντας αυτές τις συμπεριφορές, μπορούμε να δημιουργήσουμε μια πιο περιεκτική κουλτούρα στο χώρο εργασίας.

Δραστηριότητα 3

Οδηγίες



Βήμα 1 Ορισμός των μικροεπιθέσεων και παροχή παραδειγμάτων για το πώς μπορούν να εκδηλωθούν στον εργασιακό χώρο.

Βήμα 2 Συζητήστε πώς οι μικρο-επιβειβαιώσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να μετριάσουν τον αντίκτυπο των μικρο-επιθέσεων.

Βήμα 3 Παρέχετε μελέτες περιπτώσεων σεναρίων στο χώρο εργασίας και ζητήστε από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες να εντοπίσουν παραδείγματα μικροεπιθέσεων και μικροεπιβειβαιώσεων



Δραστηριότητα 4: Μη λεκτική επικοινωνία

Σε αυτή τη δραστηριότητα, θα εξερευνήσουμε τρόπους για να αναπτύξουμε δεξιότητες επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς στον εργασιακό χώρο. Θα επικεντρωθούμε στη μη λεκτική επικοινωνία, όπως η γλώσσα του σώματος και οι εκφράσεις του προσώπου, και πώς μπορούν να προωθήσουν την επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς. Θα συζητήσουμε επίσης πώς να προσαρμόζουμε την επικοινωνία ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των άλλων και πώς να διαχειριζόμαστε την ενδοπροσωπική επικοινωνία για την οικοδόμηση μιας κουλτούρας στο χώρο εργασίας χωρίς αποκλεισμούς.

Δραστηριότητα 4

Οδηγίες



Βήμα 1 Συζητήστε τη σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένης της γλώσσας του σώματος, των εκφράσεων του προσώπου και του τόνου.

Βήμα 2 Λάβετε κάρτες ρόλων με διαφορετικά σενάρια επικοινωνίας, παίξτε διαφορετικά σενάρια, ενσωματώνοντας τη μη λεκτική επικοινωνία.

Βήμα 3 Εξασκηθείτε στην προσαρμογή του στυλ επικοινωνίας τους ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες διαφορετικών ανθρώπων.

Δραστηριότητα 4

Παιχνίδι ρόλων



Χωριστείτε σε ομάδες των 2 ατόμων και παίξτε τα παρακάτω σενάρια, ενσωματώνοντας τη μη λεκτική επικοινωνία:

- πελάτης/ισσα & σερβιτόρος
- συνάδελφος/ισσα & συνάδελφος/ισσα που μόλις πήρε προαγωγή
- διευθυντής/τρια & μέλος της ομάδας
- εργαζόμενος/η & εργοδότης/τρια

Δραστηριότητα 4

Σενάρια

Ρόλος 1: Είστε **πελάτης/ισσα** και **δεν είστε ικανοποιημένος/η με την εξυπηρέτηση που** λάβατε σε ένα εστιατόριο. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μη λεκτική επικοινωνία, όπως να συνοφρυωθείτε, να κουνήσετε το κεφάλι σας, να σταυρώσετε τα χέρια σας ή να δείξετε το πρόβλημα για να δείξετε τη δυσαρέσκεια και τη δυσαρέσκειά σας.

Ρόλος 2: Είστε **συνάδελφος/ισσα** και θέλετε να **συγχαρείτε κάποιον/α** για την προαγωγή ή το επίτευγμά του/της. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μη λεκτική επικοινωνία, όπως το χτύπημα της γροθιάς, το χειροκρότημα ή το σήκωμα των φρυδιών σας για να δείξετε τον ενθουσιασμό και τον θαυμασμό σας.

Ρόλος 3: Είστε **διευθυντής/ντρια** και θέλετε να **παρακινήσετε την ομάδα σας** να εργαστεί σκληρότερα και εξυπνότερα. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μη λεκτική επικοινωνία, όπως να σηκωθείτε όρθιοι/ες, να κάνετε χειρονομίες, να μιλήσετε δυνατά ή να χρησιμοποιήσετε θετική γλώσσα του σώματος για να δείξετε την αυτοπεποίθηση και τον ενθουσιασμό σας.

Ρόλος 4: Είστε **υπάλληλος** και θέλετε να **ζητήσετε αύξηση ή προαγωγή**. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μη λεκτική επικοινωνία, όπως το επαγγελματικό ντύσιμο, η καλή στάση του σώματος, το χαμόγελο ή η οπτική επαφή, για να δείξετε την επάρκεια και την αξιοπιστία σας.

Ενεργητική ακρόαση (Επισκόπηση)

Η ενεργητική ακρόαση είναι καθοριστικής σημασίας για την επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς. Μερικά από τα κύρια χαρακτηριστικά της είναι:

- Καθορισμός του πλαισίου και δημιουργία σχέσης
- Επικεντρωθείτε στον/στην ομιλητήτρια και διατηρήστε οπτική επαφή
- Επίδειξη κατανόησης μέσω λεκτικών και μη λεκτικών ενδείξεων
- Συνοψίστε και διευκρινίστε
- Ανταποκριθείτε κατάλληλα και αποφύγετε να διακόπτετε



Δραστηριότητα 5

Οδηγίες



Βήμα 1 Ακούστε μια σύντομη διάλεξη για την ενεργητική ακρόαση, τον ορισμό της και τη σημασία της για την επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς στον εργασιακό χώρο.

Βήμα 2 Παίξτε ένα παιχνίδι με τον/τη συντονιστή/στρια με θέμα την ενεργητική ακρόαση.

Βήμα 3 Δώστε και λάβετε ανατροφοδότηση για την ενεργητική ακρόαση.

Εξάσκηση ενεργητικής ακρόασης

- Η δραστηριότητα αυτή περιλαμβάνει μια καθοδηγούμενη πρακτική για την ανάπτυξη δεξιοτήτων ενεργητικής ακρόασης που θα διευκολύνουν ένα περιβάλλον εργασίας χωρίς αποκλεισμούς.



Δραστηριότητα 6

Οδηγίες



Βήμα 1 Δημιουργήστε ζευγάρια και μοιραστείτε μια προσωπική εμπειρία ή ιστορία με τον/την σύντροφό σας, ενώ εκείνος/η ακούει ενεργά.

Βήμα 2 Αφού τελειώσει ο/η ομιλητής/τρια, ο/η ακροατής/τρια συνοψίζει όσα άκουσε και μοιράζεται τις σκέψεις και τα συναισθήματά του σχετικά με αυτά που άκουσε.

Βήμα 3 Οι συμμετέχοντες/ουσες αλλάζουν ρόλους και επαναλαμβάνουν την άσκηση.

Εντοπισμός εμποδίων στην ενεργητική ακρόαση

- Αυτή η δραστηριότητα έχει ως στόχο να βοηθήσει τους/τις συμμετέχοντες/ουσες να εντοπίσουν τα κοινά εμπόδια επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο και να διερευνήσουν τρόπους για την υπέρβασή τους.



Δραστηριότητα 7

Οδηγίες



Βήμα 1 **Ακούστε** μια σύντομη διάλεξη σχετικά με τα κοινά εμπόδια στην ενεργητική ακρόαση, όπως οι περισπασμοί και οι προκαταλήψεις.

Βήμα 2 Συμμετέχετε σε έναν καταιγισμό ιδεών.

Βήμα 3 Δώστε και λάβετε ανατροφοδότηση για την άσκηση.

Δραστηριότητα 8

Οδηγίες

Βήμα 1 Μοιραστείτε τις προσωπικές σας στρατηγικές για την αντιμετώπιση των εμποδίων στην ενεργητική ακρόαση και συζητήστε τις ως ομάδα.

Βήμα 2 Λάβετε πρόσθετες συμβουλές για την υπέρβαση των εμποδίων και μοιραστείτε τις δικές σας συμβουλές.

03. ΑΝΑΣΤΟΧΑΣΜΟΣ

Τι μάθαμε;

- Ποιο ήταν το σημαντικότερο στοιχείο που αποκομίσατε από το σημερινό εργαστήριο και πώς σκοπεύετε να το εφαρμόσετε στον εργασιακό σας χώρο;
- Ποιες στρατηγικές θα χρησιμοποιήσετε για να αναγνωρίσετε και να αντιδράσετε στις μικροεπιθέσεις και να προωθήσετε τις μικροεπιβεβαιώσεις στο χώρο εργασίας σας;
- Τι μάθατε για την ενεργητική ακρόαση και τον ρόλο της στην προώθηση της επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς στον εργασιακό χώρο;

04. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Τι γνωρίζουμε τώρα;



Στο τέλος αυτού του εργαστηρίου, θα πρέπει να έχετε κατανοήσει καλύτερα τις βασικές έννοιες που σχετίζονται με την επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς, συμπεριλαμβανομένης της πολιτισμικής επάρκειας, της ενεργητικής ακρόασης, της ενσυναίσθησης και της μη λεκτικής επικοινωνίας. Θα πρέπει να είστε σε θέση να αναγνωρίζετε τις μικροεπιθέσεις και τις μικροεπιβεβαιώσεις στον εργασιακό χώρο και να έχετε στρατηγικές για την αντιμετώπισή τους. Θα πρέπει επίσης να είστε σε θέση να προσαρμόζετε την επικοινωνία σας ώστε να ανταποκρίνεστε στις ανάγκες των άλλων και να διαχειρίζεστε την ενδοπροσωπική επικοινωνία για να οικοδομήσετε μια κουλτούρα χωρίς αποκλεισμούς στο χώρο εργασίας. Θα πρέπει πλέον να είστε σε θέση να εντοπίζετε τα εμπόδια στην επικοινωνία, να επιδεικνύετε δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης και να εφαρμόζετε στρατηγικές για την υπέρβαση αυτών των εμποδίων.

ΣΑΣ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ





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