

# РП2: Програма за продължаващо професионално обучение

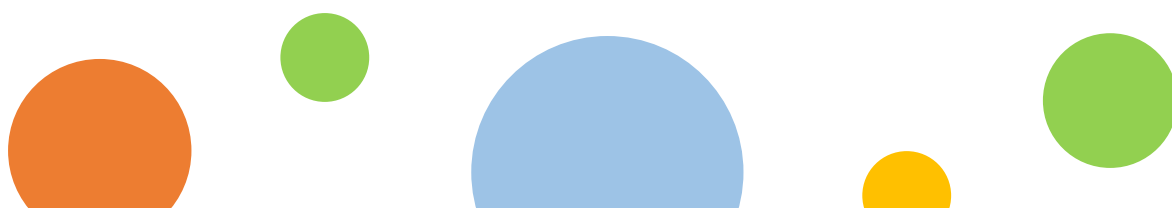
Материали за самоподготовка

Приобщаваща комуникация

# Модул 3: Приобщаваща комуникация

## Съдържание

Модул 3: Приобщаваща комуникация	2
Съдържание	2
Въведение	3
Теоретична част	4
3.1 Въведение в темата за приобщаващата комуникация	4
3.2 Основни принципи на приобщаващата комуникация	5
3.3 Умения и стратегии за приобщаваща комуникация	6
3.4 Въздействие на езика и тона на работното място	6
3.5 Микроагресии и микроутвърждения	8
3.6 Невербална комуникация	9
Въпросник за самооценка:	9
Препратки	10
Казуси	11
Работен лист 1	14
Работен лист 2	16
Допълнителни обучителни ресурси	17





## Въведение

В този модул ще обсъдим важността на приобщаващата комуникация на работното място и ще научим за нейните ползи. Ще обсъдим и основните принципи на приобщаващата комуникация, както и предимствата от прилагането ѝ на работното ни място. Модулът изследва въздействието на тона и езика, микроагресиите и как да ги избегнем, микроутвържденията, обратната връзка и приобщаващите срещи.

След теоретичната част можете да проверите наученото по темата на модула с тест за самооценка. За още по-задълбочено разбиране на темата има казус с въпроси за размисъл и две дейности, които можете самостоятелно да направите. Ако искате още повече да разширите знанията си по темата, предлагаме връзка и към допълнителни учебни ресурси.

## Резултати от обучението в рамките на модула

- Дефиниране на ключови термини, свързани с приобщаващата комуникация като културна компетентност, активно слушане и емпатия.
- Разбиране на влиянието на езика и тона на работното място и как това може да повлияе на взаимоотношенията и културата между колегите.
- Разпознаване на микроагресиите и как да се избягват на работното място.
- Разбиране на микроутвържденията и как могат да бъдат прилагани.
- Идентифициране на средствата за вътрешноличностна комуникация, които могат да помогнат за изграждането на приобщаваща култура на работното място.
- Разбиране на значението на невербалната комуникация, включително езика на тялото и изражението на лицето, за насърчаване на приобщаваща комуникация.
- Осъзнаване на значението на приобщаващата комуникация на работното място и как комуникацията да се адаптира, за да съответства на нуждите на другите.





## Теоретична част

### 3.1 Въведение в темата за приобщаващата комуникация

**Приобщаващата комуникация** е подход, който се стреми да „създаде подкрепяща и ефективна комуникационна среда, като използва всички налични средства за комуникация, за да разбере и да бъде разбран“. Приобщаващата комуникация се отнася до всички начини на комуникация: писмена информация; онлайн информация; комуникация по телефон и лице в лице. Приобщаващата комуникация е двупосочна комуникация.

„Включването и приобщаването“ означава повече от това да имате разнообразна комбинация от хора в една организация. Става въпрос за създаване на среда, в която всеки се чувства добре дошъл, уважаван и оценен. Подобна среда също така следва да гарантира, че никоя група няма преференциално предимство пред друга или пък несправедливо е пренебрегвана, и насърчава равните възможности за всички лица да дават своя значим принос в рамките на компанията.

Подходите за управление на работното място се развиват активно през последните години и заедно с това се промени и начинът, по който се очаква служителите да взаимодействат помежду си. С тази еволюция сега е по-важно от всякога комуникацията в организацията да бъде приобщаваща и уважителна за всички индивиди.

„Изкуството на приобщаващата комуникация“ разчита на осъзнаването на това как работниците общуват ежедневно. Стилът на комуникация и думите могат да имат значително положително или отрицателно въздействие върху служителите, както и да ги накарат да се чувстват добре приети и оценени.

Приобщаващата комуникация включва изслушване на другите без предубеждения и възможност да се поставите на тяхно място. Това означава разбиране на опита, мислите и чувствата на другите хора. Означава също и приобщаване както в процесите на вземане на решения, така и възнаграждаване на приноса на служителите към инициативи в организацията.





### 3.2 Основни принципи на приобщаващата комуникация

Ефективната комуникация е в основата на успеха на повечето екипи и фирми. Като лидер или мениджър трябва да сте сигурни, че всички Ваши колеги са овластени да комуникират ефективно. Освен това има законови изисквания за работните места с цел избягване на дискриминацията и насърчаване на приобщаването. Например Законът за равенството от 2010 г. (в Обединеното кралство) забранява дискриминацията на хора въз основа на девет защитени характеристики (възраст, увреждане, пол, брак, бременност и майчинство, раса, религия, пол, сексуална ориентация).

Някои от ключовите принципи, които могат да насърчат приобщаващата комуникация в контекста на вашето работно място:

- Информираност – първата стъпка за насърчаване на включването чрез комуникация е на първо място да осъзнаете къде може да съществуват бариери. Бихте могли да започнете като разгледате несъзнателните предразсъдъци.
- Помислете за аудиторията си - всички ние адаптираме стила и методите си на комуникация в зависимост от това с кого общуваме и отношението ни към него. Важно е да се адаптирате към всякакви специфични нужди на хората, с които искате да общувате.
- Приобщаващ език - стремежът да се използва приобщаващ език означава избягване на всякакви термини, които биха могли да засилят стереотипите или неволно да дискриминират. Това трябва да се отнася както за писмената, така и за устната комуникация.
- Приобщаващо лидерство – ако сте мениджър, вие носите отговорност за насърчаване на приобщаващите стилове на комуникация, за изясняване на очакванията на работното място и за създаване на гостоприемна и отворена култура във вашата организация. Важно е да се чувствате част от вашия екип и да получавате редовна обратна връзка, свързана с приобщаването на всеки служител.



### 3.3 Умения и стратегии за приобщаваща комуникация

**Развитието на емпатия** към другите е полезно за установяване на по-ефективни взаимоотношения. Когато се опитвате да видите нещата от гледната точка на другите е по-вероятно да разпознаете кога комуникацията може да не е приобщаваща и следователно да можете да отговорите подходящо. Когато разбираме някого по-добре, можем да общуваме с него по-ефективно.

**Активното слушане** може да Ви помогне да развиете емпатия и е ключово комуникационно умение. То включва пълно съсредоточаване върху това, което другият човек се опитва да комуникира – без прекъсване или фокусиране върху това, което искате да кажете след това, както и без осъждане на чутото.

**Възприемането на мислене за растеж** ще Ви позволи да израствате чрез грешките си и да се стремите да се подобрявате, осъзнавайки, че винаги има какво да научите. Това е от съществено значение, тъй като езикът и комуникацията не стоят на едно и също ниво, а се развиват.

### 3.4 Въздействие на езика и тона на работното място

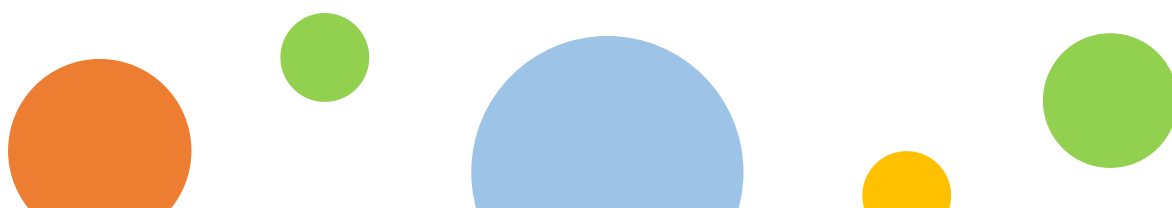
**Езикът** може съзнателно или несъзнателно да обижда, сплашва, омаловажава, изключва, засилва вредните стереотипи и допринася за неравностойното положение на индивидите. Езикът също може да има изключително положителен ефект върху хората. Когато се използва приобщаващ език, той може да накара хората да се почувстват като част от нещо, ценни и овластени.

Приобщаващият език е важен на работното място, защото насърчава ангажираността и продуктивността. Създаването на пространство, в което служителите да се чувстват оценени, чути и уважавани, води до по-добра работна култура като цяло.

Принципите на приобщаващия език Ви помагат да влизате в нови разговори с внимателно отношение към предпочитанията на другите хора.

Специфичните принципи, които трябва да запомните за приобщаващия език, са:

- Съсредоточете се първо върху човека, а не върху неговите характеристики.





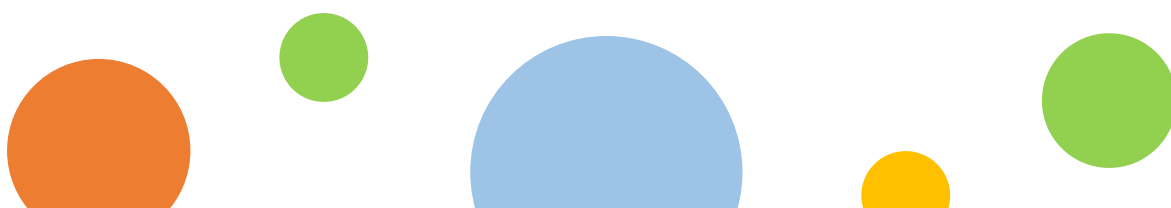
- Използвайте изрази, които всеки може да разбере.
- Помислете за фрази, които са полово неутрални, когато се обръщате към група от хора.
- Задавайте въпроси ако не сте сигурни.

Когато пишете, говорите или общувате, е важно да вземете предвид приобщаващия език. Например:

- Избягвайте жаргон, който хората може да не разберат.
- Не повдигайте теми като религия, сексуална ориентация или раса, освен ако не са уместни в конкретния случай.
- Избягвайте унижителни термини за психично здраве (напр. „психо“, „луд“ или „параноичен“).

Има много фактори за ефективната комуникация - от съдържанието и **тона**, до емпатията, начина и платформата за комуникация, но тонът се оказва особено важен. Тонът има голямо значение за това колко добре работят хората заедно. Ако комуникацията има положителен тон, хората реагират по-бързо; успокояват притеснението си или свършват работата си с по-високо качество, или възприемат адресата доста по-положително.

Намирането на правилния тон е деликатен процес и фина комбинация от различни елементи на комуникация. Един от основните начини да намерите подходящия тон е като бъдете делови, но и приятелски настроени. В комуникацията си ще бъдете най-ефективни, когато балансирате увереността със смирението. Бъдете ясни и имайте перспектива, но също така поискайте допълнителна информация, когато е необходимо. Осигурете предварителен контекст и не очаквайте, че хората знаят предисторията на Вашата комуникация - освен ако не сте сигурни, че действително я знаят. Също така бъдете наясно какво питате. Когато сте прекалено разпалени на дадена тема или ако сте ядосани или разочаровани, бъдете особено внимателни относно тона на отговора си. Не на последно място, помислете как ще бъде възприета Вашата комуникация и как получателят предпочита да чува и най-добре разбира информацията.





### 3.5 Микроагресии и микроутвърждения

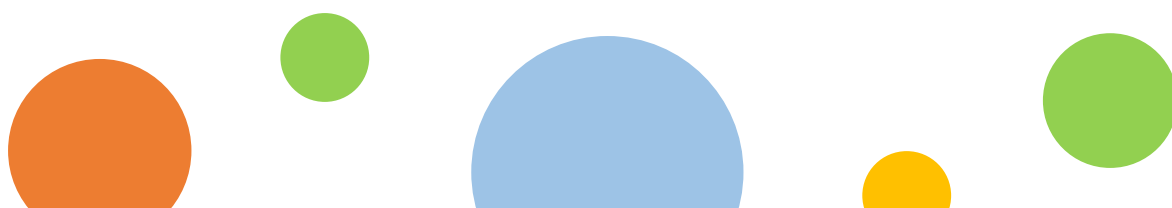
Има два вида малки действия - микроутвърждения и микроагресии - които могат или да подобрят, или да унищожат устойчивостта на екипа в една организация.

Терминът „микроагресия“ е концепция, която описва малки, но обидни действия или забележки срещу маргинализирана група. Например, когато работят в големи корпорации, много цветнокожи хора са дискриминирани не само систематично, но и чрез начина, по който компанията комуникира с тях. Друг пример е никога да не се търси мнение от колеги от малцинството, да се коментира облеклото или косата на колега, защото е извън нормата, или да се използва обръщението „вие, хора“. Микроагресиите могат да повлияят негативно на кариерата на човек, тъй като са свързани с повишен риск от „прегаряне“, по-малко удовлетворение от работата и изискват значителни когнитивни и емоционални ресурси за възстановяване от тях.

Микроутвържденията (наричани също микро-движения, микро-жестове и микро-предимства) включват кимане, изражения на лицето, избор на думи и тон на гласа, които показват приобщаване, грижа и изслушване. Микроутвържденията са малки положителни действия и коментари, които показват, че ни е грижа за нашите колеги. Примерите включват: отваряне на врата за друг човек, приятелски изражения на лицето или жестове, показване на искрен интерес към личния живот на колега и искане на нечие мнение.

Макар малки и често несъзнателни, тези действия придвижват организацията към приобщаване и я отдалечават от дискриминацията. Те променят рамката на разговора и насърчават уважението на работното място. В същото време микроутвържденията дават неподправена, навременна и ясна обратна връзка, която помага на човек да надгражда силните си страни и да коригира слабите.

За мениджърите и лидерите е особено полезно да моделират утвърждаващо поведение. Хората са особено чувствителни към поведението на преките си ръководители. Когато мениджърите възприемат практиката на микроутвърждаване, те стават важен модел за подражание за колеги и служители.







### 3.6 Невербална комуникация

Приблизително 93 процента от комуникацията е невербална, докато думите представляват само 7 процента. Тонът на гласа съставлява 38 процента от общуването, а езикът на тялото и изражението на лицето представляват 55 процента, според Алберт Мехрабиан, психолог от Калифорнийския университет в Лос Анджелис.

Изражението на лицето, жестовете, позата и тона на гласа са мощни инструменти за комуникация. Невербалната комуникация може да бъде една от най-силните форми на комуникация между колеги. Успешните взаимодействия на работното място зависят както от мениджърите, така и от способността на екипа им да използва и разчита езика на тялото.

Ключът към установяването на чувство, че познавате някого, е в намирането на тази връзка между вашите стилове на невербална комуникация. С течение на времето ще видите, че невербалната комуникация има огромна сила в изграждането на по-автентични взаимоотношения с всички във Вашата компания. В резултат по-силната връзка ще помогне на Вас и вашия екип да се чувствате по-пълноценни на работа.

### Въпросник за самооценка:

<https://forms.gle/KqSnMQZEvmA11JLVA>






## Препратки

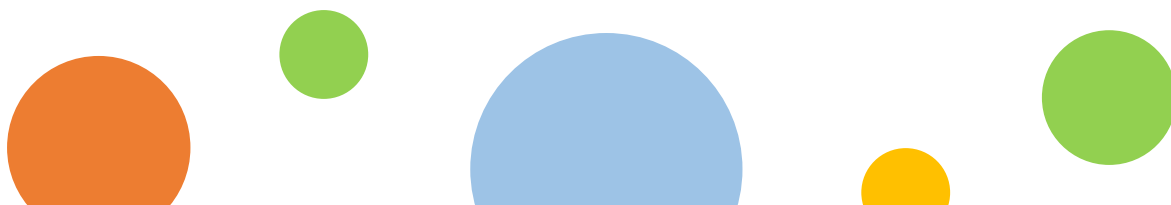
- Calado, C. (2021), Council of Europe Portal, Intercultural Cities Unit, Inclusive Communication, <https://rm.coe.int/policy-brief-inclusive-communication-carla-calado-2021/1680a39c0b>
- Scott, C. (2022), Inclusive Communication: What Is It and Why It Matters, <https://www.aihr.com/blog/inclusive-communication/>
- 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/>





## Казуси

<b>Заглавие</b>	Как да реагираме на микроагресиите на работното място
<b>Снимка</b>	 <p>Снимка от Getty Images в <a href="#">Unsplash</a></p>
<b>Резултати от обучението</b>	Разпознаване на микроагресиите и как да ги избягваме в работна среда.
<b>Цел на дейността</b>	Участниците трябва да прочетат казуса, който дава пример за микроагресия на работното място и след това да бъдат помолени да разпознаят онези действия и коментари, които биха могли да представляват микроагресия.
<b>Въведение</b>	След като прочетете и размишлявате върху историята в този казус, ще имате по-задълбочен поглед върху това как изглежда микроагресията в работната среда. С помощта на историята ще откриете примери за микроагресии и ще разпознаете ситуации, в които Вие или някой от Вашия екип сте били третирани неравностойно.
<b>Предисвикателство</b>	В последната си кампания за набиране на персонал, малко преди пандемията от COVID-19, един работодател активно се съсредоточи върху подобряването на многообразието в екипа и нае редица служители от различни раси. Компанията има приблизително 80 служители в централния офис, много от които са работили дистанционно поради пандемията.





Тина, новият маркетинг мениджър на компанията, е чернокожа жена. Когато започва работа в компанията, единственият друг чернокож служител е Саша, която работи във финансовия отдел и е започнала само една седмица преди Тина. През първите няколко месеца в компанията колегите на Тина и директорът често я наричат Саша.

По време на последната среща на екипа преди ограничителните мерки за хората по време на пандемията, един от колегите на Тина коментира колко хубава е косата ѝ и иска да я докосне. Неотдавна Тина е отговаряла за представянето на преработена маркетингова стратегия пред висшия ръководен екип. След презентацията директорът поздравява Тина за нейната презентация, като каза „Фантастична работа! Бях наистина впечатлен. Толкова добре артикулираш!“

Два месеца по-късно Тина има среща за междинен преглед на представянето със своя директор. Тина получава много положителни отзиви за представянето си. В края на срещата директорът казва, че е говорил с екипа на Тина и че би препоръчал тя да се усмихва повече, за да изглежда „по-малко плашеща и по-достъпна“.

След срещата Тина се оплаква на специалиста по Човешки ресурси, че е изправена пред дискриминация на работното място. Мениджърът по човешки ресурси иска от Тина да напише жалба си в съответствие с политиката на компанията и я уведомява, че компанията ще се свърже с нея относно следващите стъпки.

Мениджърът по човешки ресурси отбелязва, че видовете поведение, от които се оплаква Тина, не са включени като примери за дискриминация в политиките на компанията. Работодателят започва разследване, следвайки вътрешната политика на компанията. Фирмата обаче не е осъществявала скорошно обучение на служителите относно дискриминацията.

### Задача

След като прочетете историята, отделете време да помислите върху следните въпроси. Може да Ви е от помощ ако запишете отговорите си.

1. Откривате ли примери за микроагресии срещу Тина?
2. Посочете 2-3 приема за микроагресии, които сте разпознали.
3. Помислете за Ваши лични преживявания на работното място, които сте иамли като член на екипа, свързани с микроагресии и споделете как сте ги преодолели.
4. Има ли във Вашата компания вътрешна политика за дискриминация и бихте ли участвали в обучение за





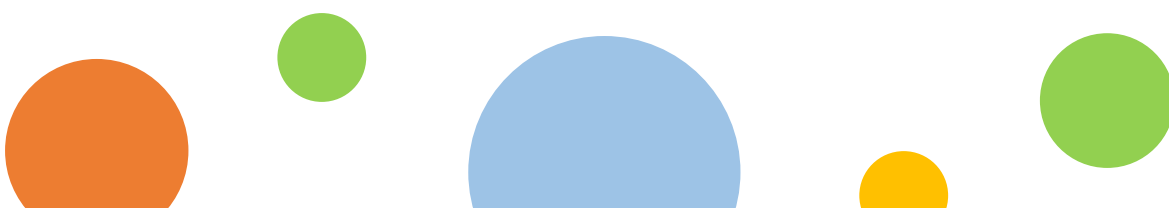
	<p>дискриминация, с фокус върху избягване на микроагресиите?</p>
--	--





## Работен лист 1

<b>Заглавие на дейността</b>	Дейност 1: Станете ефективен приобщаващ комуникатор
<b>Продължителност на дейността в мин.</b>	50 мин.
<b>Резултат от обучението</b>	В тази дейност ще научите за основите на ефективната комуникация на работното място и как да използвате подходящ език, когато обсъждате или се обръщате към различни групи.
<b>Цел на дейността</b>	Целта на тази дейност е да научим за предимствата и значението на използването на приобщаващ език в ежедневната ни комуникация на работното място.
<b>Материали, необходими за дейността</b>	Лаптоп, интернет (хартия и химикал)
<b>Инструкции стъпка по стъпка</b>	<p>Представете си, че сте номиниран и избран за лидер на отбор, който включва пет различни националности. Бяхте информирани, че Вашият предшественик е имал много слаби комуникационни умения. Тази липса на комуникативни умения от предишния лидер е оказала влияние върху различните общности, представени в екипа. Те не общуват добре помежду си и това създава известно напрежение между тях. Като нов ръководител на екип ще трябва да общувате ефективно и приобщаващо с колегите си.</p> <p>За да успеете, ще трябва да практикувате и развивате уменията си за приобщаваща комуникация, за да преодолеете предишните препятствия, срещани от екипа и да се справите ефективно с проблема, като предприемете следните стъпки:</p> <p><b>Стъпка 1:</b> Проведете онлайн проучване, за да идентифицирате различните видове комуникация, включително приобщаваща комуникация</p> <p>В тази стъпка ще се съсредоточите върху откриването или опресняването на знанията си за основите на комуникацията като цяло. За да се подготвите за тази нова отговорност и да подобрите способността си да общувате приобщаващо с различни типове хора, първо ще проведете онлайн проучване на:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- концепциите за приобщаваща комуникация, които трябва да следвате</li><li>- фрази, които трябва да избягвате</li></ul>





- примери за полово неутрален език за обръщение към група

Полезна информация: <https://www.personio.com/hr-lexicon/types-of-communication/#what-are-the-main-types-of-communication>

**Стъпка 2:** Направете „мисловна карта“ или списък, който да Ви помогне да идентифицирате бариерите, които водят до лоша приобщаваща комуникация. Събрали сте много информация и трябва да я организирате цялата и да записвате най-подходящото за вас.

Инструмент за изготвяне на мисловна карта:  
<https://miro.com/mind-map/>  
<https://www.wrike.com/blog/what-is-a-mind-map-how-to-create/>

**Стъпка 3:** Създайте собствен „приобщаващ речник“ с алтернативни термини и фрази за вас и вашите колеги. Можете да следвате този пример:

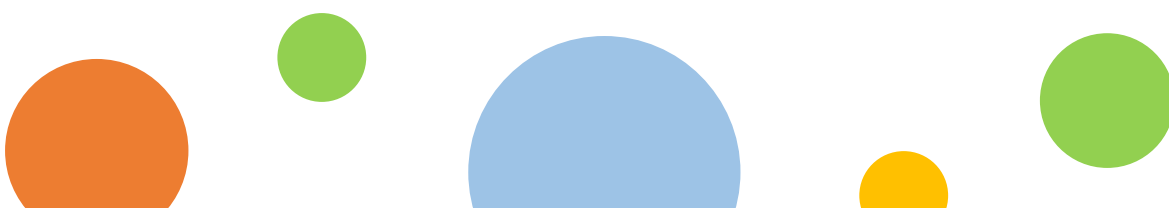
Проблемен термин	Приобщаващ термин	Насоки
Шеф, шефка	Ръководител	Използвайте необвързан с пола език, когато се позовавате на позиция, професионална титла или професия на човек, за да избегнете имплицитно пристрастие, че един пол е по подразбиране за тези роли
Здравейте, господа; Здравейте, дами	Здравейте, всички, или Здравейте, екип / хора	Обръщането само към мъже и жени е изключващо и налага двоичност на пола.
Черен списък и бял списък	Списък за блокиране или списък за отказ и списък с разрешени	Тези термини приравняват „черно“ с „лошо“ и „бяло“ с „добро“, което е проблематична и расистка асоциация.





## Работен лист 2

<b>Заглавие на дейността</b>	Деятност 2: Практикувайте невербална комуникация
<b>Продължителност на дейността в мин.</b>	20 мин.
<b>Резултат от обучението</b>	В тази дейност ще научите повече за информацията, която хората предоставят чрез езика на тялото, зрителния контакт, личното пространство, жестовете и изражението на лицето.
<b>Цел на дейността</b>	Целта на тази дейност е да се упражнява езикът на невербалната комуникация, да се разпознават невербалните знаци и посланията, които те изпращат.
<b>Материали, необходими и за дейността</b>	Друг човек или група хора, които да практикуват невербална комуникация. Телефон с камера.
<b>Инструкции стъпка по стъпка</b>	<p>Важно е да запомните, че невербалните сигнали могат да бъдат толкова важни, а в някои случаи дори по-важни от това, което казваме. Невербалната комуникация може да има голямо влияние върху слушателя и резултата от комуникацията.</p> <p><b>Стъпка 1:</b> Представете възможно най-много примери за невербална комуникация за 1 минута.</p> <p><b>Стъпка 2:</b> Разгледайте показаните в линка снимки и отговорете на въпросите, които следват.</p> <p><a href="http://breakingprejudice.org/assets/AHAA/Activities/Nonverbal%20Communication%20Folder/Body%20Language%20Worksheet.pdf">http://breakingprejudice.org/assets/AHAA/Activities/Nonverbal%20Communication%20Folder/Body%20Language%20Worksheet.pdf</a></p> <p>Размишляването върху тези въпроси ще Ви помогне да идентифицирате области, в които можете да подобрите своите невербални умения и езика на тялото.</p>







## Допълнителни обучителни ресурси

<b>Заглавие на ресурса:</b>	Видео #inclusionstartswith
<b>Въведение:</b>	<p>Използването на приобщаващ език е изключително важно за навигирането на всяко от ежедневните ни взаимодействия с другите, но езикът ни може да не е толкова приобщаващ, колкото искаме или се нуждаем да бъде. Това се дължи на нашите имплицитни пристрастия.</p> <p>Това видео обсъжда значението на положителната, приобщаваща работна среда. Той демонстрира как пристрастията могат да се появят както по очакван, така и по неочакван начин и отразява, че всеки от нас има силата да направи разликата. (Accenture, 2017)</p>
<b>Какво ще научите от този ресурс?</b>	<p>„Езикът е мощен инструмент и може да има огромно въздействие върху хората.“ („Приобщаващ езиков наръчник: Определение и примери   Rider University“, 2021 г.)</p> <p>Много скорошни изследвания показват, че голям брой хора са засегнати от езика, което прави използването на приобщаващ език по-важно от всякога. Изследователите са открили, че използването на език, включващ пола, може да накара хората да се почувстват изключени от по-голяма група (особено жени), а от друга страна, използването на език, включващ пола, помага за намаляване на дискриминацията, основана на пола, срещу жени и други малцинства.</p>
<b>Линк към ресурса:</b>	<a href="https://youtu.be/2g88Ju6nkcg">https://youtu.be/2g88Ju6nkcg</a>





# TGAL

## THINK GLOBAL ACT LOCAL DIVERSITY MANAGEMENT



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