

Comunicazione inclusiva

Introduzione



Tabella Dei Contenuti

01 INTRODUZIONE

Una breve introduzione al tema della comunicazione inclusiva. Una panoramica della lezione per il workshop in corso.

02 ATTIVITA'

Descrizione delle attività incluse nella lezione per facilitare la comprensione dell'argomento da parte degli studenti e istruzioni su come realizzarle.

03 RIFLESSIONI

Riflessione sugli argomenti trattati e sulle conoscenze acquisite dagli studenti durante la lezione.

04 CONCLUSIONI

Un breve riassunto delle conoscenze, delle abilità e degli atteggiamenti acquisiti durante la lezione.

01. INTRODUZIONE

Inclusive Communication: Building an Inclusive Workplace Culture



Obiettivo Formativo

Cosa imparerete oggi?

Questa lezione vi aiuterà a definire i termini chiave relativi alla comunicazione inclusiva, a comprendere l'impatto del linguaggio e del tono sul posto di lavoro, a riconoscere le micro-aggressioni e a capire come evitarle, a identificare i mezzi di comunicazione intra-personale che possono aiutare a costruire una cultura inclusiva sul posto di lavoro e a capire l'importanza della comunicazione non verbale per promuovere la comunicazione inclusiva.

Titoli delle lezioni/argomenti

In questa lezione verranno trattati i seguenti argomenti:

1. Termini chiave della comunicazione inclusiva
2. Impatto del linguaggio e del tono sul luogo di lavoro
3. Micro-aggressioni e micro-affermazioni
4. Comunicazione intra-personale
5. Comunicazione non verbale



Comunicazione Inclusiva

Inclusione significa molto di più che avere un mix eterogeneo di persone in un'organizzazione. Si tratta di creare un ambiente in cui tutti si sentano benvenuti, rispettati e valorizzati.

La comunicazione inclusiva è un approccio che cerca di "creare un ambiente di comunicazione favorevole ed efficace, utilizzando tutti i mezzi di comunicazione disponibili per comprendere ed essere compresi".

Promuovere la comunicazione inclusiva sul posto di lavoro

- **Ascolto attivo:** Essere consapevoli di dove potrebbero esserci delle barriere in primo luogo. Si potrebbe iniziare considerando i pregiudizi inconsci.
- **Consapevolezza:** Essere consapevoli di dove potrebbero esserci delle barriere in primo luogo. Potreste iniziare a considerare i pregiudizi inconsci.
- **Considerare il pubblico:** Adattarsi alle esigenze specifiche delle persone con cui si vuole comunicare.
- **Linguaggio inclusivo:** Evitate di usare un linguaggio che rafforza gli stereotipi o che discrimina involontariamente.
- **Leadership inclusiva:** Se siete dirigenti, avete la responsabilità di promuovere stili di comunicazione inclusivi, di rendere chiare le aspettative sul posto di lavoro e di creare una cultura accogliente e aperta nella vostra organizzazione.
- **Sviluppare l'empatia:** questo vi aiuterà a vedere le cose dal punto di vista degli altri e a comunicare meglio.

Micro-aggressions and Micro-affirmations

- **Le micro-aggressioni** descrivono comportamenti o commenti piccoli ma offensivi nei confronti di un gruppo emarginato.
- **Le micro-affermazioni** sono piccole azioni e commenti positivi che dimostrano che teniamo ai nostri colleghi. Comprendono cenni, espressioni facciali, scelte di parole e toni di voce che trasmettono inclusione, attenzione e ascolto.



02.

ATTIVITA'

- ▣ Esplorare i termini chiave
- ▣ Impatto del linguaggio e del tono
- ▣ Micro-aggressioni e micro-affermazioni
- ▣ Comunicazione non verbale



Attività 1 - Esplorazione dei termini chiave

Esplorare i termini chiave

- Questa attività ha lo scopo di aiutare gli studenti a definire i termini chiave relativi alla comunicazione inclusiva, come la competenza culturale, l'ascolto attivo e l'empatia.



Attività 1 Istruzioni

Fase 1 Il formatore descriverà i termini chiave relativi alla comunicazione inclusiva, come competenza culturale, ascolto attivo ed empatia.

Fase 2 Il formatore fornisce esempi di ogni termine e incoraggia i partecipanti a condividere i propri esempi.

Fase 3 I partecipanti riceveranno delle dispense e saranno invitati a scrivere le proprie definizioni di ciascun termine.



Attività 2: Impatto del linguaggio e del tono sul posto di lavoro

Impatto del linguaggio e del tono

- Questa attività è pensata per aiutare gli studenti a capire come il linguaggio e il tono possono influenzare le relazioni e la cultura sul posto di lavoro.



Attività 2 Istruzioni

Fase 1 Discutere l'impatto del linguaggio e del tono sul luogo di lavoro e come può influenzare le relazioni e la cultura del luogo di lavoro.

Fase 2 Guardare video di diversi stili di comunicazione e chiedere ai partecipanti di identificare il tono e il suo impatto.

Fase 3: giocare di ruolo in diversi scenari di comunicazione, compresi i toni positivi e negativi.



Attività 3: Micro-aggressioni e micro-affermazioni

Micro-aggressioni e micro-affermazioni

- In questa attività esploreremo le micro-aggressioni e le micro-affermazioni e il loro impatto sulle relazioni e sulla cultura del luogo di lavoro. Le micro-aggressioni sono atti di discriminazione sottili e spesso non intenzionali, mentre le micro-affermazioni sono atti di inclusione che convalidano l'identità e il valore di una persona. Riconoscendo questi comportamenti, possiamo creare una cultura del lavoro più inclusiva.



Attività 3 Istruzioni

Fase 1 Definire le microaggressioni e fornire esempi di come possono manifestarsi sul posto di lavoro.

Fase 2 Discutere come le microaffermazioni possono essere utilizzate per mitigare l'impatto delle microaggressioni.

Fase 3 Fornire casi di studio di scenari lavorativi e chiedere ai partecipanti di identificare esempi di microaggressioni e microaffermazioni.



Attività 4: Comunicazione non verbale

Comunicazione non verbale

- In questa attività esploreremo i modi per costruire competenze comunicative inclusive sul posto di lavoro. Ci concentreremo sulla comunicazione non verbale, come il linguaggio del corpo e le espressioni facciali, e sul modo in cui possono promuovere la comunicazione inclusiva. Discuteremo anche come adattare la comunicazione per soddisfare le esigenze degli altri e come gestire la comunicazione intra-personale per costruire una cultura inclusiva sul posto di lavoro.



Attività 4 Istruzioni

Fase 1 Discutere l'importanza della comunicazione non verbale, compreso il linguaggio del corpo, le espressioni facciali e il tono.

Fase 2 Ricevere schede di gioco di ruolo con diversi scenari di comunicazione, giocare di ruolo diversi scenari incorporando la comunicazione non verbale.

Fase 3 Esercitarsi ad adattare il proprio stile di comunicazione per soddisfare le esigenze di persone diverse.

Attività 4 **Role play**



Dividetevi in gruppi di 2 e interpretate gli scenari seguenti incorporando la comunicazione non verbale:

- *cliente e cameriere*
- *collega e collega appena promosso*
- *manager e membro del team*
- *dipendente e datore di lavoro*

Attività 4 Scenari

Ruolo 1: Siete un cliente e non siete soddisfatti del servizio ricevuto in un ristorante. Per mostrare il vostro disappunto e la vostra insoddisfazione potete usare la comunicazione non verbale, come accigliarvi, scuotere la testa, incrociare le braccia o indicare il problema.

Ruolo 2: siete un collega e volete congratularvi con qualcuno per una promozione o un traguardo raggiunto. Potete usare la comunicazione non verbale come dare il cinque, battere il pugno, esultare o alzare le sopracciglia per mostrare la vostra eccitazione e ammirazione.

Ruolo 3: siete un manager e volete motivare il vostro team a lavorare di più e in modo più intelligente. Potete usare la comunicazione non verbale, come alzarvi in piedi, gesticolare, parlare a voce alta o usare un linguaggio corporeo positivo per mostrare la vostra sicurezza e il vostro entusiasmo.

Ruolo 4: siete un dipendente e volete chiedere un aumento o una promozione. Potete usare la comunicazione non verbale come vestirvi in modo professionale, mantenere una buona postura, sorridere o stabilire un contatto visivo per dimostrare la vostra competenza e credibilità.

Ascolto attivo (panoramica)

L'ascolto attivo è di fondamentale importanza per una comunicazione inclusiva. Alcune delle sue caratteristiche principali sono:

- Definire il contesto e stabilire un rapporto
- Concentrarsi sull'interlocutore e mantenere il contatto visivo
- Dimostrare la propria comprensione attraverso segnali verbali e non verbali.
- Riassumere e chiarire
- Rispondere in modo appropriato ed evitare di interrompere



Attività 5 Istruzioni

Fase 1 Ascoltare una breve lezione sull'ascolto attivo, sulla sua definizione e sulla sua importanza per la comunicazione inclusiva sul posto di lavoro.

Fase 2 Fare un gioco con il facilitatore sul tema dell'ascolto attivo.

Fase 3 Dare e ricevere feedback sull'ascolto attivo.



Praticare l'ascolto attivo

- Questa attività prevede una pratica guidata per sviluppare le capacità di ascolto attivo che faciliteranno un ambiente di lavoro inclusivo.



Attività 6 Istruzioni



Fase 1 A coppie, condividete un'esperienza personale o una storia con il vostro partner, mentre lui ascolta attivamente.

Fase 2 Dopo che l'oratore ha finito, l'ascoltatore riassume ciò che ha sentito e condivide i propri pensieri e sentimenti su ciò che ha sentito.

Fase 3 I partecipanti si scambiano i ruoli e ripetono l'esercizio.

Individuare gli ostacoli all'ascolto attivo

- Questa attività ha lo scopo di aiutare i partecipanti a identificare le barriere comunicative più comuni sul posto di lavoro e ad esplorare i modi per superarle.



Attività 7 Istruzioni

Fase 1 Ascoltate una breve lezione sugli ostacoli comuni all'ascolto attivo, come le distrazioni e i pregiudizi.

Fase 2 Partecipare a una sessione di brainstorming.

Fase 3 Dare e ricevere un feedback sull'esercizio.



Attività 8 Istruzioni

Fase 1 Condividete le vostre strategie personali per superare gli ostacoli all'ascolto attivo e discutetene in gruppo.

Fase 2 Ricevere altri suggerimenti per superare le barriere e condividere i propri suggerimenti.

03.

RIFLESSIONI

Che cosa abbiamo Imparato?

- Qual è stato l'insegnamento più importante che avete tratto dal workshop di oggi e come pensate di applicarlo sul vostro posto di lavoro?
- Quali strategie utilizzerete per riconoscere e rispondere alle micro-aggressioni e promuovere le micro-affermazioni sul posto di lavoro?

04. CONCLUSIONI



Cosa sappiamo ora?

Al termine di questo workshop, dovrete avere una migliore comprensione dei concetti chiave relativi alla comunicazione inclusiva, tra cui la competenza culturale, l'ascolto attivo, l'empatia e la comunicazione non verbale. Dovreste essere in grado di riconoscere le micro-aggressioni e le micro-affermazioni sul posto di lavoro e di disporre di strategie per reagire ad esse. Dovrete inoltre essere in grado di adattare la vostra comunicazione per soddisfare le esigenze degli altri e di gestire la comunicazione intra-personale per costruire una cultura inclusiva sul posto di lavoro.

GRAZIE!





THINK GLOBAL ACT LOCAL DIVERSITY MANAGEMENT



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Project Number: 2022-1-BG01-KA220-VET-000089293