

With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Sposób myślenia i wartości





Inkluzywna komunikacja i rozwiązywanie konfliktów, jako przejaw nowoczesnego stylu przywództwa





Opis celów modułu:

Po ukończeniu szkolenia uczestnik:

- będzie wiedział, czym jest komunikacja inkluzyjna,
- będzie wiedział, jak wspierać komunikację inkluzyjną,
- zrozumie naturę i najczęstsze przyczyny konfliktów
- zrozumie, jak stosować inkluzywne podejście do rozwiązywania konfliktów.



Inkluzywna komunikacja to podejście, które ma na celu stworzenie wspierającego i efektywnego środowiska komunikacyjnego, wykorzystując wszystkie dostępne środki komunikacji, aby zrozumieć i być zrozumianym.

<http://www.rcslt.org/>

Chodzi o bycie świadomym i docenianie różnorodnych sposobów, jakimi dana osoba może się komunikować, aby umożliwić jej dokonywanie i rozumienie wyborów, wyrażanie uczuć i potrzeb oraz angażowanie się w otaczający ją świat.

<http://www.rcslt.org/>





Inkluzywna komunikacja oznacza dzielenie się informacjami w sposób zapewniający ich zrozumienie przez każdą osobę.

<https://inclusivecommunication.scot/glossary/inclusive-communication>



Inkluzywna komunikacja dotyczy wszystkich form komunikowania się:

- pisemnej
- online
- przez telefon
- twarzą w twarz



Takie podejście wspiera użycie:



języka mówionego, który jest prosty, jasny i na odpowiednim poziomie, aby go zrozumieć,

mowy ciała, która wspiera i dopasowuje się do słowa mówionego,

gestów, które wspierają i dopasowują się do słowa mówionego. Gestykulacja jest wykonywana w tym samym czasie, co słowo mówione.



Obrazy, zdjęcia, grafiki i symbole, które wspierają zarówno słowo mówione, jak i pisane,

Rekwizyty, które mogą być używane jako symbole osób, miejsc lub działań,

Interaktywne podejścia dla osób z głębokimi trudnościami w uczeniu się i potrzebami komunikacyjnymi.



(<https://www.essexice.co.uk/about-us/what-is-inclusive-communication/>)



Jak myślisz, jaka jest korzyść z korzystania z komunikacji inkluzywnej?

.....

.....

.....

.....

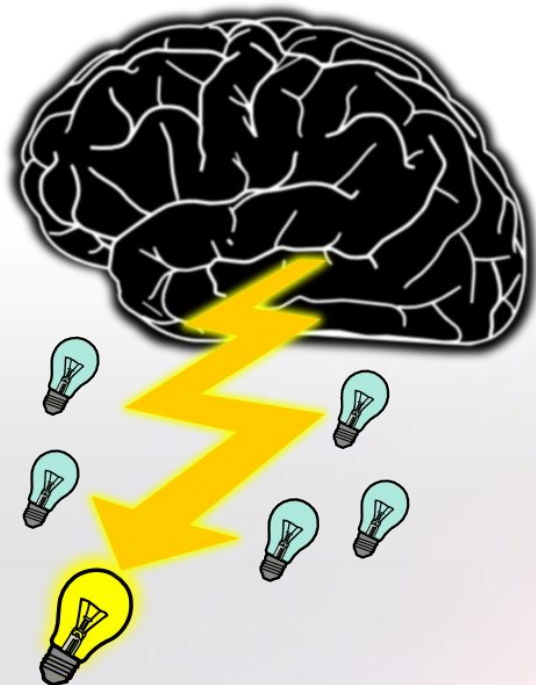
Jakie przeszkody może napotkać korzystanie z komunikacji inkluzywnej?

.....

.....

Jak radzić sobie z tymi przeszkodami z perspektywy lidera?

.....





Inkluzywna komunikacja:

- pomaga ludziom być niezależnymi i szanowanymi,
- pomaga liderom uniknąć dyskryminacji





Czym jest konflikt?

.....

.....

Jakie są najczęstsze przyczyny konfliktów w pracy?

.....

.....

.....

.....

Czym przejawiają się te konflikty?

.....

.....

Jak radzisz sobie z tymi konfliktami, jako lider?

.....





Inkluzywne rozwiązywanie konfliktów

Wiemy, że większa różnorodność w miejscu pracy zwiększa ryzyko nieporozumień i konfliktów.

Nawet bez złych zamiarów, konflikt może powstać w sytuacjach, w których określone działanie może mieć dla różnych osób, różne znaczenia, gdy jest interpretowane przez osoby z różnymi doświadczeniami.





Inkluzywne rozwiązywanie konfliktów

Przywódstwo ukierunkowane na zmianę w zakresie różnorodności dostrzega kluczowe znaczenie promowania kultury miejsca pracy ze wspólnymi oczekiwaniami dotyczącymi wspólnego rozwiązywania konfliktów.



Jest to proces partycypacyjny, który angażuje osoby będące w konflikcie.



Przydatne kompetencje przywódcze w zakresie rozwiązywania konfliktów:



Skoncentruj się na uczeniu się

- Ćwicz dialog
- Wstrzymaj się z osądami podczas słuchania

Bądź autentyczny

- Używaj stwierdzeń „ja” zamiast „ty”;
- Używaj konstrukcji celu, takich jak „Kiedy/To”.
np. Kiedy [to się dzieje], wtedy [doświadczam...]



Przydatne kompetencje przywódcze w zakresie rozwiązywania konfliktów:

Angażuj wszystkie strony

- Mów do innych, nie do siebie.
- Użyj opcji „Tak i +”. Pytanie dotyczące rozwiązywania problemów Tak (sparafrazuj ich obawy, aby sprawdzić ich zrozumienie i potwierdź, że wysłuchałeś ich historii) oraz (dodaj swoje obawy) i zakończ pytaniem dotyczącym rozwiązywania problemów (Więc jak możemy ...).
- Naucz się ostrzegać, nie grozić [Zastanawiam się, co by się stało, gdyby...]

Woods, S., 2010, Thinking about Diversity-Related Conflict: Respect, Recognition and Learning, in: Working Paper, Henderson Woods, LLC





Przydatne kompetencje przywódcze w zakresie rozwiązywania konfliktów



Budowanie relacji

- Wykorzystuj każdą okazję do budowania relacji
- Przyznawaj się do popełnianych błędów
- Pozwól innym zachować twarz





Zapobieganie konfliktom



“Lepiej zapobiegać niż
leczyć”
Desiderius Erasmus

Dzisiejsze wyzwania		Nowy paradygmat	
Krótkowzroczność Aspiruje się do wizji długoterminowych, ale dominuje krótkowzroczność	Trwałość	Krótka i długa perspektywa Wyniki krótkoterminowe zwiększają atrakcyjność trwałego i strategicznego podejścia do profilaktyki	
Powolność i brak elastyczności Brakuje elastyczności i zwinności w działaniu lub tworzeniu okazji		Adaptacyjność Bardziej zwinne podejścia dostosowujące się w obliczu zmieniającego się ryzyka i pojawiających się możliwości	
Podejście z góry na dół Ryzyka zidentyfikowane są przez managerów, a kierunek wyznaczony przez wąskie grono specjalistów	Inkluzywność	Orientacja na ludzi Partnerstwa na wszystkich poziomach pomagają identyfikować zagrożenia i opracowywać rozwiązania	
Fragmentaryzacja Wysoce techniczne i specjalistyczne, odizolowane silosy		Integracja Integracja rozwiązań zwiększa odporność na różne formy ryzyka, a skuteczne narzędzia zapobiegawcze często znajdują się w rękach podmiotów, dla których konflikt nie jest głównym celem	
Bierność Zdominowane przez reagowanie kryzysowe, z prewencją skoncentrowaną wyłącznie na najbardziej bezpośrednich zagrożeniach	Ukierunkowanie	Proaktywne Decyzje podejmowane są wcześniej i pilnie w celu bezpośredniego zwalczania pełnego zakresu zagrożeń, które mogą prowadzić do konfliktu zbrojnego, i zarządzania nim	
Co osłabia przywództwo? Zapobieganie postrzegane jako podważanie suwerenności		Co wzmacnia przywództwo? Zapobieganie wzmacnia suwerenność i rozszerza zakres działań	

Collective study of International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018, Pathways for Peace Inclusive Approaches to Preventing Violent Conflict



Pytania i odpowiedzi do sesji

Podsumowanie szkolenia – quiz wiedzy



Post - tests

Rozdanie certyfikatów





Bibliografia:

1. Collective study of International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018, Pathways for Peace Inclusive Approaches to Preventing Violent Conflict
2. Woods, S., 2010, Thinking about Diversity-Related Conflict: Respect, Recognition and Learning, in: Working Paper, Henderson Woods, LLC
3. <https://www.essexice.co.uk/about-us/what-is-inclusive-communication/>
4. <https://inclusivecommunication.scot/glossary/inclusive-communication>
5. <http://www.rcslt.org>



With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

