



“Zacznij od siebie”

Biegłość w szkoleniach inkluzywnych  
Model kompetencji dla włączających osób trenerskich

**Part 3**

# Inkluzywne komunikowanie



Co-funded by  
the European Union

# Inkluzywne komunikowanie

Komunikacja to most między intencją a oddziaływaniem. Komunikacja inkluzywna polega na doborze słów, tonu i mowy ciała, które akceptują różnice, budują zaufanie i sprawiają, że każdy czuje się wysłuchany.

Nie chodzi tylko o unikanie stereotypów czy mikroagresji, ale o pielęgnowanie empatii i ciekawości w każdej interakcji. Ta kompetencja pomaga trenerom dostrzec, jak język kształtuje poczucie przynależności i jak świadoma komunikacja może przekształcić salę szkoleniową w przestrzeń wzajemnego szacunku i autentycznego dialogu.

## Z tego elektronicznego opracowania dowiesz się:

1. Czym jest kompetencja komunikacji inkluzywnej?
2. Co może Cię powstrzymać?
3. Jak identyfikować zachowania wykluczające?
4. Jak zrobić to inaczej?
5. Dobre praktyki, które pomogą Ci rozwinąć tę kompetencję
6. Jak zacząć?

## Rozwijaj swoje kompetencje inkluzywne!

Sprawdź inne kompetencje naszego modelu!

Zespół projektu INCLUDE





# 3 Komunikowanie się w sposób inkluzywny

## 1. Czym jest komunikacja inkluzywna?

### 1.1 Definicja

Komunikacja Inkluzywna to celowe działanie mające na celu tworzenie równych środowisk dialogu, w których wszyscy uczestnicy czują się doceniani, szanowani i mogą wносить autentyczny wkład. Polega ono na konsekwentnym używaniu języka, który unika stereotypów i nikogo nie wyklucza, a jednocześnie aktywnie niweluje bariery komunikacyjne wynikające z różnych środowisk kulturowych, tożsamości lub stylów.

Osoby komunikujące się w sposób inkluzywny wykazują wrażliwość zarówno na interakcje werbalne, jak i niewerbalne, w tym na świadomość przestrzenną i różnice kulturowe w komunikacji. Konstruktywnie wyjaśniają nieporozumienia i reagują bezpośrednio w przypadku języka wykluczającego, niestosownego humoru lub dyskryminujących zachowań, tworząc środowiska, w których wszystkie głosy są słyszane i szanowane poprzez proaktywne budowanie mostów ponad różnicami.





## 1.2 Jeśli jesteś zainteresowan\_ poszerzeniem swojej wiedzy na temat badań i źródeł:

- Relatywność językowa: Lera Boroditsky, kognitywistka z UC San Diego, w oparciu o szereg badań empirycznych pokazuje, że język którego używamy wpływa na sposób postrzegania czasu, przestrzeni i koloru. Efekty te są mierzalne i powtarzalne — choć język kształtuje percepcję, a nie ją determinuje (How Language Shapes Thought, Scientific American, 2011).
- Porozumienie bez Przemocy (NVC) Marshalla Rosenberga, psychologa i założyciela Center for Nonviolent Communication, to narzędzie komunikacji empatycznej. Koncentruje się na wyrażaniu uczuć i potrzeb bez obwiniania i osądzania, a także kładzie nacisk na empatyczne słuchanie innych (Nonviolent Communication: A Language of Compassion, 1999).
- Bezpieczeństwo psychologiczne: badanie przeprowadzone przez profesor Harvard Business School Amy Edmondson, odnosi się do definiowania poczucia bezpieczeństwa psychologicznego, jako wspólnego przekonania grupy, że można się wypowiedzieć, popełnić błąd i podjąć ryzyko interpersonalne — bez obawy o karę lub odrzucenie. (Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams, 1999).

## 1.3 Dzięki rozwijaniu tej kompetencji osiągniesz:

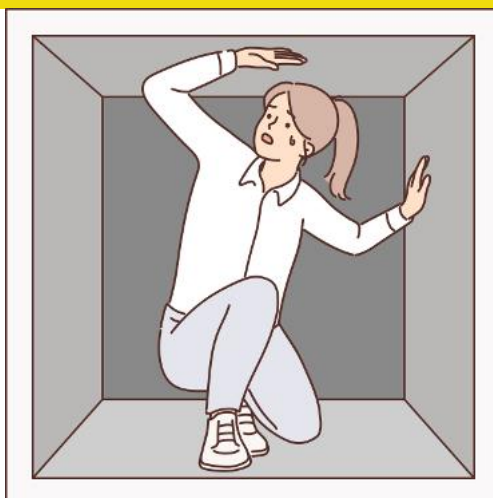
- Zwiększone zaangażowania uczestnik\_ – uczestnic\_ czują się bezpieczniej, zadając pytania, dzieląc się doświadczeniami i ćwicząc nowe umiejętności bez obawy przed osądem lub wykluczeniem;
- Ograniczenie konfliktów i skarg – włączająca efektywna komunikacja trenerska oraz wyposażanie uczestnik\_ w narzędzia, które pomogą im radzić sobie z mikroagresjami i błędną komunikacją, obniżą napięcie i pozwala zrozumieć intencje, zanim przerodzą się w negatywne opinie w ankiecie lub inne formalne kwestie po szkoleniu;
- Modelowanie zmiany zachowania u uczestnik\_ – pokaż komunikację inkluzywną w czasie rzeczywistym, pokazując uczestnikom dokładnie, jak to wygląda w praktyce.





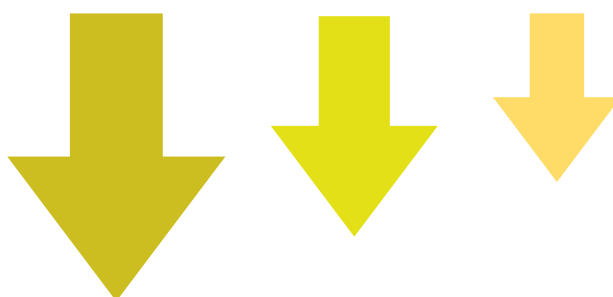
## 2. Co może Cię powstrzymać?

### 2.1 Typowe pułapki myślowe:



Przekonania	Możliwe konsekwencje
Przecież już komunikuję się w sposób inkluzywny	Bardzo możliwe, że masz dużą wrażliwość i komunikujesz się w sposób inkluzywny. Silne przekonanie, że nic już nie musisz powoduje, że przestajesz zauważać mikroagresje, których możesz nieświadomie dopuścić się w niestandardowych lub niespodziewanych sytuacjach.
Traktowanie wszystkich tak samo oznacza inkluzywność. Często mówi się "Traktuj innych tak jak Ty chcesz być traktowan_" - przecież tak robię.	Możesz nie dostrzegać, że „takie samo traktowanie” często faworyzuje osoby, które pasują do Twojego dominującego stylu komunikacji lub potrzeb.
Powinni się dostosować do grupy.	Trener_ oraz grupa może tracić okazje do nauki z różnych podejść komunikacyjnych i perspektyw kulturowych, społecznych, doświadczeń, spojrzeń.

Jeśli dostrzegasz u siebie podobne przekonania, nie martw się. Poniżej omówimy, co zrobić, aby zaktualizować je w duchu inkluzywności.





### 3. Zidentyfikuj zachowania wykluczające

Zanim coś zmienisz, musisz to najpierw zauważyć. Oto kilka zachowań, które mogą wykluczać ludzi. Czy któreś z nich brzmi znajomo? Być może zauważył\_ś je u siebie, uczestników lub innych trener\_.

W drugiej kolumnie dokładnie wyjaśniamy, dlaczego te zachowania mają charakter wykluczający, dzięki czemu możesz uzyskać pełniejszy obraz.

Zachowanie	Dlaczego wyklucza?
Wykluczenia ze względu na język i formę wypowiedzi. Używanie określenia formy męskiej w odniesieniu do grup mieszanych. Używanie żargonu branżowego lub zwrotów np. anglojęzycznych bez wyjaśnienia. Tempo mówienia.	Językowo wyklucza, sugerując, że osoby, które rozumieją lub do których skierowany jest komunikat są "lepsi", "domyślni", a inni stanowią wyjątki lub tło oraz, że powinni się dostosować.
Wykluczenie ze względu na założenia o uczestnikach np.: zakładanie że wszyscy mają rodzinę, znają te same narzędzia, mają wspólne wartości.	Wzmacnia stereotypy dotyczące zdolności uczenia się, odrzuca możliwości w oparciu o założenia, a nie dowody i zniechęca do uczestnictwa, niszcząc zaangażowanie, pewność siebie uczestnik_.
Wykluczenia przez ocenę i etykietowanie. Przyjmowanie założeń dotyczących wiedzy na podstawie rodzaju organizacji, np. Jest to oczywiste dla osób z korporacji; na wiek - W twoim wieku to prawdopodobnie zbyt trudne.	Tworzy hierarchię między środowiskami zawodowymi i sprawia, że osoby z organizacji non-profit, osoby młodsze itp. czują się nieadekwatne lub mniej cenione.
Wykluczenia przez strukturę interakcji. Zadawanie pytań tylko do tych, którzy już mówią. Przerwywanie wypowiedzi uczestników. Kontakt wzrokowy tylko z częścią sali.	Powoduje, że osoby "nie objęte" mogą mieć poczucie odrzucenia lub irytacji; trudno im koncentrować się na celu szkolenia, ponieważ mogą czuć silne emocje.



## 4. Jak zrobić to inaczej?

Najlepszy sposób na naukę? Konkret i praktyka! Skoro już wiesz, jak zachowania wykluczające wyglądają w praktyce refleksyjnej, odwróćmy sytuację. W kolumnie poniżej znajdziesz podejścia inkluzywne do zachowań z poprzedniego punktu.

Zachowanie	Uwzględnianie zachowań
Wykluczenia ze względu na język i formę wypowiedzi. Używanie określenia formy męskiej w odniesieniu do grup mieszanych. Używanie żargonu branżowego lub zwrotów np. anglojęzycznych bez wyjaśnienia. Tempo mówienia.	Zwracając się do grupy, używaj inkluzywnych określeń, takich jak „wszyscy”, „zespół”, formy osobowe. Dbaj o dopasowanie do grupy w kontekście branży, środowiska; używając trudnych słów - wyjaśniaj ich znaczenie lub stosuj formę dopasowaną do kontekstu każdego uczestnika. Pytaj, na ile sposób mówienia jest czytelny i tempo mówienia adekwatne.
Wykluczenie ze względu na założenia o uczestnikach np.: zakładanie że wszyscy mają rodzinę, znają te same narzędzia, mają wspólne wartości.	Zapytaj: Jakie jest twoje preferowane podejście do nauki nowych pojęć? – skup się na indywidualnych potrzebach, a nie na założeniach dotyczących np. wieku. Pytaj przed szkoleniem.
Wykluczenia przez ocenę i etykietowanie. Przyjmowanie założeń dotyczących wiedzy na podstawie rodzaju organizacji, np. Jest to oczywiste dla osób z korporacji; na wiek - W twoim wieku to prawdopodobnie zbyt trudne.	Powiedz: Dla osób znających tę koncepcję z dowolnego kontekstu... – potwierdź, że cenne doświadczenie istnieje we wszystkich sektorach. Doceniaj zachowania, nie oceniasz. Nie porównuj uczestników między sobą.
Wykluczenia przez strukturę interakcji. Zadawanie pytań tylko do tych, którzy już mówią. Przerwanie wypowiedzi uczestników. Kontakt wzrokowy tylko z częścią sali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaoferuj wiele sposobów uczestnictwa. Świadomie zapraszaj do głosu osoby, które jeszcze nie mówiły.</li> <li>• Daj czas na odpowiedź — licz w myśli do 10 zanim wejdiesz z pomocą.</li> <li>• Parafrazuj tylko z potwierdzeniem — „czy dobrze rozumiem, że...?”</li> <li>• Poruszaj się po całej sali — kontakt wzrokowy równomiernie.</li> </ul>



## 5. Dobre praktyki

- Świadomie odchodź od określeń związanych z płcią, na rzecz uniwersalnych, takich jak „wszyscy”, „ludzie”, „osoby” czy „zespół”. Taka praktyka sygnalizuje, że przestrzeń treningowa jest dla wszystkich, niezależnie od tożsamości.
- Unikaj zakładania, że dana osoba ma umiejętności lub wiedzę na podstawie swojego wieku, doświadczenia, pracy w określonej instytucji, czy miejsca pochodzenia. Zamiast używać sformułowań oceniających, zadawaj pytania otwarte, które koncentrują się na indywidualnych doświadczeniach i preferencjach edukacyjnych osoby.
- Po każdym szkoleniu zadaj sobie jedno pytanie: „Kogo dzisiaj nie słyszał\_m?”
- Nagrywaj się — i słuchaj jak mówisz, nie tylko co mówisz. Poproś zaufaną osobę, aby słuchała Twoich wypowiedzi i wskazywała Ci zagrożenia, nawyki.

Wybierz jeden nawyk językowy na kwartał i świadomie go zmieniaj.

Choć dzielenie się osobistymi historiami może być inspirujące, unikaj przedstawiania swoich doświadczeń jako jedynej słusznej perspektywy. Uzupełnij swoje opowieści pytaniami, które zachęcą uczestników do podzielenia się swoimi różnorodnymi doświadczeniami.

Gdy jesteś świadkiem mikroagresji (subtelny, często niezamierzony komentarz lub działania o charakterze dyskryminacyjnym), zareaguj na nią spokojnie i konstruktywnie. Dopytaj o intencję, daj konstruktywny feedback pozakując możliwe konsekwencje takiego działania.

Chroni to osobę objętą atakiem i edukuje grupę w zakresie zachowań inkluzywnych.

Inkluzywna komunikacja nie jest stanem który się osiąga. Jest praktyką którą się podtrzymuje — przez ciekawość, uważność i gotowość do korekty.





## 6. Pierwszy krok

Świetnie, znasz już teorię i prawdopodobnie dobrze rozumiesz, co mamy na myśli mówiąc o zrozumieniu siebie i praktyce refleksyjnej.

Zachęcamy Cię teraz do wsłuchania się w emocje, myśli i reakcje, które towarzyszyły Ci podczas pracy nad tą kompetencją.

Możesz zrobić pierwszy krok już teraz.

Nie musisz do nikogo dzwonić, umawiać spotkań ani niczego ustalać. Po prostu zostań jeszcze chwilę i odpowiedz na jedno z poniższych pytań. Albo wypróbuj je wszystkie:

- **Jak się czuł\_ś pracując nad tą kompetencją?**
- **Jakie działania możesz zacząć wdrażać od razu?**
- **Czy coś Cię niepokoiło podczas czytania materiału?**
- **Które części chciał\_ś pominąć? Z jakiego powodu?**
- **Co Twoja reakcja mówi o Tobie? do czego Cię zaprasza?**
- **Co chcesz zrobić?**



# „Zacznij od siebie”

Inclusive Training Proficiency – model kompetencji dla trenerów biznesowych i edukatorów, którym zależy.

Ta opracowanie elektroniczne jest częścią projektu „Zacznij od siebie – model kompetencji dla osób trenerskich będącego produktem projektu

**INCLUDE. Rozwój i ocena kompetencji włączających**  
**2024-2-PL01-KA210-VET-000277155**

Autorski: Agnieszka Brongiel, Martyna Orlik, Hazel Nicholl, Joe Cabello

Redaktorzy: Hazel Nicholl, Joanna Zwolińska, Paula Pain

Układ i projekt: Paula Pain, Joanna Zwolińska  
Obsługiwane przez Canva

Redakcja i korekta językowa: PL - Hazel Nicholl

© 2025. Współautorzy projektu INCLUDE

Niniejsza publikacja jest bezpłatna i dostępna również pod adresem: [www.includetraining.eu](http://www.includetraining.eu)



Partnerzy projektu:



Agnieszka Brongiel



Otwarta licencja:



**CC BY-SA 4.0 DEED**



Co-funded by  
the European Union

Finansowane przez Unię Europejską. Wyrażone poglądy i opinie są jednak poglądami i opiniami wyłącznie autora/autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy Unii Europejskiej ani Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Ani Unia Europejska, ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.



Co-funded by  
the European Union

