



# ПРИБЩАВАЩО ПОВЕДЕНИЕ

СПИСЪК С ПРИМЕРИ ЗА ПРИБЩАВАЩО ПОВЕДЕНИЕ

Лесни примери за поведения,  
които можете да усвоите още  
днес, за да създадете  
приобщаваща среда на  
работното място.

## • ПРИЗНАВАЙТЕ СЪЩЕСТВУВАНЕТО НА ДРУГИТЕ ОКОЛО ВАС:

- Кажете „Здравей“, „Добро утро“ и т.н.
- Попитайте отсрещния как се чувства
- Установете зрителен контакт

## • КОГАТО РАБОТИТЕ С ДРУГИ:

- Поканете другите да се присъединят към разговорите, дайте шанс на другите да говорят (особено по време на срещи)
- Спрете да говорите – слушайте
- Проявете уважение към мненията на другите
  - Слушайте внимателно
  - Признайте ги
  - Обмислете идеите въз основа на ясни критерии
  - Благодарете им за техния принос
- Когато една идея бъде отхвърлена без признание, върнете групата, за да я признае
- Обяснявайте защо правите определени неща – и бъдете наясно с причините си. Попитайте как вашите действия влияят на другите. Бъдете отворени да се учите и адаптирате, ако е необходимо.
- Уважавайте извънработните ангажменти на другите. Не планирайте (или преговаряйте за) срещи късно през деня или в петък (ако работите по график 9-5).
- Обърнете внимание на езика на тялото
- Действията говорят по-силно от думите, бъдете последователни в думите и действията си
- Премествайте графика на срещите (за да удовлетворите всички участници)
- Попитайте за външните ангажменти на другите
- Бъдете наясно кой трябва да бъде включен
  - Включвайте административния и оперативен персонал
  - Включвайте персонала на изпълнителите
  - Помислете за други, които ще бъдат засегнати от работата

## • ОТДЕЛЕТЕ ВРЕМЕ ДА ИЗГРАДИТЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ/ВЗАИМНО РАЗБИРАНЕ:

- Споделете нещо за себе си
- Опознайте хората около вас
- Подхождайте към хората като към „уникални личности“; опознайте ги като личности. (Не очаквайте другите да действат или мислят като вас или да имат същите приоритети или нужди като вас. Не предполагайте, попитайте ги!)
- Бъдете искрени
- Изградете доверие
- Бъдете честни
- Разпознавайте кога да говорите публично и кога насаме
- Намесете се, когато наблюдавате хора, които нарушават поверителността
- Бъдете осъзнати и наясно с чувствата

## • КОГАТО НОВИ ХОРА СЕ ПРИСЪЕДИНЯВАТ КЪМ ВАШАТА ГРУПА ИЛИ КЪМ НЕФОРМАЛНИ РАЗГОВОРИ:

- Представете се
- Приветствайте ги
- Представете новите служители на вашата група по имейл и лично
- Предложете подкрепа/помощ
- Направете усилие да включите хората в разговор/група
- Обяснете темата на разговора (когато някой се присъедини към вече започнал разговор)
- Попитайте другите за техните идеи, „Какво мислите?“
- Обяснете акроними/термини
- Поканете ги на обяд и други социални събирания с колегите ви

- Инициирайте социално събитие извън работа, за да опознаете другите по-добре
- Не винаги планирайте социални събития в бар/ресторант
- Комуничайте минималните очаквания
- Въведете „система на приятели“, така че новите хора да имат някой, който да им помага да се адаптират и на когото могат да задават въпроси.
- Предложете подкрепа
- Не прекалявайте с предпазването на другите, попитайте как предпочитат да се отнасят с тях

#### • КОГАТО ВИЕ СТЕ НОВ В ГРУПА:

- Поискайте да се присъедините! Не предполагайте, че ви изключват умишлено; Не предполагайте, че някой не ви уважава, говорете с него за поведението, което ви притеснява, и го попитайте какво има предвид. Започнете разговор за това как го възприемате и защо и бъдете готови да отделите време за създаване на взаимно разбиране!
- Споделете информация за това как поведението ви се отразява
- Нека хората знаят от какво имате нужда, как предпочитате да се отнасят с вас

#### • КОГАТО РАБОТИТЕ С ХОРА С РАЗЛИЧНИ ВЪЗМОЖНОСТИ:

- Вместо да казвате „инвалид“ или „човек с увреждане“, използвайте „човек с различни възможности“
- Отнасяйте се с хората с различни възможности по същия начин и със същото уважение и учтивост, както всеки друг
- Използвайте подходящ физически контакт, като ръкостискане, както бихте направили с всеки друг
- Фокусирайте се върху опита и уменията на човека
- Попитайте за разумни приспособления и помощни технологии
- Станете по-уверени – разгледайте кратък сценарий, за да откриете някои дилеми, които може да срещнете, за да станете по-уверени
- Ангажирайте се с разговори с екипа по темата, които да ви помогнат да изградите приобщаването за хората с различни възможности

## • КОГАТО РАБОТИТЕ С ХОРА ОТ РАЗЛИЧНИ КУЛТУРИ:

- Подобрете своята информираност за различните култури, за да подобрите работните отношения;
- Търсете прилики между културите и разберете културните характеристики на страната, с/в която работите
- Бъдете наясно с културните стереотипи и генерализациите, които могат потенциално да навредят на индивидуален човек; имайте предвид как вашият език може да повлияе на чувствата, особено когато не говорите на майчиния език на определена националност
- Ангажирайте се с разговори с екипа по темата, които да ви помогнат да изградите информираност за различните култури

## • КОГАТО РАБОТИТЕ С ЛГБТ+ КОЛЕГИ:

- Бъдете наясно с факта, че пол, полова идентичност и сексуалност са отделни понятия; да бъдеш ЛГБТ+ не е предпочитание или начин на живот.
- Научете какво означава да бъдеш „съюзник“ и научете приобщаващ език; използването на приобщаващ език има реално значение за ЛГБТ+ хората.

## • КОГАТО РАБОТИТЕ С ХОРА ОТ РАЗЛИЧНИ ПОКОЛЕНИЯ И ВЪЗРАСТОВИ ГРУПИ:

- Включвайте всички, независимо от възрастта и поколенията, и си задайте следните въпроси:
  - Наистина ли знаете как мислят вашите по-възрастни/по-млади членове на екипа?
  - Използвате ли пълноценно опита на по-възрастните си колеги и свежия поглед на по-младите си колеги?
  - Вземате ли под внимание обратната връзка от всички възрастови групи?
- Намесете се, когато разпознаете пристрастие по отношение на възрастта или стереотипи, свързани с поколенията, в своето поведение или това на вашите колеги.
- Предизвиквайте „ограниченото мислене“ за поколенията; не предполагайте предпочитания или нагласи само защото някой е роден в определена година.
- Изразявайте мнение, когато пристрастия по отношение на възрастта, изглежда влияят на решения за наемане или оценка на представянето: дали решенията се вземат по правилните причини?

Нашите споделени основни ценности за честност, почтеност и уважение към хората са в основата на всичко, което правим, и са основата на Общите бизнес принципи на Shell и Кодекса за поведение (представени в отделен допълнителен материал).

**Помнете: ние сме оценявани според това как действаме (или не действаме).**