

Umiejętności miękkie

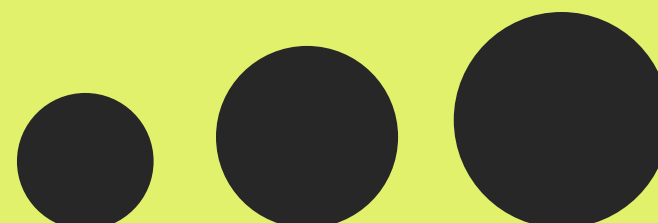
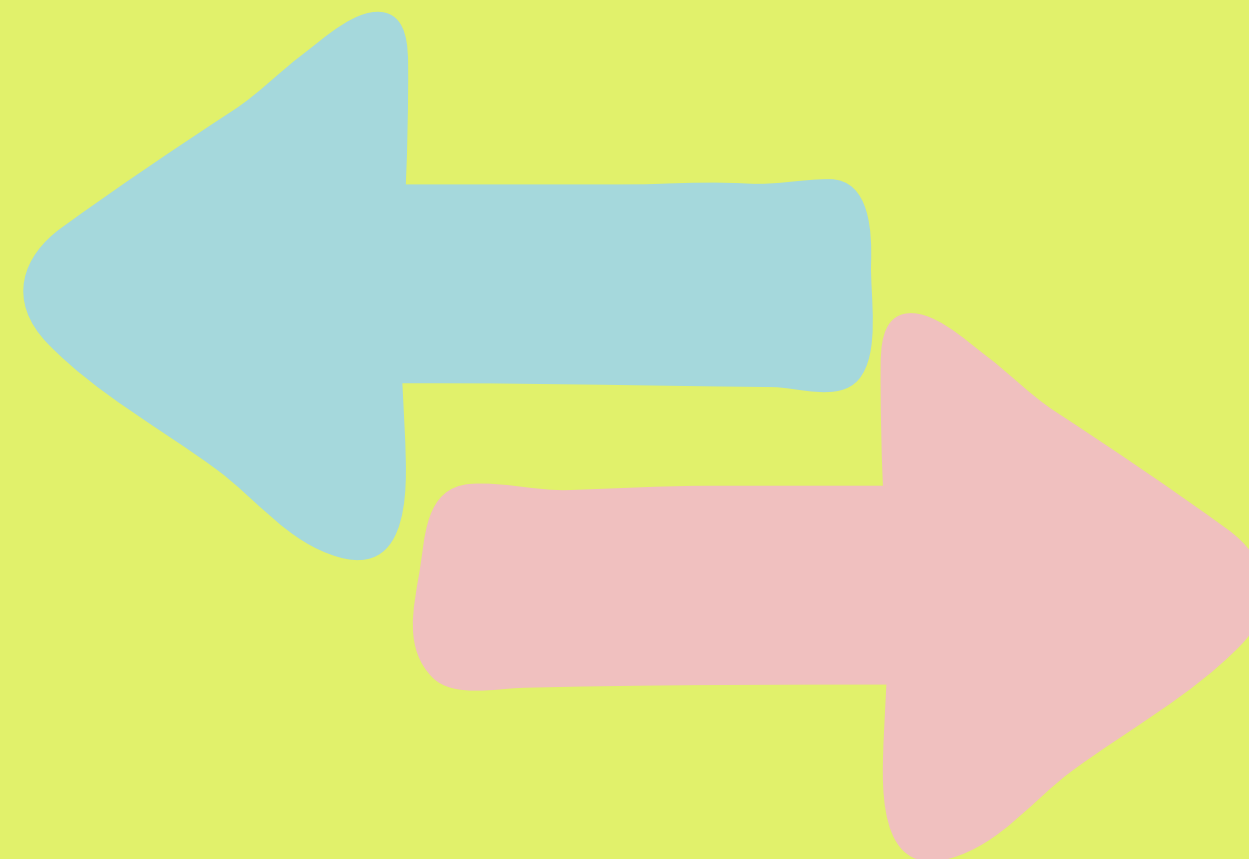


**SOFT SKILLS
FOR YOUTH
EMPLOYMENT**

2022-1-TR01-KA220-YOU-000087078

Umiejętności miękkie na
rzecz zatrudnienia
młodzieży

Komunikacja





Komunikacja



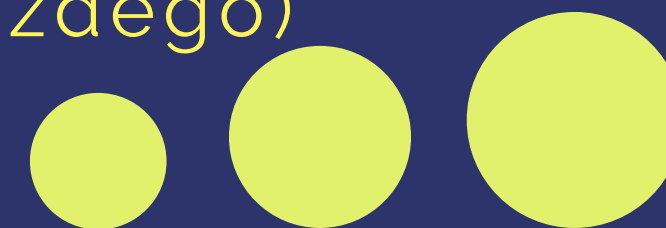
**2,0
godz.**



**20-24
uczestników**



- Duży kawałek papieru,
- Kolorowe markery,
- Czasopisma, gazety,
- Nożyczki,
- Kleje,
- Jeden marker z dołączonymi sznurkami (tyle sznurków, ilu jest uczestników w grupie)
- Klocki konstrukcyjne (ten sam zestaw dla każdego)





Cel szkolenia



- **Zdefiniowanie, czym jest komunikacja,**
- **Poprawa samoświadomości w zakresie komunikacji,**
- **Badanie własnych zachowań w komunikacji**





KROK 1 - ROZGRZEWKA - (10 minut)

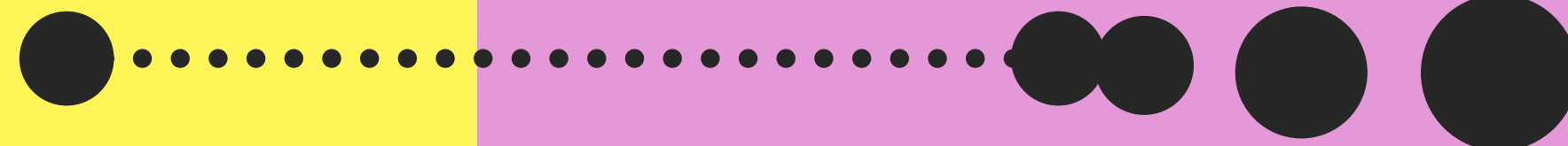
Zadanie 1. Proszę przygotować plakat na temat komunikacji. Proszę użyć gazet, czasopism, kleju, nożyczek, makatek itp. Mogą Państwo pisać, wycinać z gazet itp.

proszę dokonać autorefleksji odpowiadając na pytania:

- Czego nauczył(a) się Pan(i) o komunikacji?
- Co zaskoczyło Pana w swojej pracy?

Zadanie 2. Proszę opracować krzyżówkę dotyczącą dobrej komunikacji. Po zakończeniu proszę przekazać krzyżówkę innej osobie i zebrać informacje zwrotne.

WARM UP



KROK 2 - Zrozumienie komunikacji (15 minut)

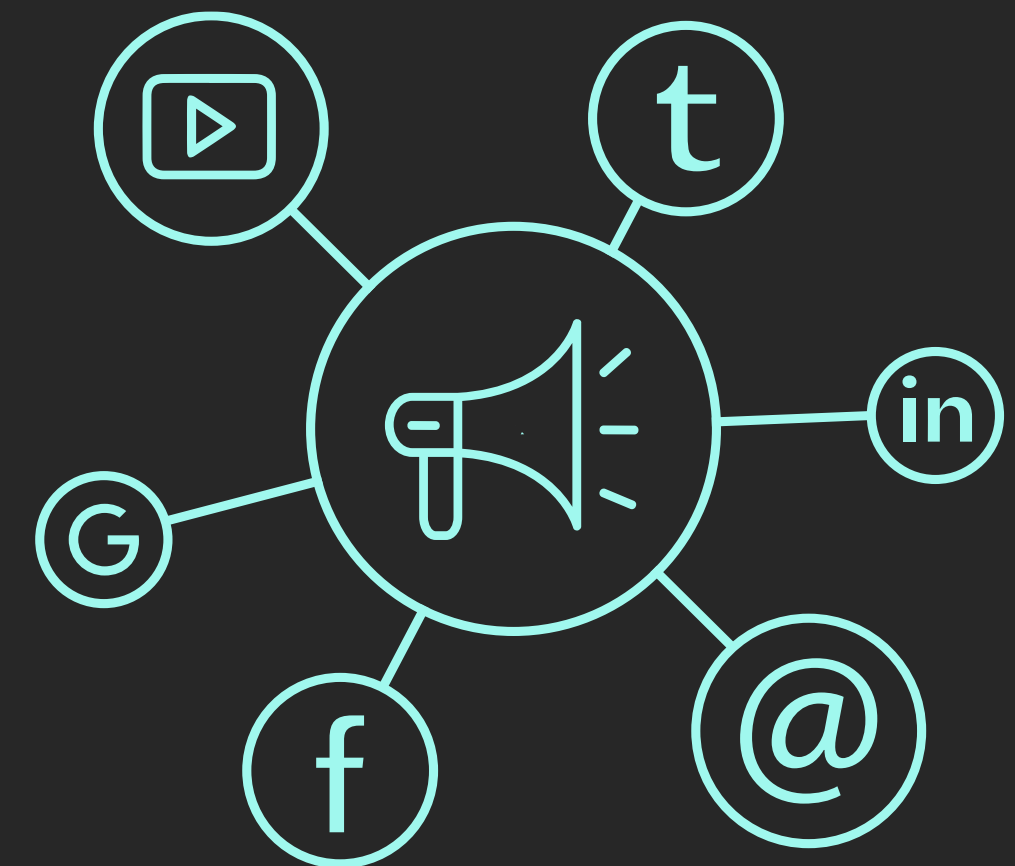


Dofinansowane przez
Unię Europejską

5/24

Zdolność do skutecznego i jasnego przekazywania informacji, pomysłów, myśli i uczuć jest określana jako komunikacja i jest uważana za talent miękki. Obejmuje ona szeroki zakres umiejętności, w tym mówienie, słuchanie, pisanie i prezentowanie, i obejmuje zarówno komunikację werbalną, jak i niewerbalną.

Dobra i skuteczna komunikacja ma kluczowe znaczenie w wielu aspektach życia, takich jak interakcje społeczne, kontakty zawodowe i relacje osobiste. Dobre umiejętności komunikacyjne są niezbędne do efektywnej pracy zespołowej, zrozumienia i rozwiązywania sporów.





Kluczowe elementy komunikacji



Komunikacja werbalna
Komunikacja niewerbalna
Umiejętności słuchania
Jasność i zwięzłość
Empatia
Zdolność adaptacji
Informacje zwrotne
Rozwiązywanie konfliktów
Komunikacja pisemna

Komunikacja werbalna



Dofinansowane przez
Unię Europejską

7/24

Wymiana informacji, koncepcji, pomysłów, myśli lub uczuć za pomocą wypowiedzianych słów jest określana jako komunikacja werbalna. Jest to główna metoda używania języka w komunikacji, czy to w wystąpieniach publicznych, rozmowach telefonicznych, prezentacjach czy interakcjach twarzą w twarz. Istnieje wiele innych sposobów komunikacji werbalnej, takich jak spotkania, wywiady, oficjalne przemówienia i swobodne dyskusje. Ważne elementy komunikacji mówionej:

- odpowiednie słowa i słownictwo.
- ton głosu
- artykulacja i wyraźne mówienie
- aktywne słuchanie
- sygnały niewerbalne (mimika, gesty i język ciała)
- przekazywanie i otrzymywanie informacji zwrotnych
- zdolność adaptacji - styl komunikacji
- zaufanie



Komunikacja niewerbalna



Dofinansowane przez
Unię Europejską

8/24

Przekazywanie wiadomości i informacji bez użycia słów pisanych lub mówionych jest znane jako komunikacja niewerbalna. Składa się ona z szerokiej gamy wskazówek, wyrażań i gestów, które wyrażają uczucia i znaczenie. Komunikacja niewerbalna, będąca istotnym elementem kontaktów międzyludzkich, ma ogromny wpływ na to, jak rozumiane są komunikaty. Poniżej przedstawiamy kilka istotnych elementów komunikacji niewerbalnej:

- Mowa ciała (gesty, mimika, postawa i ruchy)
- Mimika twarzy
- Gesty (ruchy rąk, skinienie głową i inne gesty; proszę być delikatnym, ponieważ różne kultury mogą różnie interpretować gesty, dlatego ważne jest, aby być świadomym niuansów kulturowych).
- Kontakt wzrokowy
- Postawa ciała
- Bliskość (fizyczna odległość między osobami; różne kultury mogą mieć różne oczekiwania dotyczące dystansu interpersonalnego)
- Dotyk (proszę pamiętać o normach kulturowych i indywidualnych preferencjach)
- Paralingwistyka
- Wygląd (pielęgnacja, ubiór i ogólny wygląd)
- Cisza



Komunikacja jedno- i dwukierunkowa

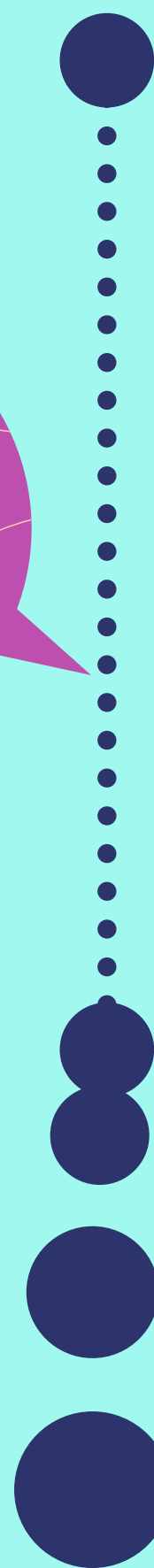


Komunikacja jednokierunkowa

W komunikacji jednokierunkowej informacje przepływają w jednym kierunku, zazwyczaj od nadawcy do odbiorcy. Nadawca jest tym, który inicjuje i przesyła wiadomość, a odbiorca jest tym, który ją odbiera i przetwarza.

Komunikacja dwukierunkowa

W komunikacji dwukierunkowej występuje wzajemny przepływ informacji między nadawcą a odbiorcą. Obie strony aktywnie uczestniczą w wymianie, a odbiorca przekazuje nadawcy informacje zwrotne. Tworzy to bardziej interaktywny i dynamiczny proces komunikacji.





Komunikacja jedno- i dwukierunkowa

Komunikacja jedno- i dwukierunkowa odnosi się do przepływu informacji między osobami lub grupami w procesie komunikacji. W zależności od charakteru wiadomości, sytuacji i zamierzonego rezultatu, można zastosować kombinację komunikacji jedno- i dwukierunkowej. Wybór odpowiedniej strategii, która pasuje do unikalnych wymagań danej sytuacji, jest często niezbędny do skutecznej komunikacji.

Komunikacja jednokierunkowa

- Nadawca nie oczekuje lub może nie otrzymać natychmiastowej informacji zwrotnej.
- Jest to raczej transmisja lub rozpowszechnianie informacji.
- Typowe przykłady obejmują przemówienia, wykłady, ogłoszenia i niektóre formy komunikacji pisemnej.

Komunikacja dwukierunkowa

- Informacje zwrotne są integralną częścią dwukierunkowej komunikacji, umożliwiając wyjaśnienie, potwierdzenie lub odpowiedź.
- Promuje dialog, w którym obie strony przyczyniają się do wymiany informacji.
- Przykłady obejmują bezpośrednie rozmowy, dyskusje, wywiady i interaktywne spotkania.

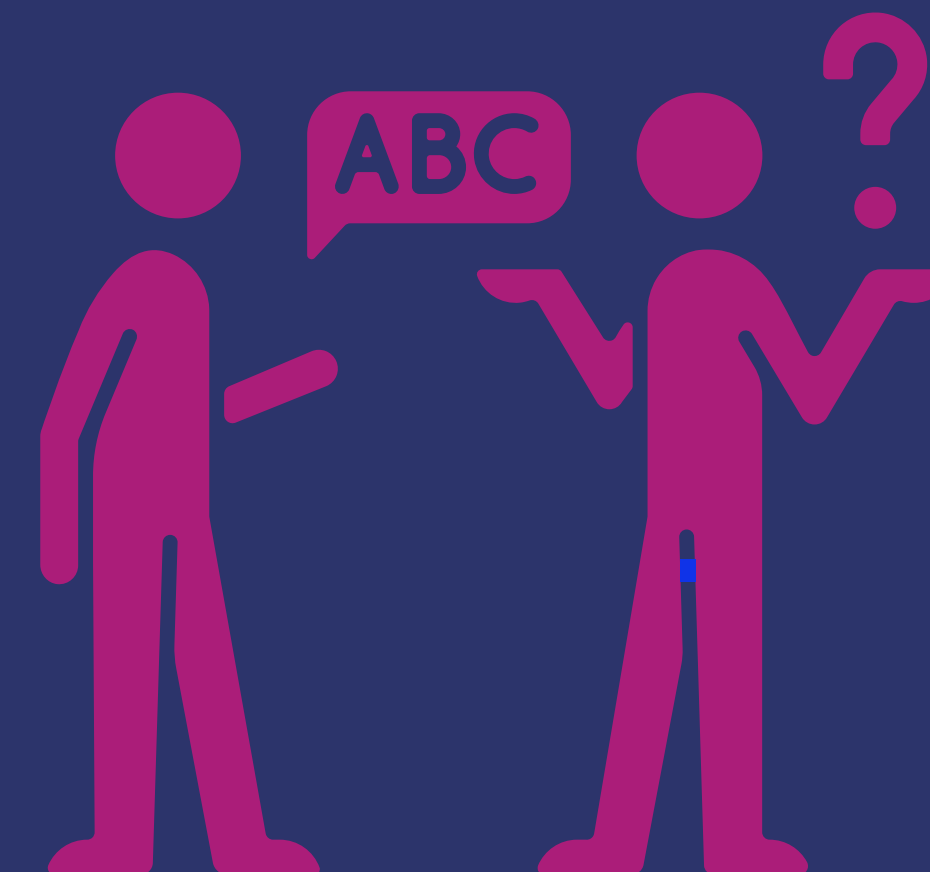


Barriere komunikacyjne to przeszkody, które uniemożliwiają jednostkom lub grupom skuteczną wymianę informacji.

Przeszkody te mogą pojawić się na różnych etapach procesu komunikacji i mogą utrudniać zrozumienie, powodować błędne interpretacje i prowadzić do przerw w komunikacji. Niezbędne jest rozpoznanie i pokonanie tych przeszkód w celu promowania skutecznej i przejrzystej komunikacji.

Najczęstsze rodzaje barier komunikacyjnych:

- Bariere językowe
- Bariere kulturowe
- Bariere fizyczne
- Bariere psychologiczne
- Bariere percepcyjne
- Bariere semantyczne
- Bariere organizacyjne
- Bariere technologiczne



Precyzja ekspresji



Dofinansowane przez
Unię Europejską

12/24

Precyzja wypowiedzi odnosi się do precyzyjnego i jasnego przekazywania pomysłów przy użyciu języka, który jest dokładny, zwięzły i jednoznaczny. Wiąże się to z doбором słów i budowaniem zdań w sposób, który zmniejsza możliwość błędnej interpretacji i gwarantuje, że odbiorcy zrozumieją zamierzony przekaz. Dokładność w doborze słów jest niezbędna dla dobrej komunikacji pisemnej i ustnej, ponieważ zwiększa czytelność i wpływ. Kluczowe aspekty precyzji wypowiedzi:

- Wybór właściwych słów
- Eliminacja nadmiarowości
- Unikanie dwuznaczności
- Bycie konkretnym
- Przejrzystość struktury zdań
- Spójność tonu i stylu
- Unikanie żargonu lub niepotrzebnej złożoności
- Sprawdzanie dokładności
- Biorąc pod uwagę odbiorców
- Weryfikacja i edycja

Precyzję często osiąga się poprzez staranną korektę i edycję. Przeglądanie i udoskonalanie komunikacji pomaga wyeliminować błędy i poprawić ogólną przejrzystość. Precyzja wypowiedzi jest szczególnie ważna w środowisku zawodowym i akademickim, gdzie dokładne i jasne przekazywanie informacji ma kluczowe znaczenie.





Aktywne słuchanie to umiejętność komunikacyjna, która polega na uważnym słuchaniu, rozumieniu, reagowaniu i przypominaniu sobie tego, co zostało powiedziane podczas rozmowy. Aktywne słuchanie to coś więcej niż tylko słyszenie tego, co się mówi; obejmuje ono podejmowanie świadomych wysiłków w celu interakcji z rozmówcą, okazywania empatii i oferowania komentarzy. Umiejętność ta ma kluczowe znaczenie dla tworzenia więzi zaufania między ludźmi, rozwiązywania sporów i promowania jasnej komunikacji.

- Poświęcanie pełnej uwagi
- Wykazanie zainteresowania
- Wyrok wstrzymujący
- Przekazywanie informacji zwrotnych
- Empatia
- Unikanie zakłóceń
- Zadawanie pytań otwartych
- Odzwierciedlanie uczuć
- Podsumowanie
- Odpowiednie reagowanie





Narzędzia, platformy lub technologie, które ułatwiają ludziom lub organizacjom dzielenie się pomysłami, informacjami i wiadomościami, są znane jako narzędzia komunikacyjne. Umiejętności te są niezbędne do komunikacji w kontekście osobistym, zawodowym i organizacyjnym, ponieważ ułatwiają bardziej efektywną i wydajną pracę zespołową. Wybór technologii komunikacyjnych zależy od konkretnych wymagań i celów osób, grup lub organizacji. Połączenie tych narzędzi może poprawić produktywność poprzez wspieranie bardziej efektywnej pracy zespołowej, komunikacji i współpracy.





Proszę teraz wziąć kartkę papieru i sporządzić listę narzędzi komunikacyjnych, które Pan/Pani zna lub z których korzysta Pan/Pani na co dzień.

Proszę sporządzić listę kontrolną zgodnie z następnym slajdem





- Email
- Komunikatory internetowe (IM) i aplikacje do czatu
- Narzędzia do wideokonferencji
- Narzędzia komunikacji głosowej
- Platformy współpracy
- Narzędzia do zarządzania projektami
- Platformy mediów społecznościowych
- Intranet i platformy komunikacji wewnętrznej
- Narzędzia do wspólnej edycji dokumentów
- Webinaria i platformy wydarzeń online
- Sieci społecznościowe dla przedsiębiorstw
- Informacje zwrotne i narzędzia





DZIAŁALNOŚĆ (TYLE CZASU, ILE PAN/PANI POTRZEBUJE)



**NARZĘDZIA
KOMUNIKACYJNE**

**KOMUNIKACJA
WERBALNA**

**KOMUNIKACJA
NIEWERBALNA**

**AKTYWNY
SŁUCHANIE**

NARZĘDZIA KOMUNIKACYJNE



Poniżej wymieniono kilka rodzajów narzędzi komunikacyjnych, które są powszechnie używane w naszym codziennym życiu. Proszę spróbować wypisać różne konteksty, w których określone narzędzie komunikacyjne może być używane. Proszę je krótko zdefiniować i napisać, kiedy mogą być używane. Proszę zobaczyć przykład:

DEFINICJA - Narzędzia do zbierania opinii i ankiet umożliwiają organizacjom gromadzenie danych wejściowych i opinii od osób lub grup.

PRZYPADKI WYKORZYSTANIA: Informacje zwrotne od pracowników, badania satysfakcji klientów, gromadzenie danych.

- Email
- Komunikatory internetowe (IM) i aplikacje do czatu
- Narzędzia do wideokonferencji
- Narzędzia komunikacji głosowej
- Platformy współpracy
- Narzędzia do zarządzania projektami
- Platformy mediów społecznościowych

- Intranet i platformy komunikacji wewnętrznej
- Narzędzia do wspólnej edycji dokumentów
- Webinaria i platformy wydarzeń online
- Sieci społecznościowe dla przedsiębiorstw



Wyzwanie opowiadania historii

Cel ćwiczenia: Pisząc i prezentując wciągającą krótką narrację, poprawią Państwo swoje umiejętności komunikacji werbalnej i opowiadania historii. Ćwiczenie to pozwala również poprawić kreatywność, zdolność adaptacji oraz umiejętność angażowania i nawiązywania kontaktu z innymi poprzez opowiadanie historii.

KROK 1

Proszę wybrać temat dla swojej narracji. Może on być oparty na prawdziwej historii, dziele fikcyjnym lub czymś, co Państwa interesuje. Proszę skondensować główne idee swojej historii w zwięzły przegląd. Proszę określić wstęp, główne punkty i zakończenie. Proszę stworzyć atrakcyjne wprowadzenie, które przyciągnie uwagę odbiorców. Może to być intrygujące stwierdzenie, zapytanie lub zaskakujący fakt.

KROK 2

Proszę szczegółowo opisać kluczowe momenty narracji. Proszę upewnić się, że ma to sens i dodać szczegóły, aby uczynić ją interesującą. Aby wyczarować silne obrazy, proszę używać języka opisowego. Proszę wkładać uczucia w opowiadane historie. Proszę przekazywać swoje emocje, pomysły i reakcje, aby historia stała się bardziej zapadająca w pamięć i możliwa do powiązania. Proszę spróbować opowiadać historię różnymi głosami, w różnym tempie i kładąc nacisk na różne elementy. Proszę wypróbować różne elementy, w tym dramat, humor lub napięcie, aby zobaczyć, co działa najlepiej.

KROK 3

Proszę użyć smartfona lub innego urządzenia nagrywającego, aby zarejestrować sesję narracji. Po odsłuchaniu nagrania proszę ocenić swoją ogólną skuteczność, czas i sposób przekazu. Proszę przekazać sobie informacje zwrotne w oparciu o to, co usłyszeli Państwo na nagraniu. Proszę określić swoje mocne i słabe strony, a także elementy, które się sprawdziły. Proszę podzielić się swoją historią z przyjacielem, członkiem rodziny lub współpracownikiem. Proszę poprosić o komentarze na temat wpływu, jasności i poziomu zaangażowania swojej narracji.

KROK 4

Proszę wprowadzić poprawki do swojego stylu opowiadania historii w oparciu o krytykę. Proszę wprowadzić niezbędne zmiany, aby wzmocnić obszary, które mogą wymagać poprawy. Proszę spróbować zaprezentować swoją narrację różnym odbiorcom lub w różnych miejscach. Mogą to być miejsca biznesowe, spotkania z przyjaciółmi lub fora internetowe. Proszę regularnie oceniać swój rozwój. Proszę zwrócić uwagę na to, w jaki sposób zmieniły się Pana/Pani umiejętności narracyjne i jak poprawiło to Pana/Pani zdolność do skutecznej komunikacji.

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

Lustrzana mimikra

Cel ćwiczenia: Poprawa świadomości i kontroli sygnałów niewerbalnych poprzez ćwiczenie mimiki przed lustrem.

Proszę wybrać konkretne wskazówki niewerbalne, takie jak postawa, kontakt wzrokowy, gesty i mimika twarzy. Proszę ustawić się przed lustrem, które zapewnia wyraźny widok twarzy i górnej części ciała. Proszę zwracać uwagę na spontaniczne sygnały niewerbalne, nie próbując nimi manipulować. Proszę zmieniać jedną wskazówkę na raz, aby wyrazić różne uczucia lub pomysły. Proszę zaobserwować, jak drobne zmiany mogą wpłynąć na interpretację przekazu lub postawy. Proszę wypróbować różne ruchy rąk i odnotować ich efekty. Proszę przeanalizować różne pozycje ciała i ich efekty. Proszę zwracać uwagę na wzorce kontaktu wzrokowego i próbować zmieniać jego długość. Aby lepiej zrozumieć mimikę twarzy i język ciała, proszę nagrać sesję. Proszę ocenić poziom komfortu z różnymi wyrażeniami i wskazać obszary, które wymagają rozwoju. Proszę regularnie powtarzać to ćwiczenie, aby doskonalić swoją kontrolę nad różnymi wskazówkami niewerbalnymi. Proszę wykorzystać swoje spostrzeżenia, aby celowo i skutecznie komunikować się niewerbalnie w codziennych sytuacjach.





"Refleksyjny dziennik"

Cel działania: Poprawa umiejętności aktywnego słuchania poprzez autorefleksję i analizę.

Proszę wybrać niedawne spotkanie do refleksji (np. spotkanie w pracy lub rozmowę). Proszę wziąć pod uwagę wskaźniki niewerbalne, takie jak gesty i mowa ciała. Proszę zapamiętać i zanotować główne punkty wypowiedzi rozmówcy. Proszę zwrócić uwagę na uczucia rozmówcy oraz emocjonalny ton rozmowy. Proszę przeanalizować swoją reakcję i zaangażowanie w rozmowę. Proszę ocenić swój poziom skupienia - czy był(a) Pan(i) uważny(a) czy zajęty(a)? Proszę rozważyć wszelkie uprzedzenia lub przypuszczenia, które mogły wpłynąć na Pana/Pani zrozumienie. W oparciu o swoje refleksje, proszę ustalić dokładne cele dla swoich postępów. Proszę regularnie ćwiczyć tę aktywność myślową w różnych kontekstach. Proszę zapisywać swoje refleksje na przestrzeni czasu, aby śledzić postępy. Proszę zdobyć wiedzę, aby poprawić aktywne słuchanie w kolejnych rozmowach.





WNIOSKI (10 MINUT)

Jak się Pan czuł podczas tego szkolenia?
Czego nauczył(a) się Pan(i) o komunikacji?
Czego dowiedzieli się Państwo o sobie?
Co można poprawić lub zmienić?



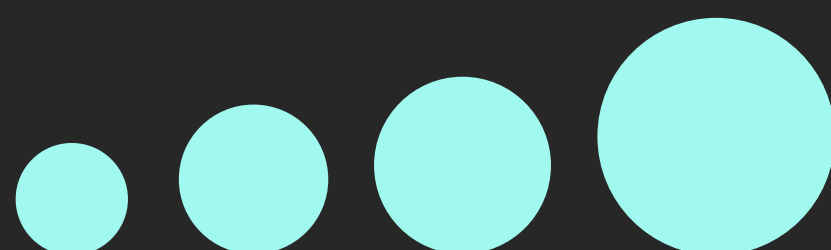
GDZIE ZNALEŹĆ TEORIĘ? Przydatne linki

<https://www.coursera.org/articles/communication-skills>

<https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/communication-skills>

<https://www.coursera.org/articles/communication-effectiveness>

<https://www.coursera.org/articles/strategies-in-communication>



Referencje



Dofinansowane przez
Unię Europejską

24/24

- Johnson, A. B. (2019). Aktywne słuchanie: Strategie skutecznej komunikacji. *Communication Quarterly*, 25(3), 45-67.
- Smith, E. R. (2017). Siła komunikacji niewerbalnej. HarperCollins Publishers.
- Davis, K. L., & Martinez, R. (2020). Poprawa komunikacji w miejscu pracy: Praktyczny przewodnik. *Business Communication Review*, 12(4), 89-105.
- Anderson, P. M. (2016). Refleksyjny dziennik w rozwoju zawodowym. *Journal of Adult Learning*, 8(2), 123-140.
- Brown, S. L., & Taylor, M. J. (2018). Wpływ refleksyjnego słuchania na satysfakcję z relacji. *Journal of Interpersonal Communication Research*, 15(1), 78-94.
- Williams, C. D. (2015). Efektywne wykorzystanie narzędzi komunikacyjnych w zespołach wirtualnych. *International Journal of Virtual Collaboration*, 7(3), 210-225.
- Thompson, R. E., & Clark, L. M. (2019). Rola sygnałów niewerbalnych w komunikacji przywódczej. *Leadership Studies Quarterly*, 30(2), 189-204.
- White, A. R. (2021). Elevator Pitch Mastery: Tworzenie perswazyjnej wiadomości w 60 sekund. *Business Communication Journal*, 18(1), 34-50.
- Miller, K. N., & Davis, R. F. (2018). Rozwijanie precyzji w wyrażaniu: A Writing Workshop Approach. *Journal of Writing Education*, 12(2), 167-183.
- Garcia, M. L., & Patel, S. A. (2017). Opowiadanie historii jako narzędzie komunikacji w erze cyfrowej. *Journal of Media Studies*, 22(4), 432-448.

cribner





SOFT SKILLS FOR YOUTH EMPLOYMENT

2022-1-TR01-KA220-YOU-000087078

Finansowane przez Unię Europejską. Poglądy i opinie wyrażone w niniejszym dokumencie są jednak wyłącznie poglądami i opiniami autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Ani Unia Europejska, ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.



Dofinansowane przez
Unię Europejską

