



Moduł 1: Komunikacja



Lifelong
Learning

Zawartość



1. Wstęp

2. Zawartość

- 2.1 Czym jest komunikacja?
- 2.2 Elementy procesu komunikacji
- 2.3 Bariery efektywnej komunikacji
- 2.4 Poradnik efektywnej komunikacji

3. Ćwiczenia

- 3.1 Komunikuj!
- 3.2 Burza mózgów
- 3.3 W-C-N. Wiem-Chcę wiedzieć-Nauczyłem się!

4. Podsumowanie



1. Wstęp

Celem modułu jest zapoznanie Cię z **technikami** umożliwiającymi:

- naukę nowych form komunikacji,
- efektywną komunikację..



❖W skrócie – nauczymy Cię słuchać, myśleć i komunikować się w sposób bardziej kreatywny.

Po zakończeniu modułu **powinienieś...**



- Umieć zdefiniować komunikowanie się,
- Potrafić wskazać główne elementy procesu komunikacji,
- Rozumieć proces komunikowania się,
- Rozpoznać efektywną komunikację,
- Identyfikować bariery komunikacyjne,
- Poprawić komunikowanie się w swojej pracy.

***Introductory video will be also available** in national Languages with subtitles in English. **LINK!**





1. Wstęp

Moduł oferuje rozmaite ćwiczenia mające na celu osiągnięcie wyznaczonych celów:

- Ćwiczenie „**Komunikuj!**” ma za zadanie wyzwolić twórcze myślenie i wspierać podejście polegające na rozważaniu wielu perspektyw dotyczących danego zagadnienia.
- Ćwiczenie „**Burza mózgów**” ma za zadanie wygenerować wiele spontanicznych pomysłów na rozwiązanie danego problemu i podzielenie się różnymi punktami widzenia.

Ćwiczeniem komplementarnym jest ćwiczenie **W-C-N. Wiem-Chcę wiedzieć-Nauczyłem się!** Jego zadaniem będzie nakierowanie Cię na aktywne myślenie w zakresie czytania i rozumienia tekstu.

Czas trwania modułu: 60 min





2. Zawartość

2.1 Czym jest komunikacja?

2.2 Elementy procesu komunikacji

2.3 Bariery efektywnej komunikacji

2.4 Poradnik efektywnej komunikacji



Lifelong
Learning

2.1 Czym jest komunikacja?



Komunikowanie się to:

- Dwukierunkowy proces docierania do wzajemnego zrozumienia, którego uczestnicy nie tylko wymieniają się (kodują i dekodują) informacją, wiadomościami, pomysłami i emocjami, ale także kreują i dzielą się znaczeniem.
- Mówiąc ogólnie, komunikowanie się jest sposobem na łączenie ludzi lub miejsc.
- W biznesie traktowane jest ponadto jako główna funkcja zarządzania – organizacja nie może funkcjonować bez komunikacji międzypoziomowej oraz między pracownikami..

Więcej:

1.- Słownik biznesowy: <http://www.businessdictionary.com/definition/communication.html#ixzz3PunQL6xA>

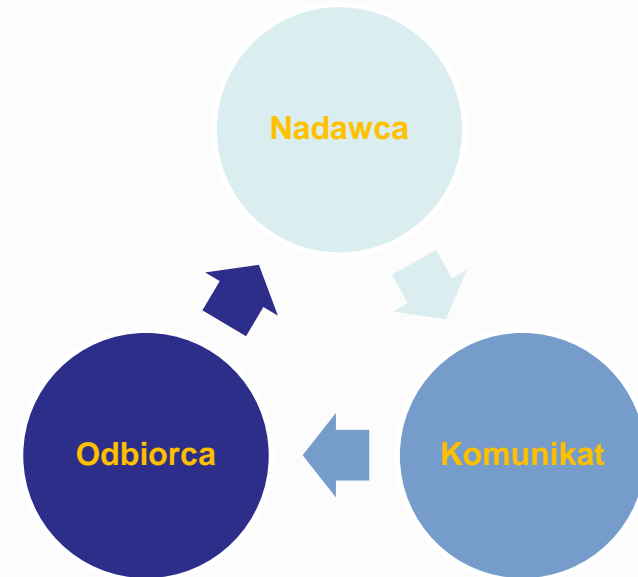
2.- Czym jest komunikowanie się w organizacji? (wersja angielska).

<https://www.youtube.com/watch?v=e5oXygLGMuY>. **VIDEO!**



2.2 Komunikowanie się: elementy procesu

- **Nadawca** wysyła komunikat, mając konkretne intencje.
- **Odbiorca komunikatu** próbuje zrozumieć przekaz i zinterpretować go.
- Następnie przekazuje informację zwrotną nadawcy, który z kolei interpretuje otrzymany przekaz.




Tak skonstruowany proces,
powtarzany nieprzerwanie,
konstytuuje komunikowanie się



2.2 Komunikowanie się: **więcej** elementów procesu

1. **Nadawca:** osoba, która zamierza przekazać informację oraz myśl innym.
2. **Myśl:** jest przedmiotem komunikacji. Może zawierać: opinie, postawy, uczucia, poglądy, rozkazy, czy sugstie (**Komunikat**).
3. **Kodowanie:** Przedmiot komunikacji jest teoretyczny i niematerialny, dlatego też komunikowanie wymaga wykorzystania symboli (np. słów, działań, obrazów). Konwersja przekazu do tych symboli nazywana jest właśnie kodowaniem.
4. **Kanał komunikacji:** osoba, która chce nadać komunikat musi wybrać kanał, którym przekaże informacje i myśli. Informacja ta jest transmitowana przez kanały, które mogą mieć charakter formalny lub nieformalny.





2.2 Komunikowanie się: **więcej** elementów procesu

- 5. Odbiorca:** to osoba, która odbiera komunikat lub osoba, do której skierowana jest on skierowany. To właśnie odbiorca stara się możliwie najlepiej zrozumieć komunikat.
- 6. Dekodowanie:** osoba, która odbiera wiadomość lub symbol od nadawcy stara się przetworzyć go w taki sposób by możliwie najlepiej zrozumieć ich znaczenie.
- 7. Informacja zwrotna:** pozwala upewnić się, że odbiorca odebrał i zrozumiał komunikat zgodnie z intencją nadawcy.

Więcej:

- 1.- Wstęp do komunikowania: <http://www.oum.edu.my/oum/v3/download/OUMH1203.pdf>
- 2.- Siedem elementów procesu komunikowania się: <http://www.yourarticlelibrary.com/business-communication/7-major-elements-of-communication-process/25815/>





2.3 Komunikowanie: Bariery

- 1. Posługiwanie się żargonem.** Używanie skomplikowanych terminów (np. technicznych).
- 2. Bariery emocjonalne i tabu.** Niektórym ludziom może być trudno wyrażać emocje. Podobnie niektóre tematy mogą być przez uczestników procesu komunikacji uznawane za tabu.
- 3. Brak uwagi i zainteresowania, brak znaczenia komunikatu dla odbiorcy.**
- 4. Różnice w percepcji i punktach widzenia.**
- 5. Niepełnosprawność:** np. problemy ze słuchem czy wady wymowy.
- 6. Fizyczne bariery komunikacji niewerbalnej:** niemożność obserwowania zachowań, gestów i języka ciała nadawcy/odbiorcy może negatywnie wpłynąć na efektywność komunikacji.





2.3 Communication: Barriers

7. **Różnice językowe** i trudność w zrozumieniu nieznanymi akcentów.
8. **Oczekiwania i uprzedzenia**, mogące prowadzić do fałszywych założeń i stereotypizowania. Ludzie często słyszą to, co chcą usłyszeć, przez co wyciągają błędne wnioski.
9. **Różnice kulturowe.** Normy interakcji społecznych różnią się od siebie w różnych kulturach, podobnie jak sposoby wyrażania emocji (np. zachowanie dystansu osobistego).

Więcej:

1.- Komunikowanie się: proces, bariery i poprawa efektywności.

<http://www.nationalforum.com/Electronic%20Journal%20Volumes/Lunenburg,%20Fred%20C,%20Communication%20Schooling%20V1%20N1%202010.pdf>

2.- Bariery efektywnej komunikacji:

<http://www.skillsyouneed.com/ips/barriers-communication.html>

3.- Natura komunikowania się w organizacji:

http://my.ilstu.edu/~llipper/com329/mccroskey_chapter.pdf



2.4 Poradnik efektywnej komunikacji



- Zwracaj uwagę na własny **język ciała**- komunikujesz nim znacznie więcej niż Ci się wydaje!
- **Staraj się nie umieszczać w przekazie zbyt wielu informacji.** Przyjmuje się, że ludzie przyswajają do trzech myśli zawartych w prezentacji, czy dyskusji.
- **Staraj się komunikować twarzą w twarz.** Większość osób preferuje właśnie ten sposób komunikacji.
- Bądź świadomy niebezpieczeństwa błędnej interpretacji podczas komunikowania się w środowisku wielokulturowym..





Helpful Tips

2.4 Poradnik efektywnej komunikacji

- Skuteczna komunikacja jest **otwarta**.
- **Dziel się procesem rozumowania**, a nie samymi wnioskami.
- Fakt, że nie ma nowych złych wiadomości **nie oznacza, że nie ma czego komunikować**.
- **Komunikowanie się jest procesem** a nie produktem (informowanie się wymaga interakcji).

Przypis: http://aslect.eu/documents/case1_Doing2learn/Doing2learn_Communication_Handbook.pdf

Więcej:

- 1.- Znaczenie skutecznej komunikacji: <http://www.flexstudy.com/catalog/schpdf.cfm?coursernum=95027>
- 2.- Skuteczne komunikowanie się podczas pracy w grupie: <http://www.umext.maine.edu/onlinepubs/PDFpubs/6103.pdf>
- 3.- Skuteczne komunikowanie się w miejscu pracy: <http://www.fmlink.com/a/31179>
- 4.- Umiejętności skutecznego komunikowania się: <http://www.maximumadvantage.com>. **VIDEO!**
- 5.- Przestań komunikować się nieefektywnie!. <https://www.youtube.com/watch?v=m2upjBWRfU>. **VIDEO!**





3. Ćwiczenia

3.1 Komunikuj!

3.2 Burza mózgów



Let's practice!



Lifelong
Learning



Ćwiczenie 1: Komunikuj! (25')



Lifelong
Learning

Ćwiczenie 1: Komunikuj!

Twoim zadaniem jest **napisanie krótkiej historii** (50 do 100 słów) na podstawie losowo wybranych obrazków wygenerowanych po wpisaniu hasła „**metalworking**” (ang. sektor metalurgiczny) pod tym linkiem:

<https://www.flickr.com/search/?sort=relevance&text=metalworking>

Wybierz 5 obrazków i stwórz własną historię!

Pamiętaj, że masz 25 minut!

Poniżej znajdziesz **przykład prawidłowo wykonanego ćwiczenia**:

<http://5card.cogdogblog.com//show.php?id=34932>

Myśl kreatywnie.

Staraj się podejść do tematu **z różnych perspektyw.**



Gratulacje! Właśnie ukończyłeś Ćwiczenie 1!

Możesz teraz przejść do Ćwiczenia 2!





Ćwiczenie 2: Burza mózgów (25')



Lifelong
Learning

Zasady burzy mózgów:

1. Skup się na ilości

Założeniem jest, że większa liczba idei i myśli zwiększa szansę na zaproponowanie unikatowego i skutecznego rozwiązania, zgodnie z maksymą „ilość rodzi jakość”.

2.: Zaniechaj krytycyzmu

Na tym etapie **nie krytykujemy żadnych pomysłów**. W ten sposób powstanie więcej, często niezwykłych, koncepcji.

3. : Bądź otwarty na niezwykle pomysły

Nietypowe pomysły są mile widziane. Starajcie się patrzeć na rzeczy z nowej perspektywy.

4. Łącz i poprawiaj pomysły

Dobre pomysły można łączyć tak, by powstało jedno bardzo dobre rozwiązanie (zgodnie z hasłem "**1+1=3**").





Bądź
kreatywny!

Wykorzystaj zawarty w ćwiczeniu **temat dyskusji**, np. „Sektor metalurgiczny – niewidzialny sektor?”, żeby przeprowadzić dyskusję na temat mocnych stron sektora, możliwości wprowadzenia nowych produktów, itp.

W każdej turze kursanci **proponują w odpowiedzi własny pomysł**. Wymiana poglądów trwać będzie pięć tur.

Po 5 turach jeden z kursantów **uszereguje odpowiedzi według kategorii** i przedstawi wyniki dyskusji.

❖ **Czas: 25'**

Więcej:

[Brainstorming](#)

[Creative thinking skills](#)



Gratulacje, właśnie ukończyłeś Ćwiczenie 2!

Jeśli chcesz poćwiczyć jeszcze trochę,
skorzystaj z ćwiczenia uzupełniającego!





Ćwiczenie uzupełniające:

W-C-N.

Wiem-Chcę wiedzieć-Nauczyłem się!(25')



Lifelong
Learning

Ćwiczenie zakłada pracę z rozdziałami 4 i 5 następującej publikacji:

“Niewidzialny” sektor europejskiego przemysłu – teraz w centrum uwagi. Obróbka metali i produkcja artykułów metalowych”, dostępny w następujących językach: [angielskim](#), [niemieckim](#), [greckim](#), [włoskim](#), [polskim](#), [portugalskim](#) i [hiszpańskim](#).

Tematem przewodnim pracy są *szanse, zagrożenia, wyzwania i perspektywy stojące przed sektorem metalurgicznym*.

Ćwiczenie należy wykonać mając na uwadze następujące obszary:

- 1.- Co wiem
- 2.- Co chcę wiedzieć
- 3.- Czego się nauczyłem

Zacznij od wypisania tego, **co wiesz** o *szansach, zagrożeniach, wyzwaniach i perspektywach stojących przed sektorem metalurgicznym*. Informacje te umieść w pierwszym obszarze.

Następnie stwórz listę pytań, dotyczących tego, co **chciałbyś wiedzieć na ten temat** i umieść ją w obszarze drugim.

Ostatnim etapem jest uważne czytanie rozdziałów 4 i 5 tekstu., przy jednoczesnym uzupełnianiu obszaru trzeciego **informacjami, których się nauczyłeś**.

Więcej: [The KWL strategy](#)



4. Podsumowanie



Organizacja nie może funkcjonować bez komunikacji pomiędzy wydziałami, jednostkami i pracownikami.

Wszystkie elementy procesu komunikacji są tak samo ważne. Nadawca, odbiorca, ludzie współpracujący ze sobą muszą nauczyć się jak **poprawić komunikację**.

Bariery komunikacyjne można przełamać. **Wmożna nauczyć się jak komunikować się w sposób skuteczny**.

Pamiętaj: **Komunikowanie się jest procesem**, a nie produktem. Możesz być jego częścią.

Więcej:

http://www.slideshare.net/Antonia_Clare/creativity-in-eltslides

<http://www.sparringmind.com/creative-thinking/>

