



MODUŁ 6

DETOKS OD MEDIÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH I CYFROWY DOBROSTAN



erasmediah.eu



**Co-funded by
the European Union**



Lekcja 6.5

Poprawa umiejętności komunikacyjnych dla lepszych połączeń



ERASMEDIAH

Educational Reinforcement Against
the Social Media Hyperconnectivity



**Co-funded by
the European Union**

Lekcja 6.5

Poprawa umiejętności komunikacyjnych dla lepszych połączeń

Cele:

- Pomoc uczestnikom w zrozumieniu znaczenia skutecznej komunikacji dla budowania silnych relacji osobistych i zawodowych.
- Zapewnienie strategii poprawy umiejętności komunikacji werbalnej i niewerbalnej.
- Ćwiczenie technik komunikacyjnych, które sprzyjają zaufaniu, empatii i nawiązywaniu relacji w rozmowach.

Kluczowe przesłanie:

- Skuteczna komunikacja wykracza poza słowa - język ciała i aktywne słuchanie są kluczowe.
- Jasna komunikacja wzmacnia relacje i pomaga rozwiązywać konflikty.
- Praktykowanie empatii i aktywnego słuchania buduje zaufanie i wzajemne zrozumienie.



RODZAJ LEKCJI:





Przegląd lekcji

Warsztaty te mają na celu poprawę umiejętności komunikacyjnych uczestników poprzez poznanie technik komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Dzięki praktycznym zadaniom i refleksji uczestnicy nauczą się lepiej łączyć z innymi i rozwijać znaczące relacje. Lekcja składa się z pięciu zadań, które koncentrują się na różnych aspektach komunikacji.

Warsztaty podzielone są na 5 etapów:

1. Wprowadzenie do umiejętności komunikacyjnych (10 min)
2. Komunikacja werbalna a niewerbalna (15 min)
3. Aktywne słuchanie i empatia (20 min)
4. Budowanie zaufania poprzez komunikację (15 min)
5. Refleksja i dyskusja (10 min)



Krok 1

Wprowadzenie do umiejętności komunikacyjnych

Komunikacja jest podstawą wszystkich znaczących połączeń. Czy wiesz, że to, co mówimy, to tylko część tego, jak się komunikujemy? Komunikacja werbalna obejmuje słowa, których używamy do wyrażania naszych myśli, podczas gdy komunikacja niewerbalna obejmuje mowę ciała, mimikę, gesty i ton głosu. Te niewerbalne wskazówki często dodają kontekst i emocje do naszych słów - lub nawet im zaprzeczają. Na przykład proste „nic mi nie jest” może nabrać zupełnie innego znaczenia w zależności od tonu lub towarzyszącego mu wyrazu twarzy. Komunikacja niewerbalna może czasami przekazać więcej niż same słowa.

Przeanalizujmy tę ideę dalej:

- Pomyśl o sytuacji, w której ktoś źle cię zrozumiał, ponieważ twój język ciała lub ton nie pasowały do twoich słów.
- Jak wpłynęło to na interakcję? Zapisz swoje przemyślenia.
- Podziel się swoim przykładem z grupą, aby omówić, w jaki sposób komunikacja werbalna i niewerbalna współpracują ze sobą.

Zastanawiając się nad tymi doświadczeniami, możemy lepiej zrozumieć, jak ważne jest dostosowanie naszych słów i działań w celu uzyskania jaśniejszej i skuteczniejszej komunikacji.



Krok 2

Komunikacja werbalna a niewerbalna

Komunikacja to coś więcej niż słowa; sygnały niewerbalne, takie jak postawa, kontakt wzrokowy, mimika twarzy i ton głosu, mogą mieć nawet większe znaczenie niż to, co zostało powiedziane. Zastanów się, w jaki sposób twoje sygnały niewerbalne mogą wzmacniać lub zaprzeczać twoim słowom.

Na początek przeanalizujemy tę koncepcję na przykładzie. Wyobraź sobie, że ktoś mówi: „Cieszę się, że tu dziś jestem”. Teraz wyobraź sobie, jak to stwierdzenie brzmi, gdy jest wygłaszane z opadniętymi ramionami i bez kontaktu wzrokowego w porównaniu z jasnym uśmiechem i otwartą postawą. Różnice te pokazują, jak sygnały niewerbalne mogą radykalnie zmienić znaczenie komunikatu.

Aktywność: Połącz się w parę z innym uczestnikiem i przećwicz wypowiadanie prostego zdania (np. „Nie mogę się doczekać współpracy z tobą”) przy użyciu różnych sygnałów niewerbalnych. Spróbuj wyrazić podekscytowanie, brak zainteresowania lub zdenerwowanie.

Następnie przedyskutuj w grupie, w jaki sposób te niewerbalne zmiany wpłynęły na postrzegane znaczenie wiadomości. Zastanów się, w jaki sposób uważność na własne sygnały niewerbalne może sprawić, że twoja komunikacja będzie jaśniejsza i bardziej celowa.



Krok 3

Aktywne słuchanie i empatia

Czy wiesz, że komunikacja niewerbalna często przemawia głośniejsz niż słowa? Sposób, w jaki się zachowujemy - nasza postawa, mimika twarzy, kontakt wzrokowy i ton - może ujawniać emocje i intencje, których same słowa nie są w stanie przekazać.

Na przykład, wyobraź sobie, że mówisz: „Cieszę się, że tu dziś jestem” z opadniętymi ramionami i bez kontaktu wzrokowego. Teraz wyobraź sobie, że wypowiadasz to samo zdanie z promiennym uśmiechem i otwartą mową ciała. Przekaz jest zupełnie inny, prawda? Sygnały niewerbalne często kształtują sposób, w jaki inni interpretują nasze słowa, a nawet mogą przyćmić to, co próbujemy powiedzieć.

Aby wykonać to zadanie:

- Połącz się w parę z partnerem i na zmianę wypowiadajcie zdanie „Cieszę się, że tu dziś jestem”, używając różnych sygnałów niewerbalnych (np. entuzjazm, brak zainteresowania, zdenerwowanie).
- Obserwuj, jak ton, postawa i mimika twarzy wpływają na interpretację przekazu.
- Następnie podziel się swoimi spostrzeżeniami z grupą: W jaki sposób sygnały niewerbalne wpłynęły na przekaz?



Krok 4

Budowanie zaufania poprzez komunikację

Poprawa komunikacji zaczyna się od samoświadomości. Poświęć chwilę na zastanowienie się nad tym, jak komunikujesz się w różnych obszarach swojego życia - czy to w relacjach osobistych, w pracy, czy w otoczeniu społecznym. Zastanów się nad nawykami, z których jesteś dumny i obszarami, w których chciałbyś się poprawić.

Zacznijmy od kilku pytań, które pomogą ci w refleksji:

- Jakie aspekty komunikacji stanowią dla ciebie wyzwanie?
- Jak komunikacja (dobra lub zła) wpłynęła na twoje relacje w przeszłości?
- Jakie zmiany mogłyby pozytywnie wpłynąć na to, jak komunikujesz się z innymi?

Zadanie jest następujące:

- Zapisz swoje mocne strony i obszary wymagające poprawy w komunikacji. Pomyśl o konkretnych sytuacjach, w których lepsza komunikacja mogła doprowadzić do innych rezultatów.
- W oparciu o swoje refleksje, wyznacz jeden lub dwa cele do poprawy. Na przykład: „Skupię się na aktywnym słuchaniu, podsumowując to, co mówi druga osoba, zanim odpowiem”.



Krok 5

Refleksja i dyskusja

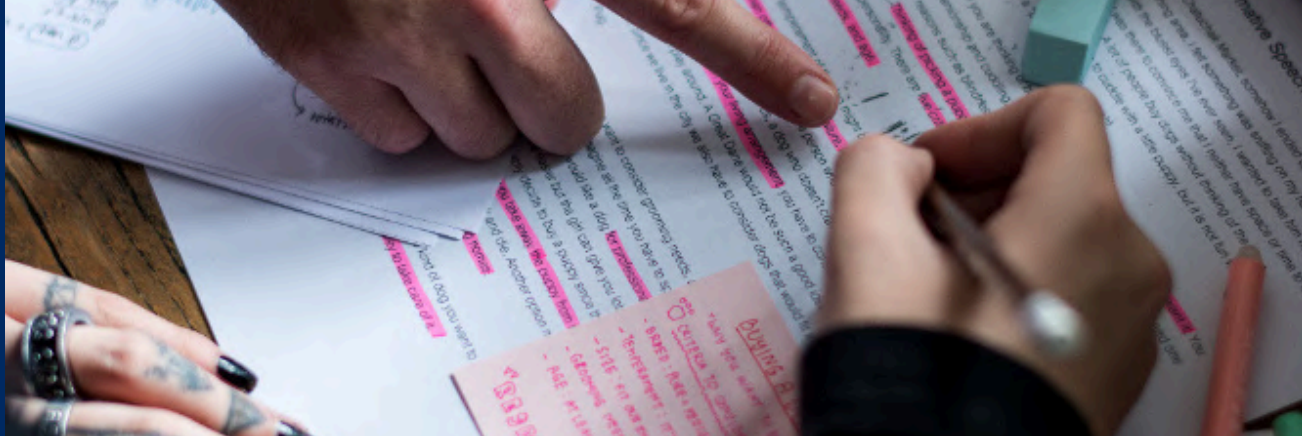
Poświęć trochę czasu na ocenę tego, jak komunikujesz się w różnych obszarach swojego życia - takich jak relacje osobiste, środowisko pracy czy interakcje społeczne. Refleksja pomaga odkryć mocne strony i obszary, w których poprawa może przynieść znaczącą różnicę.

Rozpocznij od udziału w dyskusji grupowej, aby podzielić się doświadczeniami i wyzwaniem. Rozmowa z innymi może dostarczyć cennych spostrzeżeń i sprzyjać poczuciu wzajemnego uczenia się. Pytania do rozważenia obejmują:

- Jakie aspekty komunikacji stanowią dla ciebie największe wyzwanie?
- W jaki sposób poprawa komunikacji może pozytywnie wpłynąć na twoje relacje?

Po zastanowieniu się, wyznacz jeden lub dwa konkretne cele, aby poprawić swoje umiejętności komunikacyjne. Na przykład, możesz dążyć do ćwiczenia aktywnego słuchania podczas rozmów lub skupić się na wyrażaniu siebie jaśniej i z szacunkiem. Cele te powinny być mierzalne, abyś mógł śledzić swoje postępy w czasie.

To zadanie pomoże ci zbudować świadomość i podjąć konkretne kroki w kierunku stania się bardziej skutecznym rozmówcą.



Podsumowanie kluczowych wniosków

- Komunikacja obejmuje zarówno mówienie, jak i słuchanie - świadomość sygnałów niewerbalnych jest tak samo ważna jak słowa.
- Aktywne słuchanie i empatia wzmacniają więzi, zapewniając, że ludzie czują się wysłuchani i zrozumiani.
- Zaufanie buduje się z czasem poprzez szczerą i otwartą komunikację.
- Konsekwentne ćwiczenie tych umiejętności poprawia zarówno relacje osobiste, jak i zawodowe.
- Umiejętności komunikacyjne są kluczowe dla rozwiązywania konfliktów i współpracy.



Instrukcje dla osób pracujących z młodzieżą, edukatorów i nauczycieli

Cel:

Celem tej lekcji jest pomoc uczestnikom w doskonaleniu umiejętności komunikacyjnych w celu budowania silniejszych więzi z innymi. Skupiając się na aktywnym słuchaniu, mowie ciała i jasnych komunikatach, uczestnicy dowiedzą się, jak skutecznie wyrażać siebie i lepiej rozumieć innych. Nauczyciele powinni poprowadzić uczniów przez praktyczne ćwiczenia i dyskusje, które podkreślają znaczenie zarówno komunikacji werbalnej, jak i niewerbalnej, zachęcając ich do ćwiczenia tych umiejętności w rzeczywistych sytuacjach, aby poprawić ich relacje i interakcje osobiste.

Potrzebne materiały:

- Tablica lub flipchart
- Markery
- Materiały informacyjne ze wskazówkami dotyczącymi komunikacji
- Czasomierz do zarządzania czasem
- Kartki papieru i długopisy do refleksji w grupie





Krok 1: Wprowadzenie do umiejętności komunikacyjnych (10 min)

Rozpocznij od wyjaśnienia dwóch głównych form komunikacji: werbalnej i niewerbalnej. Podkreśl, w jaki sposób komunikacja werbalna wykorzystuje wypowiedziane słowa do dzielenia się myślami i pomysłami, podczas gdy komunikacja niewerbalna obejmuje język ciała, gesty, ton i mimikę twarzy, które dodają kontekst emocjonalny lub niuanse.

Użyj powiązanych przykładów, aby zilustrować znaczenie sygnałów niewerbalnych. Na przykład wypowiedz zdanie „Nic mi nie jest” w różnym tonie lub z różną mimiką twarzy, aby zademonstrować, jak może zmienić się jego znaczenie.

Poproś uczestników, aby pomyśleli o sytuacji, w której poczuli się źle zrozumiani z powodu niedopasowania ich komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Zachęć ich do krótkiego zapisania swoich odpowiedzi.

Niech uczestnicy podzielą się swoimi przykładami z grupą. Wykorzystaj tę dyskusję, aby wskazać wzorce lub spostrzeżenia, takie jak to, w jaki sposób emocje lub różnice kulturowe mogą wpływać na komunikację niewerbalną.

Podkreśl, że skuteczna komunikacja wymaga dostosowania sygnałów werbalnych i niewerbalnych. Zachęć uczestników do zwracania uwagi na to, w jaki sposób przekazują swoje wiadomości w przyszłych interakcjach.





Krok 2: Komunikacja werbalna a niewerbalna (15 min)

Krótko wyjaśnij pojęcie aktywnego słuchania, podkreślając, że wymaga ono pełnej uwagi na mówcy, bez zastanawiania się, jak odpowiedzieć lub przygotowywania własnej odpowiedzi.

Dobierz uczestników w pary do ćwiczenia polegającego na słuchaniu, w którym jedna osoba będzie mówić na wybrany przez siebie temat (np. hobby, ostatnie doświadczenia itp.) przez 2-3 minuty, a druga będzie uważnie słuchać.

Po tym, jak mówca skończy, poproś słuchacza o podsumowanie tego, co usłyszał, koncentrując się na kluczowych punktach, emocjach i głównym przesłaniu.

Niech pary zamienią się rolami i powtórzą ćwiczenie.

W dyskusji grupowej zbadaj, jak uczestnicy czuli się podczas ćwiczenia i czego nauczyli się o znaczeniu słuchania.

Zadanie to pomaga budować samoświadomość i może być otwierające dla wielu uczestników, ponieważ mogą oni nie zdawać sobie sprawy z tego, jak często komunikują się niewerbalnie. Utrzymuj wspierające środowisko, pozwalając na eksplorację różnych form ekspresji.





Krok 3: Aktywne słuchanie i empatia (15 min)

Wyjaśnij, że komunikacja niewerbalna często ma większą wagę niż same słowa. Omów, w jaki sposób gesty, postawa, mimika i ton głosu wpływają na odbiór wiadomości.

Przeprowadź ćwiczenie niewerbalne, w którym uczestnicy spróbują przekazać prostą emocję (np. szczęście, zmieszanie, podekscytowanie) bez mówienia, używając jedynie języka ciała i mimiki twarzy.

Poproś resztę grupy o odgadnięcie, jakie emocje lub wiadomość zostały przekazane. Podkreśli to znaczenie rozumienia sygnałów niewerbalnych.

Zachęć uczestników do zwracania uwagi na te sygnały w codziennych interakcjach, ponieważ mogą one ujawnić więcej niż wypowiedane słowa.

Zachęcaj uczestników do upraszczania języka i usuwania żargonu, który mógłby zmylić słuchacza. Skoncentruj się na przekazywaniu kluczowych punktów, unikając niepotrzebnych wyjaśnień.





Krok 4: Budowanie zaufania poprzez komunikację (15 min)

Omów znaczenie zwięzłej komunikacji, wyjaśniając, że jasność i zwięzłość są kluczem do zapewnienia prawidłowego zrozumienia wiadomości.

Podaj przykład skomplikowanej wiadomości i przepisuj ją w prostszej formie, aby zademonstrować, jak niepotrzebne szczegóły mogą zaciemnić przekaz.

Poproś uczestników, aby przećwiczyli wyjaśnianie prostego tematu (np. ulubionej aktywności lub niedawnego wydarzenia) w jednym jasnym zdaniu. Celem jest jasne wyrażenie komunikatu bez dodawania nadmiernej ilości szczegółów.

Po tym, jak każdy uczestnik przedstawi swoją wiadomość, przedyskutuj w grupie, w jaki sposób jasność i zwięzłość pomogły poprawić komunikację. Zaoferuj informacje zwrotne na temat dalszego udoskonalania wiadomości.

Zachęć uczestników do uproszczenia języka i usunięcia żargonu, który mógłby zmylić słuchacza. Skoncentruj się na dostarczaniu kluczowych punktów, unikając niepotrzebnych wyjaśnień.





Krok 5: Refleksja i dyskusja (10 min)

Poproś uczestników, aby poświęcili kilka minut na zastanowienie się nad swoimi doświadczeniami z całej sesji. Niech zapiszą, w których umiejętnościach komunikacyjnych czują się najpewniej, a które chcieliby poprawić.

Zachęć ich do stworzenia planu działania mającego na celu poprawę ich umiejętności komunikacyjnych, wyznaczając cele dla konkretnych zachowań, na których chcą się skupić (np. „Będę ćwiczyć aktywne słuchanie w mojej następnej rozmowie” lub „Skupię się na jaśniejszym przekazywaniu wiadomości w moich służbowych e-mailach”).

Po tym, jak uczestnicy napiszą swoje plany, połącz ich w pary, aby podzielić się swoimi planami działania i zapewnić wzajemne wsparcie i odpowiedzialność.

Poprowadź proces refleksji, zadając pytania zachęcające, takie jak: „Czego się dzisiaj nauczyłeś, co cię zaskoczyło?” i „Jak możesz zastosować te umiejętności w życiu osobistym i zawodowym?”.





Działania uzupełniające i zadanie domowe

- Poproś uczestników, aby przez tydzień prowadzili dziennik komunikacji, odnotowując wszelkie istotne rozmowy, w których zastosowali umiejętności nabyte podczas warsztatów.
- Zachęć ich do zastanowienia się nad tym, jak ich komunikacja została odebrana i jakie wyzwania napotkali.
- Podczas następnej sesji uczestnicy mogą podzielić się swoimi refleksjami i omówić modyfikacje w celu dalszej poprawy.

Wskazówki dla nauczycieli:

- Spraw, aby sesja była interaktywna, zadając otwarte pytania i zachęcając wszystkich do udziału.
- Niektórzy uczestnicy mogą potrzebować dodatkowego czasu na zastanowienie się nad swoimi stylami komunikacji. Stwórz wspierające środowisko.
- Demonstruj aktywne słuchanie i empatię podczas sesji, aby modelować te umiejętności.
- Dziel się historiami lub studiami przypadków skutecznej komunikacji, aby koncepcje były możliwe do przyswojenia.
- W trakcie sesji przypominaj o znaczeniu komunikacji werbalnej i niewerbalnej, a także o roli aktywnego słuchania i empatii.





Narzędzia

Zoom



Ułatwia zdalne spotkania i dyskusje, podczas których uczestnicy mogą ćwiczyć techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej w środowiskach wirtualnych.

[LINK](#)

Otter.ai



Narzędzie do transkrypcji, które automatycznie zapisuje spotkania, wywiady lub rozmowy.

[LINK](#)



Referencje

- Gattig, N. (2024). 18 effective strategies to improve your communication skills. BetterUp.
<https://www.betterup.com/blog/effective-strategies-to-improve-your-communication-skills>
- Emerson, M. S. (2021). 8 ways you can improve your communication skills. Harvard Division of Continuing Education. <https://professional.dce.harvard.edu/blog/8-ways-you-can-improve-your-communication-skills/>





QUIZ

1. Jaka jest podstawowa różnica między komunikacją werbalną i niewerbalną?

- A. Komunikacja werbalna obejmuje język ciała, podczas gdy komunikacja niewerbalna obejmuje wypowiedziane słowa.
- B. Komunikacja werbalna wykorzystuje słowa, podczas gdy komunikacja niewerbalna wykorzystuje mowę ciała, mimikę i ton.
- C. Komunikacja niewerbalna jest szybsza niż komunikacja werbalna.
- D. Komunikacja werbalna jest zawsze bardziej skuteczna niż komunikacja niewerbalna.

2. Czym jest aktywne słuchanie?

- A. Czekanie na swoją kolej do zabrania głosu.
- B. Słuchanie podczas przygotowywania odpowiedzi.
- C. Pełne skupienie, zrozumienie i przemyślana reakcja na wypowiedź mówcy.
- D. Słuchanie mówcy, ale bez reagowania.

3. Dlaczego empatia jest ważna w komunikacji?

- A. Pomaga rozmówcy poczuć się wysłuchanym i zrozumianym.
- B. Pozwala słuchaczowi kontrolować rozmowę.
- C. Pomaga słuchaczowi ocenić intencje mówiącego.
- D. Zmniejsza potrzebę uzyskania informacji zwrotnej.





QUIZ

4. Które z poniższych buduje zaufanie w komunikacji?

- A. Szybkie mówienie w celu uniknięcia przerw.
- B. Bycie konsekwentnym i otwartym w komunikacji.
- C. Unikanie kontaktu wzrokowego.
- D. Przerywanie, aby upewnić się, że słuchacz zrozumiał.

5. Jaki jest jeden ze sposobów poprawy komunikacji niewerbalnej?

- A. Skupianie się wyłącznie na tym, co się mówi, a nie w jaki sposób.
- B. Używanie nadmiernej gestykulacji do wyrażania siebie.
- C. Utrzymywanie kontaktu wzrokowego i zwracanie uwagi na mowę ciała.
- D. Unikanie używania mimiki twarzy do wyrażania emocji.





Rozwiązania

Pytanie 1: B

Pytanie 2: C

Pytanie 3: A

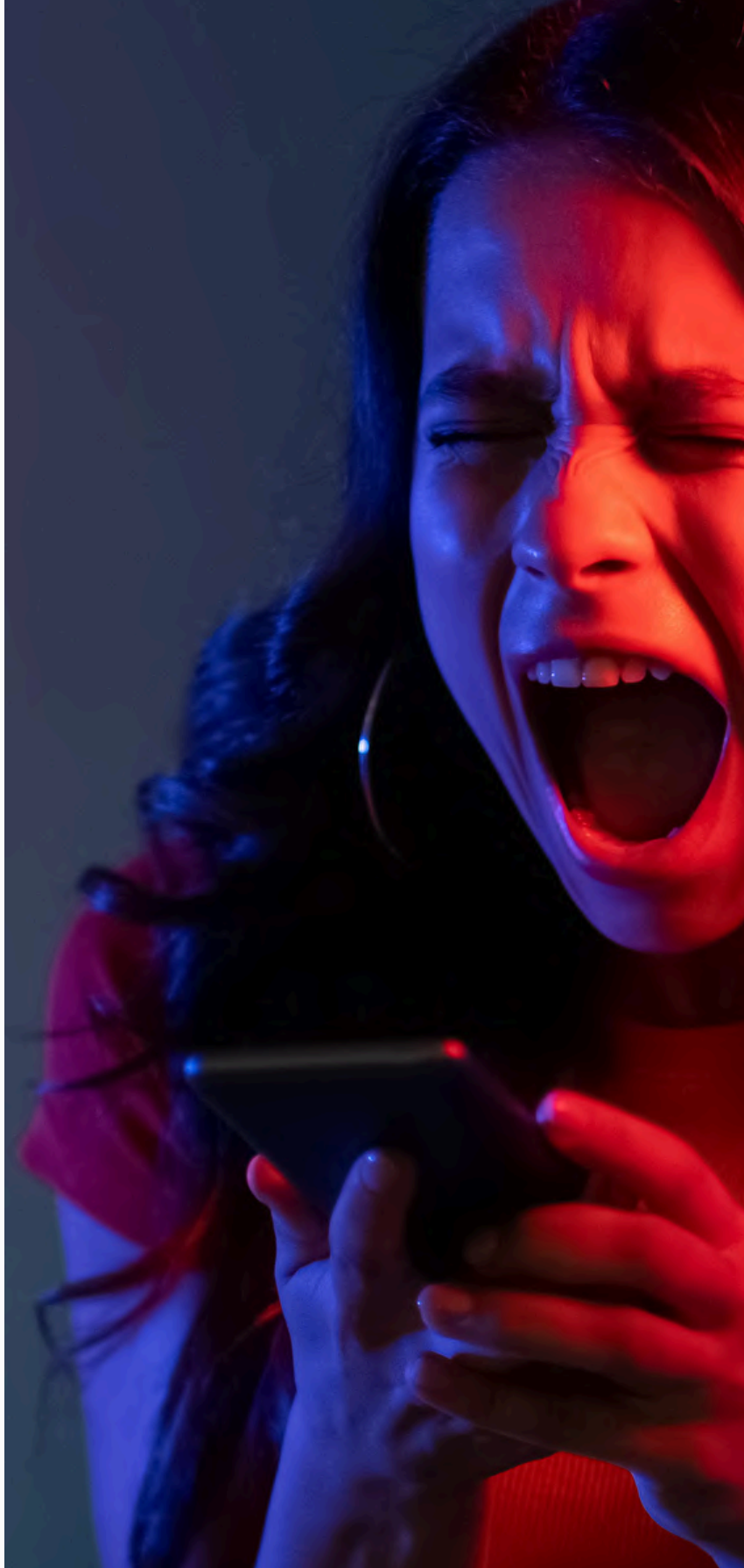
Pytanie 4: B

Pytanie 5: C





Centrum Wspierania
Edukacji
i Przedsiębiorczości



Co-funded by
the European Union

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