

Komunikacja i umiejętności językowe

■ Wprowadzenie

- o W prezentacji zostaną przedstawione próby wyjaśnienia komponentów „efektywnej komunikacji”.
- o Przeczytaj je uważnie
- o Wybierz, które elementy są w Twojej opinii najważniejsze
- o Zapisz je na kartce papieru

■ Komunikacja jako interakcja...

- o Komunikacja jest pojęciem wieloaspektowym i nieuchwytnym. Ludzie zazwyczaj postrzegają to jako interesującą dyskusję, jak wymianę myśli, pomysłów lub informacji.
- o Zaistnienie skutecznej komunikacji wiąże się z dzieleniem wzajemnych aspektów przez osoby zaangażowane w **interakcję**.

■ Prezentacja skupi się na:

- o sposobach komunikacji;
- o potencjalnych barierach i sposobach ich przełamania;
- o znaczeniu aktywnego słuchania;
- o poradach jak zwiększyć efektywność całego procesu.

■ Jak się komunikujemy?

Istnieją trzy podstawowe sposoby komunikacji

- o Mówiona

- o Niewerbalna (mowa ciała/ postura/kontakt wzrokowy/ wyrazy twarzy)

- o Pisana

Podstawowe sposoby komunikowania się: (1)

1. Wysyłanie komunikatu:
 - o Wiadomości werbalne
 - o Wiadomości niewerbalne
 - o Wiadomości parawerbalne
 - o Znaczenie spójności

Podstawowe sposoby komunikowania się:

(2)

2. Otrzymywanie komunikatu:

- o Słuchanie

- o Poświęcanie pełnej uwagi mówiącemu

- o Bycie świadomym niewerbalnych przekazów mówiącego

- o Zwracanie uwagi na słowa i uczucia

- o Umiejętność słuchania refleksyjnego

- o Dodatkowe narzędzia komunikacji werbalnej

Podstawowe sposoby komunikowania się:

(3)

3. Bariery w efektywnej komunikacji:

- o Bariery w komunikacji werbalnej

- o Bariery w komunikacji niewerbalnej

■ Czynniki, które należy rozważyć

- Sposób komunikacji jest istotny, ponieważ określa kontekst interakcji. Zupełnie inaczej wygląda komunikowanie się przez:
 - Skype,
 - Face time,
 - Wysyłanie maili
 - Przedstawianie prezentacji,
 - Dzielenie się swoimi pomysłami podczas spotkania twarzą w twarz.
- Istotna jest również liczba odbiorców.

■ Bariery w efektywnej komunikacji

- Język
- Kultura
- Miejsce

Pokonywanie barier

- o Mów tym samym językiem...
- o Używaj obrazków
- o Wyjaśniaj i podsumuj
- o Sprawdź możliwe obszary zainteresowania, aby uniknąć trudnych sytuacji
- o Ustal czas i miejsce, które wszystkim odpowiada

Zostań aktywnym słuchaczem (1)

- o Wymaga to **koncentracji**
- o Słuchanie nie jest procesem pasywnym. Aby słuchać **efektywnie i odpowiednio odbierać** to, co jest nam przekazywane, należy słuchać aktywnie.
- o Zawsze zadawaj pytania, mów precyzyjnie i krótko, proś o **opinie** i sam ich udzielaj.
- o Ponadto, bądź **empatyczny** i staraj się mieć kontrolę nad przepływem interakcji.

Zostań aktywnym słuchaczem (2)

- o Dziel się swoim punktem widzenia
- o Wyrażaj swoje pomysły/pracę w pozytywny, mocny i jasny sposób
- o Odnosź się do interesujących kluczowych punktów podkreślonych przez innych uczestników



DZIĘKUJEMY!

Czy są jakieś pytania?
