

OGÓLNY 02

# Techniki komunikacji i prezentacji

Dla lepszego zrozumienia procesów komunikacyjnych

Rozpocznij kurs >



Warsaw University  
of Technology



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





OGÓLNY

MODUŁ 2

## Techniki komunikacji i prezentacji

Ten moduł pomoże Ci lepiej zrozumieć procesy komunikacyjne. Pokaże, jak ważne jest zrozumienie potrzeb i życzeń grupy docelowej. Pomoże też znaleźć skuteczne sposoby radzenia sobie z sytuacjami konfliktowymi. Dzięki temu łatwiej będzie Ci przekazać swoje pomysły w najlepszy możliwy sposób.

## Czego nauczysz się w tym module:

- 1 Zapoznasz się z głównymi pojęciami z zakresu komunikacji.
- 2 Nauczysz się komunikować w sposób zorientowany na grupę.
- 3 Nauczysz się unikać konfliktów w komunikacji.
- 4 Zapoznasz się z koncepcją prostego i niedyskryminującego języka.



# Streszczenie modułu

---

**1**

Czym jest komunikacja i dlaczego dochodzi do konfliktów?

---

**2**

Jak radzić sobie z konfliktami?

---

**3**

W jaki sposób możemy świadomie używać języka?

---

**4**

Pomocne techniki w komunikacji



OGÓLNY

MODUŁ 2

ROZDZIAŁ 1

# Czym jest komunikacja i dlaczego dochodzi do konfliktów?

Komunikujemy się regularnie każdego dnia, zarówno werbalnie, jak i niewerbalnie. Komunikujemy się nawet wtedy, gdy wydaje nam się, że tak nie jest. Dlatego ważne jest, aby zrozumieć, jak działa komunikacja. W tym rozdziale zajmiemy się komunikacją, konfliktami i językiem, którego używamy. Znajdziemy rozwiązania, jak radzić sobie z konfliktami i nauczymy się używać prostego i niedyskryminującego języka.



## Czego nauczysz się w tym rozdziale:

1 | Zapoznasz się z głównymi pojęciami z zakresu komunikacji.

2 |



# Czym jest komunikacja?

---

Słysząc słowo komunikacja, większość ludzi myśli najpierw o rozmowie. To znaczy, że dwie lub więcej osób rozmawia ze sobą.

Język mówiony jest ważnym sposobem komunikowania się. Jest to jednak tylko jeden z możliwych sposobów komunikacji. Ludzie mogą również porozumiewać się za pomocą znaków. Na przykład poprzez gesty i mimikę twarzy. Albo za pomocą znaków pisanych.

Definicja komunikacji jest zatem bardzo szeroka.

*"Komunikacja, wymiana znaczeń między jednostkami za pomocą wspólnego systemu symboli". (Encyklopedia Britannica)*

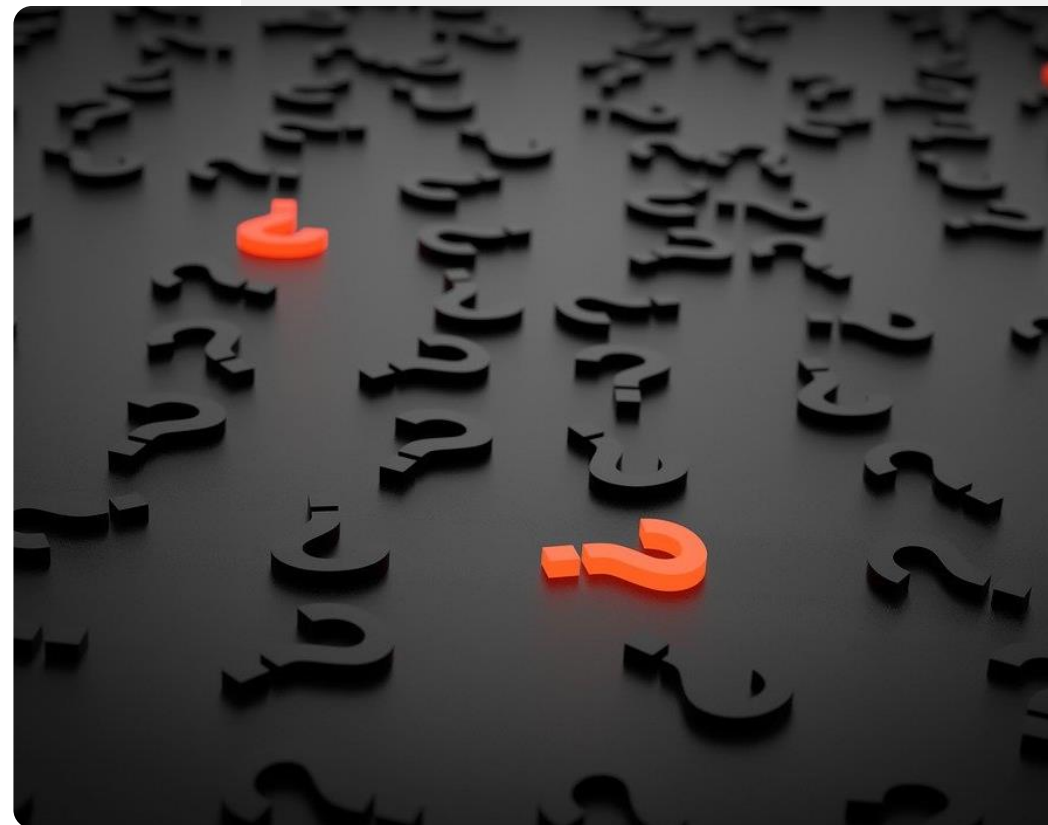
## Inne definicje komunikacji

"Dzielenie się doświadczeniami na zasadzie podobieństwa."

(**Wilbur Lang Schramm**)

"Komunikacja to wymiana faktów, idei, opinii lub emocji przez dwie lub więcej osób." (**Newman & Summer**)


"Jest to wymiana informacji i przekazywanie znaczeń." (**Katz & Khan**)






# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **OGÓLNY** | **MODUŁ 2** | **ROZDZIAŁ 1**

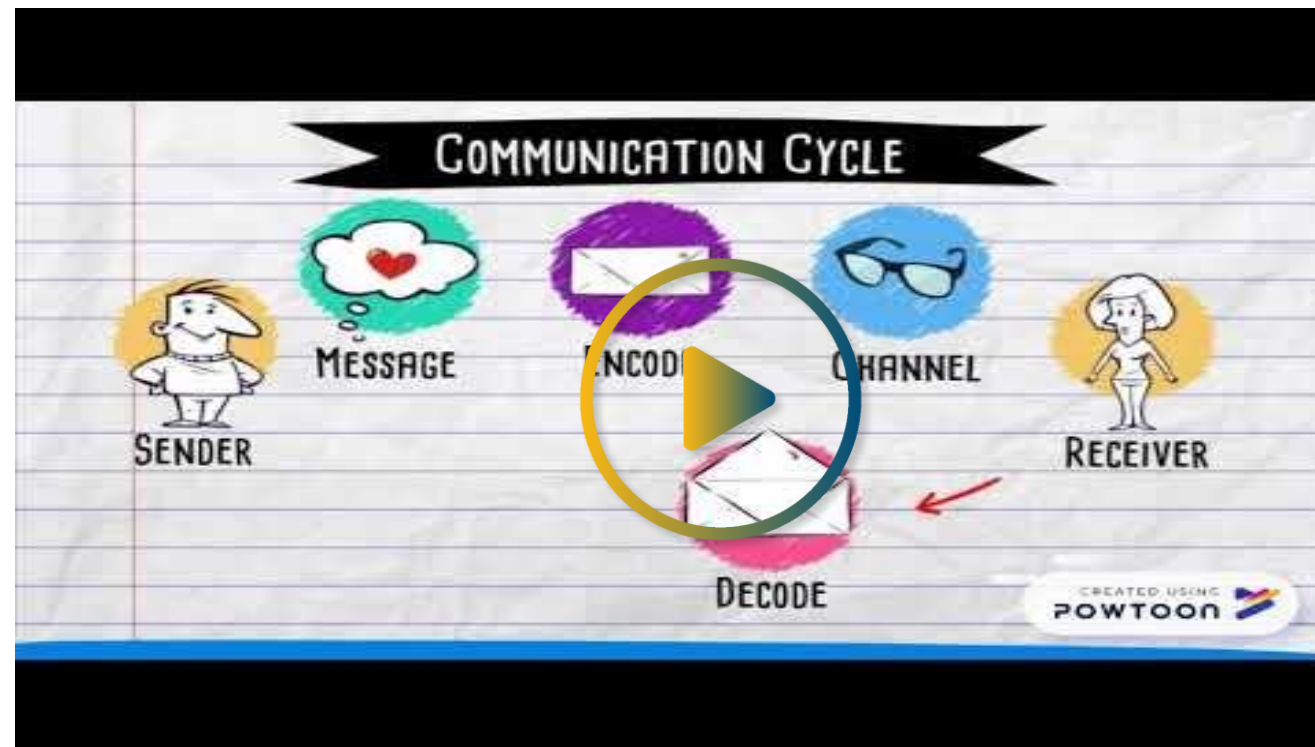
Komunikacja to złożony proces. Jakie są możliwe sposoby komunikowania się? (Zaznacz wszystkie odpowiedzi, które są właściwe)

- Pisanie
- Przez telefon
- Gesty
- Czytanie w myślach
- wyraz twarzy
- Mówienie



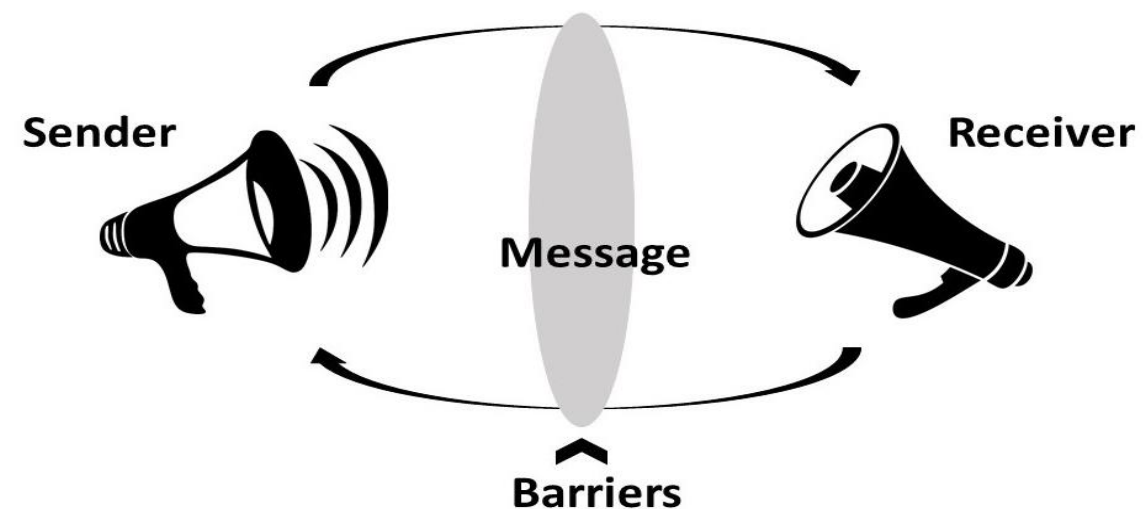
## Proces komunikacji

Komunikacja polega na wymianie informacji przez dwie lub więcej osób. Może się to odbywać na różne sposoby. Aby lepiej zrozumieć ten proces, można posłużyć się modelem, który go zobrazuje. W modelu tym rozróżnia się **nadawcę** i **odbiorcę**. Przyjrzyjmy się, jak działa ten proces.



## Wyzwania w zakresie komunikacji

Jak widzieliśmy na filmie, komunikację można rozumieć jako wymianę informacji między dwiema osobami. Wiadomość jest zaszyfrowana przez nadawcę i musi zostać odszyfrowana przez odbiorcę. Odszyfrowanie może się jednak odbyć poprawnie tylko wtedy, gdy obie osoby używają tych samych znaków. Oboje też tak samo rozumieją te znaki. Aby zwrócić uwagę na te problemy, często będziemy mówić o **barierach**. Ale więcej na ten temat później.



## Przykładowa sytuacja

---

Teresę (83 lata) odwiedza wnuczka. Za każdym razem, gdy się spotykają, wnuczka pomaga jej w obsłudze nowego smartfona. Teresa używa smartfona do oglądania zdjęć, które przysyłają jej dzieci i wnuki.

Wnuczka Teresy mówi: "Słuchaj, to bardzo proste. Przesuń palcem w lewo, przejdź do aplikacji, przewiń w dół i wtedy możesz odpowiedzieć! Można to zrobić naprawdę szybko!".

Jakie bariery i problemy mogą pojawić się w tej interakcji? Najpierw pomyśl sam. Następnie przejdź do przykładu na następnej stronie.


*Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej na temat pracy z technologią, zapoznaj się z **modułami SMART**.*

*W szczególności Teresa i jej wnuczka mogą wspólnie używać SMART\_01, SMART\_02 i SMART\_03, aby poznać i przećwiczyć używanie smartfona do zarządzania połączeniami i komunikowania się za pomocą wiadomości tekstowych i pocztowych.*



# Quiz


Click the **Quiz** button to edit this object



**OGÓLNY** | **MODUŁ 2** | **ROZDZIAŁ 1** Czym jest komunikacja i dlaczego dochodzi do konfliktów?

Jak sądzisz, co powinna zrobić wnuczka Teresy, aby Teresa mogła ją lepiej zrozumieć?

- Upewnij się, że terminy techniczne (np. aplikacja) są zrozumiałe również dla Teresy, i ewentualnie wybierz inne, łatwiejsze słowa.
- Poświęć trochę czasu na pokazanie i zademonstrowanie wyjaśnienia.
- Mów bardzo szybko, tak aby wyjaśnienie trwało bardzo krótko
- Zastanów się, gdzie mogą znajdować się bariery komunikacyjne, a w razie wątpliwości usuń je.





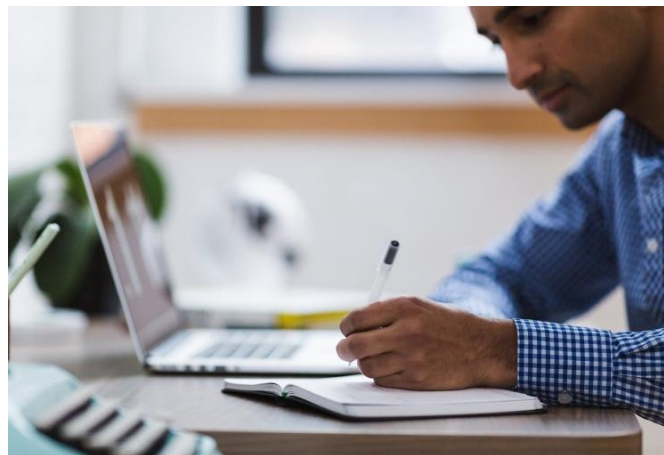
## Rodzaje komunikacji

---

Teraz przyjrzymy się bardziej szczegółowo różnym rodzajom komunikacji. Zobaczymy też, że każdy rodzaj komunikacji ma pewne zalety i pewne wady.



Komunikacja ustna



Komunikacja pisemna



Komunikacja niewerbalna



# Komunikacja ustna

---

Komunikacja ustna obejmuje rozmowy twarzą w twarz, przemówienia, rozmowy telefoniczne, nagrania wideo, radio i telewizję. W komunikacji ustnej na przekaz wpływają ton głosu, głośność, tempo i wyrazistość wypowiedzi.



## Zalety

- Oszczędza czas i przynosi szybką informację zwrotną
- W rozmowie twarzą w twarz, odczytując wyraz twarzy i mowę ciała, można ocenić, czy temu, co zostało powiedziane, można zaufać, czy nie
- Jest to rozwiązanie ekonomiczne, ponieważ nie wymaga papieru, komputera itp.



## Wady

- Obawa przed zniekształceniem przekazu
- Brak trwałych zapisów
- Nieodpowiednie dla długotrwałej komunikacji, potencjalne bariery emocjonalne
- Spontaniczne reakcje

## Przykładowa sytuacja

---

Składając wniosek do instytucji państwowej, trzeba wypełnić formularz z wieloma rubrykami i skrótami. Jeśli masz pytania, z pewnością lepiej wybrać komunikację ustną. Komunikacja ustna jest interaktywna i daje możliwość opisywania rzeczy własnymi słowami, zadawania pytań i szybkiego uzyskiwania informacji zwrotnych.

Jeśli chcesz wyraźnie dostrzec korzyści płynące z komunikacji ustnej, spróbuj zapisać skomplikowaną kwestię, co do której nie masz pewności. Zajmie to sporo czasu, a uzyskana odpowiedź często nie będzie dla Ciebie satysfakcjonująca.



# Komunikacja pisemna

---

W komunikacji pisemnej stosuje się znaki lub symbole. Wiadomość pisemna może być drukowana lub pisana odręcznie. Wiadomość może być przekazana za pomocą poczty elektronicznej, listu, raportu, notatki itp. W komunikacji pisemnej na przekaz wpływają używane słownictwo i gramatyka, styl pisania oraz precyzja i przejrzystość języka.



## Zalety

- Wiadomości mogą być edytowane i poprawiane wiele razy przed ich wysłaniem.
- Za jej pomocą można rejestrować każdą wysłaną (i odebraną) wiadomość i zapisywać ją w celu późniejszego odczytania.
- Wiadomość pisemna jest zapisywana w sposób trwały, dzięki czemu istnieje mniejsza możliwość zniekształcenia i zmiany informacji.



## Wady

- Komunikaty nie przynoszą natychmiastowej informacji zwrotnej. Zajmują więcej czasu i są kosztowne.
- W komunikatach pisemnych nie jest łatwo przekazać emocji czy informacji o kontekście.

## Przykładowa sytuacja

Czasami dobrze jest też wybrać komunikację pisemną. Zwłaszcza w sporach czasami ważne jest, aby mieć coś na piśmie, do czego można się odwołać. Zaletą jest też to, że można świadomie dobierać słowa i ewentualnie je zmieniać. Dobór słów jest bardzo ważny i szczególnie w sporach ważne jest, aby wybrać pokojowy sposób wyrażania siebie. Często jest to bardzo trudne.



# Komunikacja niewerbalna

---

Komunikacja niewerbalna to wysyłanie i odbieranie bezsłownych komunikatów, takich jak gesty, mowa ciała, postawa, ton głosu czy mimika twarzy. W komunikacji niewerbalnej chodzi o mowę ciała mówiącego, która pomaga odbiorcy w interpretacji komunikatu werbalnego. Komunikacja niewerbalna odnosi się do wyglądu, ubioru, kosmetyków, otoczenia, wielkości pomieszczenia, dekoracji, mowy ciała, gestów, mimiki, dźwięków, natężenia głosu i wielu innych elementów.



## Zalety

- Emocje można łatwo wykryć
- Dobry dodatek do komunikacji mówionej, pomaga zrozumieć ironię, żarty i emocje



## Wady

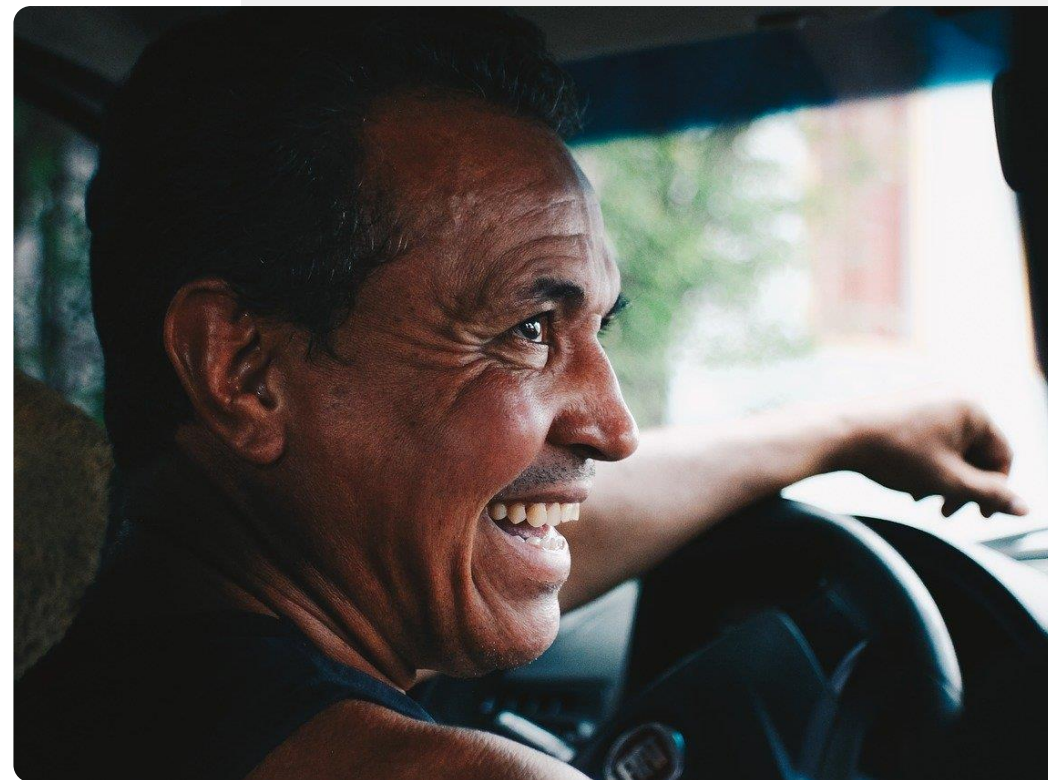
- Na nasze postrzeganie innych często silnie wpływają uprzedzenia.
- To, co jest postrzegane jako współczucie, jest bardzo indywidualne.



## Przykładowa sytuacja

---

Wyobraź sobie, że ktoś daje Ci coś, czego bardzo długo pragnąłeś lub czego pilnie potrzebujesz. Twój język ciała i wyraz twarzy będą wyrażać więcej wdzięczności i radości, niż mógłbyś powiedzieć. Nasza mimika mówi wiele o naszych emocjach i o tym, jak się czujemy.






A close-up photograph of a person's hand holding a blue pen, poised to write on a document. The document features architectural drawings with various lines and shapes. The hand is wearing a grey, textured sweater sleeve. In the background, a white mug is visible on a wooden desk, slightly out of focus.

## ❖ Czy wiesz, że?

Kiedy wygłaszasz prezentację, tylko 35% jej treści to treść mówiona. Około 65% Twojej prezentacji to komunikacja niewerbalna!


# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **OGÓLNY** | **MODUŁ 2** | **ROZDZIAŁ 1** Czym jest komunikacja i dlaczego dochodzi do konfliktów?

Gesty i mimika twarzy odgrywają bardzo dużą rolę w rozmowie.  
Jakie gesty są często interpretowane jako oznaka braku zainteresowania lub odrzucenia?

- Ściągnięte brwi
- Kręcenie głową
- Uśmiechanie się
- Przytakiwanie
- Rysowanie obrazków w notatniku
- Skrzyżowanie ramion
- Szukanie kontaktu wzrokowego



## Konflikty

---

Teraz porozmawiamy o konfliktach. Konflikty są bardzo częstym zjawiskiem w komunikacji. A jeśli zastanowimy się nad omówionymi powyżej rodzajami komunikacji, możemy sobie wyobrazić, dlaczego jest ich tak wiele.



## Bariery

---

Czasami - mimo najlepszych chęci - to, co próbujemy przekazać, gubi się w tłumaczeniu między dwiema osobami. Mówimy/piszemy jedno, ale druga osoba słyszy/czyta coś innego. W rezultacie mogą pojawić się nieporozumienia i konflikty. Na szczęście można nauczyć się, jak komunikować się jaśniej i skuteczniej, aby uniknąć konfliktów.

Aby skuteczniej się komunikować, musimy być świadomi, że bariery w komunikacji to czynniki lub warunki, które zakłócają wymianę informacji. Przyjrzyjmy się tym barierom.





## Przykładowa sytuacja

---

Jedną z sytuacji, w których często dochodzi do nieporozumień, jest sytuacja, w której prosimy o coś innych ludzi. Warto zadać sobie kilka z poniższych pytań. Jak sformułowana jest moja prośba? Czy druga osoba rozumie moją prośbę jako uprzejmą i czy ma szansę powiedzieć "nie"? Jak druga osoba formułuje odmowę i co to w nas wywołuje emocjonalnie? Wszystkie te pytania wiążą się z możliwymi nieporozumieniami i konfliktami.



## Bariery fizyczne

---

### Bariery środowiskowe

Istnieje kilka warunków środowiskowych i naturalnych, które działają jak bariery między nadawcą, a odbiorcą. Na przykład hałas uliczny lub rozmowy telefoniczne mogą dosłownie zakłócić komunikację.

Może się to jednak zdarzyć również z powodu nieczytelnego pisma odręcznego, maszynopisu z błędami lub spóźniania się na spotkania, co przeszkadza mówcy lub powoduje, że ludzie nie słyszą informacji. Można sobie wyobrazić, że istnieje wiele sposobów na zakłócenie komunikacji.

### Odległość

Jedną z ważnych barier jest odległość geograficzna. Komunikacja na duże odległości staje się coraz bardziej powszechna. Nadawca i odbiorca muszą wykorzystywać maszyny jako medium.

Mogą się tu pojawić problemy techniczne. Zdarza się również, że jednorazowo przekazywana jest zbyt duża ilość informacji, a narzędzia techniczne nie są odpowiednie do ich przenoszenia. Wówczas odbiorca często błędnie interpretuje informacje.



## Inne bariery komunikacyjne

---



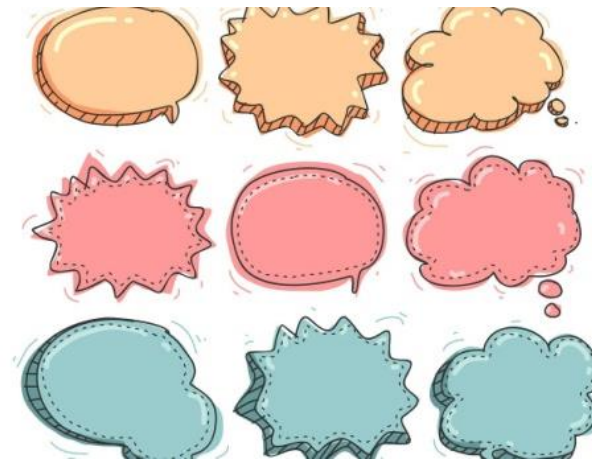
### Bariery semantyczne i językowe

Podobnie brzmiące słowa, wieloraka wymowa, wiele znaczeń, różne języki, brak jasności w mowie, używanie żargonu, brak konkretów.



### Bariery społeczno-psychologiczne

Różne postawy i opinie, emocje, stres, obszary doświadczeń, różniące się identyfikacja grupowa, nieufność.



### Bariery międzykulturowe

Różne języki, wartości, relacje społeczne, gesty czy zwyczaje.

## Przykładowa sytuacja

---

Ludzie mówią różnymi dialektami i nawet jeśli posługują się tym samym językiem, mogą mieć trudności ze wzajemnym zrozumieniem. Może to bardzo utrudnić rozmowę. Często ludzie nie zadają pytań z obawy przed byciem niegrzeczными i dochodzi do poważnych nieporozumień. Podobna sytuacja może mieć miejsce, gdy rozmawiamy na hałaśliwych ulicach lub przy słabym odbiorze sygnału.



# Podsumowanie rozdziału

---

**1**

Zapoznaliście się z głównymi pojęciami z zakresu komunikacji.

---

**2**

Dowiedzieliście się, jak powstają konflikty podczas komunikowania się.

---

# Rozdział zakończony!

---

Gratulacje! Udało Ci się ukończyć ten rozdział!

## Podsumowanie nabytych umiejętności

---

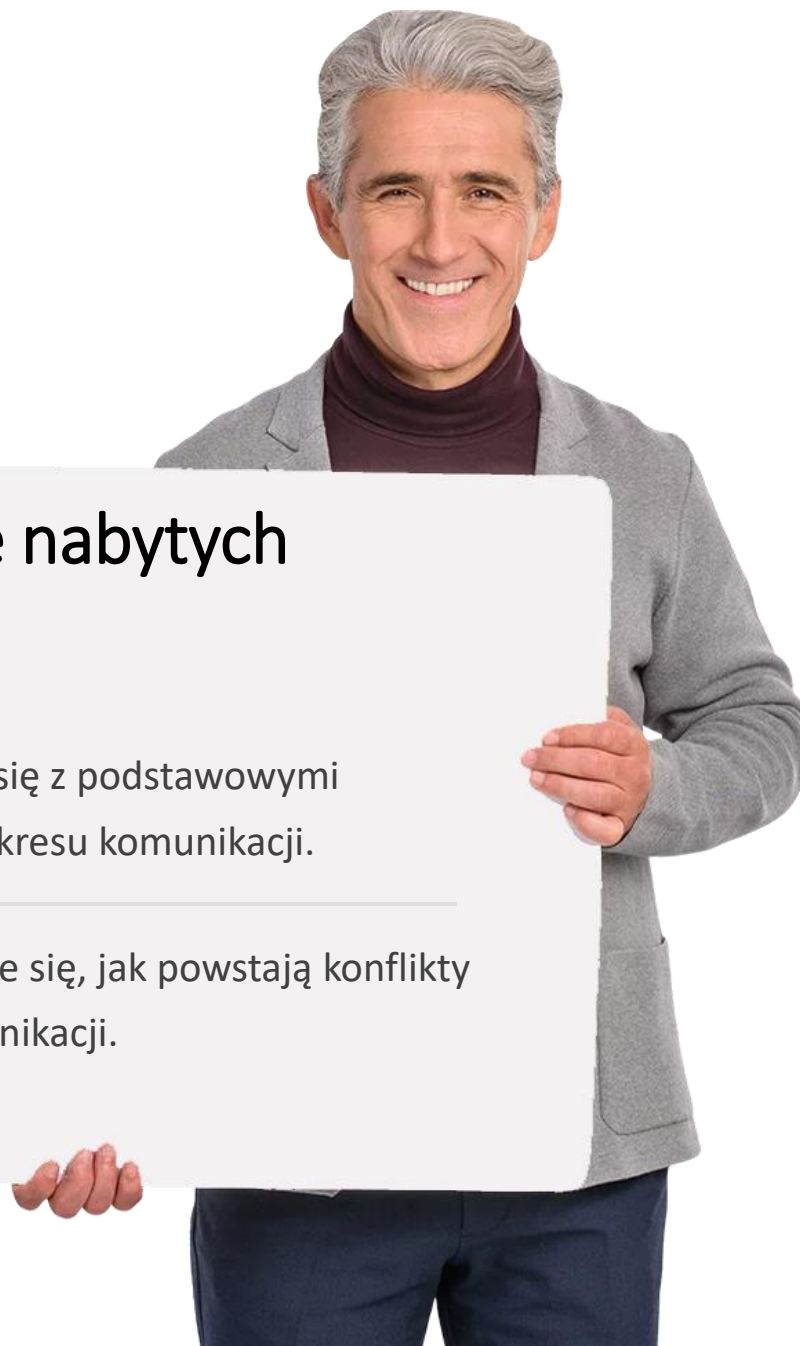
1

Zapoznaliście się z podstawowymi pojęciami z zakresu komunikacji.

---

2

Dowiedzieliście się, jak powstają konflikty podczas komunikacji.



## Co dalej?

---

W następnym rozdziale dowiesz się więcej na temat komunikacji.

**Powtóż**

**Dalej**







This Way?

That Way?



OGÓLNY

MODUŁ 2

ROZDZIAŁ 2

## Jak radzić sobie z konfliktami?

Nieustannie komunikujemy się, nawet wtedy gdy wydaje nam się, że tak nie jest. Komunikujemy się werbalnie i niewerbalnie. Bardzo ważne jest, aby zrozumieć, jak działa komunikacja. W tym rozdziale zajmiemy się komunikacją, konfliktami i językiem, którego używamy. Znajdziemy rozwiązania, jak radzić sobie z konfliktami i nauczymy się używać prostego i niedyskryminującego języka.



## Czego nauczysz się w tym rozdziale:

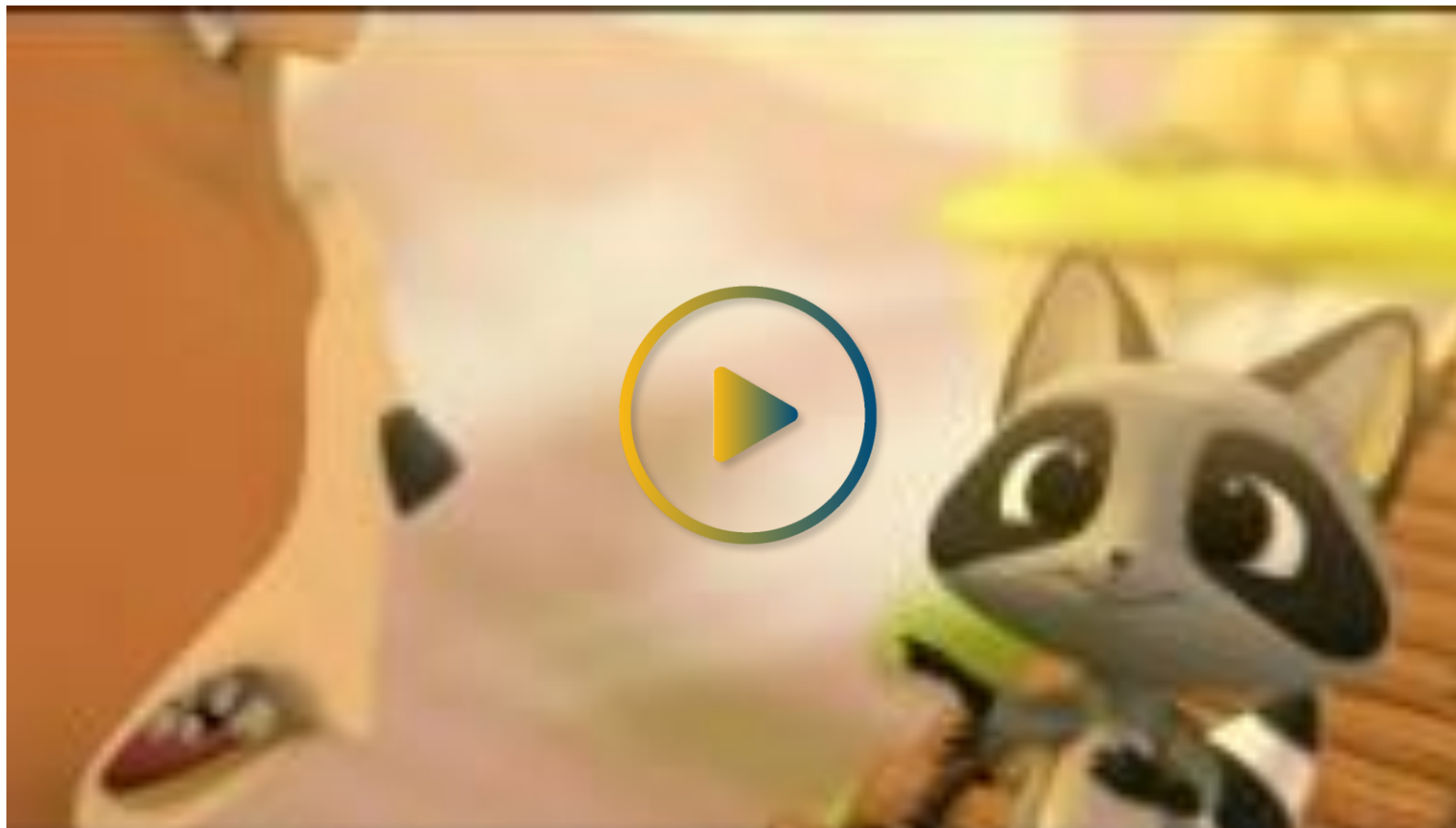
- 1 | Poznasz metody unikania konfliktów w komunikacji.



## Radzenie sobie z konfliktami


---

Widzimy, że w naszej komunikacji istnieje wiele barier i potencjalnych konfliktów. Ale co możemy zrobić, aby uniknąć tych konfliktów i stworzyć przyjemne środowisko komunikacyjne?




# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



**OGÓLNY** | **MODUŁ 2** | **ROZDZIAŁ 2** Jak radzić sobie z konfliktami?

Na filmie Łoś, Niedźwiedź, Królik i Szop spotykają się na mostku. Uporządkuj określenia, które najlepiej opisują spotkanie każdej pary.



Szop/ Królik	egocentryczny, konfrontacyjny, agresywny i nieugięty
Niedźwiedź/Łoś	Pozytywny, empatyczny, chętny do współpracy, otwarty i zorientowany na rozwiązania.

# Skuteczne radzenie sobie z konfliktami

---

Radząc sobie z konfliktami w komunikacji, możemy wybierać spośród różnych podejść. Najważniejszym i naszym ulubionym sposobem jest unikanie konfliktów, zanim się pojawią. Często wystarczy działać w sposób empatyczny i zorientowany na grupę oraz pamiętać o kilku podstawowych informacjach. Pokażemy Wam kilka przykładów.



Profilaktyka

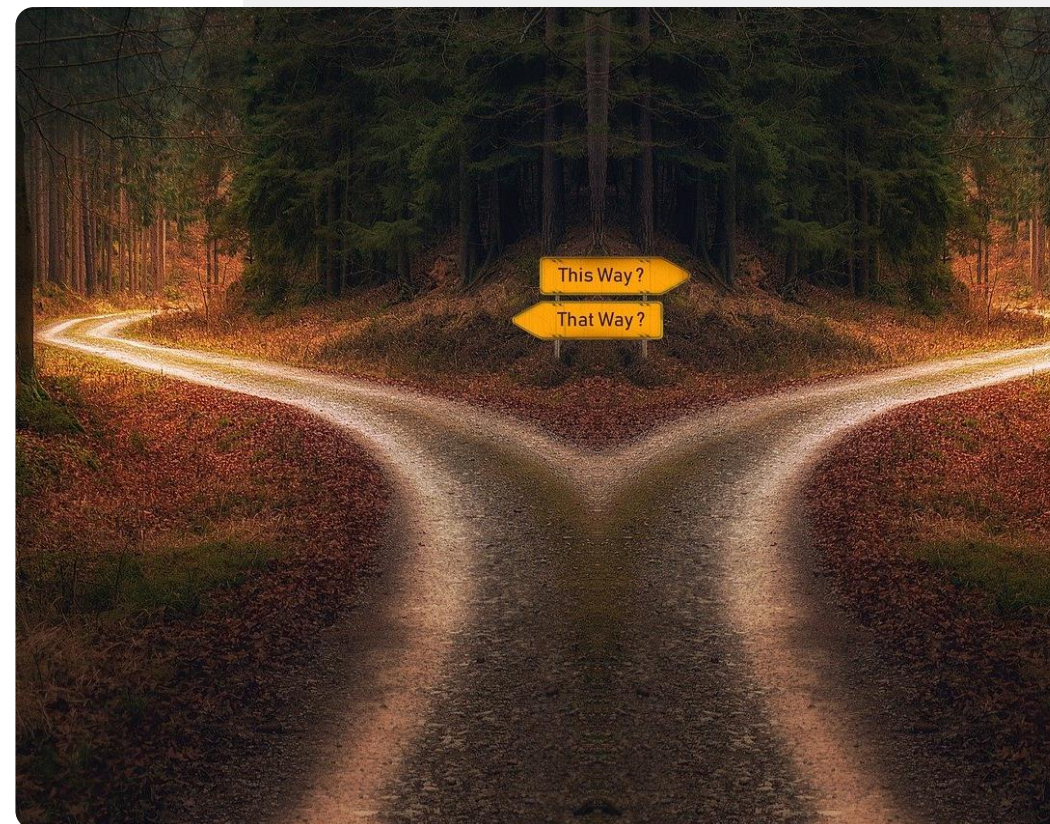
Unikaj konfliktów, zanim się pojawią.



## Jak radzić sobie z konfliktami?

---

Zacznijmy od kilku wskazówek dotyczących profilaktyki. Na kolejnych stronach znajdziesz wskazówki dotyczące pokonywania barier komunikacyjnych. Te wskazówki pomogą Ci uniknąć konfliktów i pomogą Ci działać w sposób rozsądny i pewny siebie.





# Wskazówki dotyczące pokonywania barier komunikacyjnych:

---

**1****2****3**

## Na poziomie indywidualnym

- Wybierz najbardziej odpowiedni kanał dla danego komunikatu.
- Podejmij szczególny wysiłek, aby zrozumieć perspektywę drugiej osoby.
- Zwracaj uwagę na znaki niewerbalne - swoje i innych mówców.
- Bądź zaangażowanym słuchaczem.

# Wskazówki dotyczące pokonywania barier komunikacyjnych:

---

1

2

3



## W przypadku barier fizycznych

- Zorganizuj odpowiednie dla uczestników miejsca siedzące.
- Zapewnij dobrą widoczność i słyszalność
- Postaraj się o przyjazne otoczenie
- Ogranicz do minimum zakłócenia wizualne i słuchowe

# Wskazówki dotyczące pokonywania barier komunikacyjnych:

---

1

2

3



## W przypadku barier semantycznych

- Używaj prostego, niedyskryminującego języka.
- Używaj symboli i wykresów do wizualizacji przekazu.
- Bądź aktywnym słuchaczem i przekazuj konstruktywne informacje zwrotne.

## Wskazówki dotyczące pokonywania barier komunikacyjnych:

—  
↓  
**4**  
↓  
5



W przypadku barier społeczno-psychologicznych

- Przyciągaj uwagę i zwiększaj motywację.
- Zapewnij pomoc i empatię.
- Kontroluj swoje emocje.

## Wskazówki dotyczące pokonywania barier komunikacyjnych:




### W przypadku barier międzykulturowych:

- Wspieraj zrozumienie dla innych tradycji i zwyczajów
- Zorganizuj szkolenie międzykulturowe
- Unikaj żartów i sarkazmu
- Zachowaj ostrożność w tłumaczeniu mowy ciała - zadawaj pytania, jeśli czegoś nie rozumiesz.




# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **OGÓLNY** **MODUŁ 2** **ROZDZIAŁ 2** Jak radzić sobie z konfliktami?

Po zapoznaniu się z tymi informacjami. Co mogliby zrobić łoś i niedźwiedź?

- Nauczyć się kung fu.
- Panować nad emocjami.
- Gdyby niedźwiedź zobaczył łośia jako pierwszy powinien był go natychmiast popchnąć.
- Starać się zrozumieć perspektywę drugiej osoby.



## Wskazówki dotyczące profilaktyki

---

Jeśli uważnie przeczytałeś kilka ostatnich stron, to zapewne wiesz już, że kluczem do udanej komunikacji jest empatia. Empatia oznacza wrażliwość na potrzeby i przyzwyczajenia partnerów w komunikacji. Zastanowienie się nad własną sytuacją pomaga w przyjęciu właściwej postawy i zachowania oraz daje szansę na działanie w sposób empatyczny.

Zapobieganie dyskryminacji pomoże zaangażować wszystkich słuchaczy i stworzyć przyjazną atmosferę. Na następnych stronach przyjrzymy się bliżej kilku technikom pozwalającym osiągnąć ten cel.



# Podsumowanie rozdziału

---

**1**

Poznałeś metody unikania konfliktów w komunikacji.

---

# Rozdział zakończony!

---

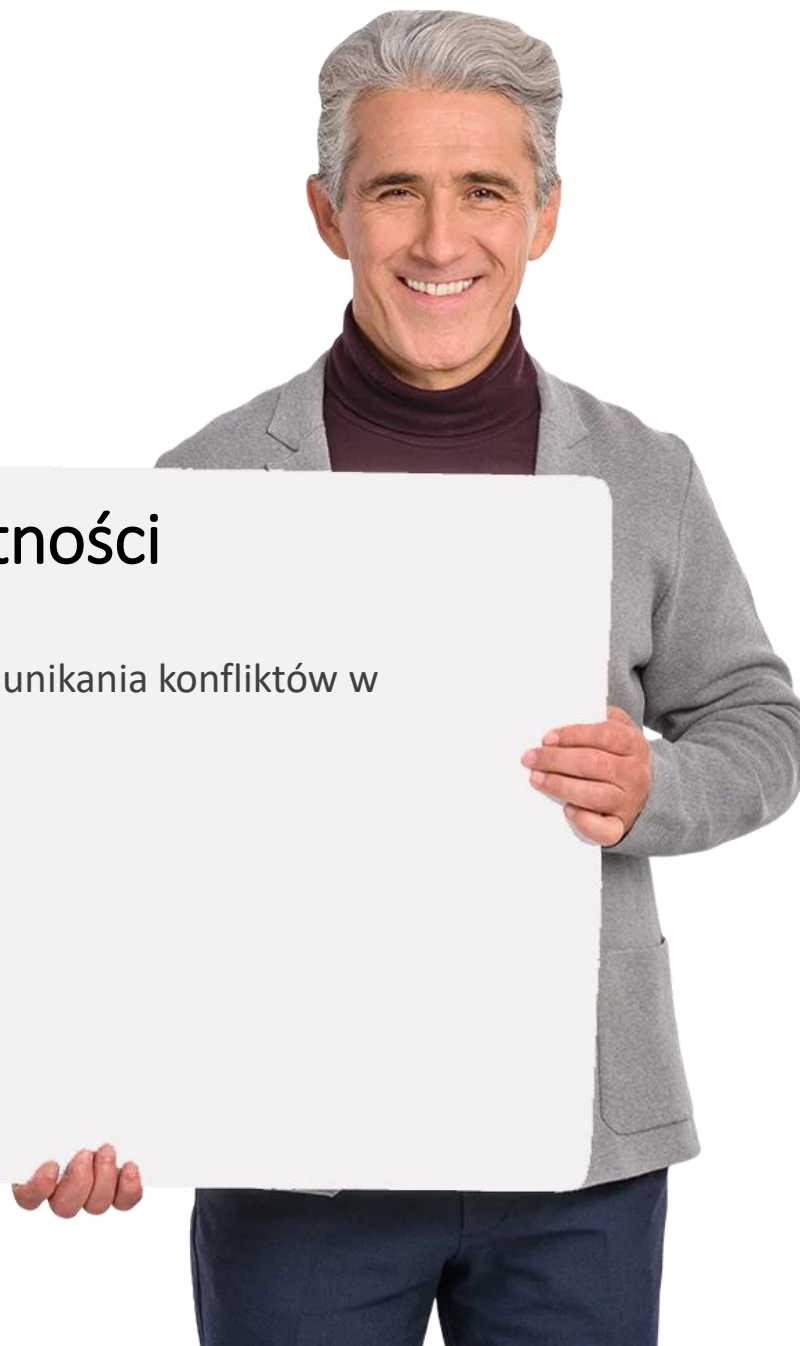
Gratulacje! Udało Ci się ukończyć ten rozdział!

## Nabyte umiejętności

---

1

Znasz metody unikania konfliktów w komunikacji.



## Co dalej?

---

W następnym rozdziale będziesz mógł dowiedzieć się więcej na temat komunikacji.

**Powtóż**

**Dalej**







 OGÓLNY

MODUŁ 2

ROZDZIAŁ 3

## W jaki sposób możemy świadomie używać języka?

Używamy języka w sposób tak naturalny, że często nie zastanawiamy się, co tak naprawdę znaczą słowa. Istnieje wiele sformułowań, które wykluczają lub dyskryminują ludzi, nawet jeśli nie mamy takiego zamiaru. W tym rozdziale zapoznamy Cię z koncepcją prostego języka i języka niedyskryminującego.

## Czego nauczysz się w tym rozdziale:

- 1 | Zapoznasz się z zasadami prostego języka.



## Co to jest prosty język?

Kiedy piszemy lub mówimy, często używamy terminów technicznych lub potocznego języka. Zwłaszcza gdy piszemy, umieszczamy wiele informacji w jednym zdaniu. To sprawia, że wielu osobom trudno jest znaleźć ważne informacje lub nas zrozumieć. W tym rozdziale przedstawimy więc koncepcję prostego języka (Plain Language).



# Dyskryminacja

---

Na początek wyjaśnijmy pojęcie "dyskryminacja". Jak widać w definicji po prawej stronie, dyskryminacja opiera się na nierównym działaniu lub mówieniu.

Dyskryminacja może być wynikiem takich ideologii, jak rasizm, seksizm, ageizm, antysemityzm, homofobia, klasizm, ableizm (dyskryminacja osób z niepełnosprawnościami) i wiele innych.

Ludzie są postrzegani jako część dużej grupy, a nie jako indywidualne istoty ludzkie.

Ignorowanie specjalnych potrzeb może także prowadzić do dyskryminacji i wykluczenia.

***"Dyskryminacja, zamierzone lub dokonane odmienne traktowanie osób lub grup społecznych ze względu na pewne uogólnione cechy. "** (Encyklopedia Britannica)*



## Prosty język

---



### Bariery semantyczne

Ludzie, gazety czy książki są często trudne do zrozumienia. Nietypowe, naukowe słowa lub długie, wielokrotnie złożone zdania są dla wielu osób przytłaczające.



### Prosty język

Używaj prostego języka. Zastanów się, czy możesz wybrać krótsze zdania lub prostsze słowa. Pomoże to również osobom, dla których nie jest to język ojczysty.



# Kluczowe elementy prostego języka


---

Oto kluczowe elementy stosowania prostego języka. Pomocne jest zastanowienie się, co chcemy naprawdę przekazać.

- Zadaj sobie pytanie, co jest naprawdę potrzebne.
- Wyjaśnij, czego mogą spodziewać się słuchacze.
- Używaj krótkich zdań i pisz krótkie akapity.
- Używaj słów powszechnie znanych.
- Używaj formy czynnej, nie biernej
- Używaj "ty" i innych zaimków.

# Quiz


Click the **Quiz** button to edit this object

 **OGÓLNY** **MODUŁ 2** **ROZDZIAŁ 3** W jaki sposób możemy świadomie używać języka?

"Komunikacja ustna jest niezwykle wyrafinowanym procesem, który prawdopodobnie jest jedyny na naszej planecie i jest wynikiem długiego ewolucyjnego rozwoju zdolności językowych człowieka."

To zdanie jest długie i niepotrzebnie skomplikowane.  
Jakie są główne przesłania i jak można je wyrazić w prostym języku?

- Język jest złożonym procesem.
- Prawdopodobnie tylko ludzie potrafią mówić w ten sposób.
- Ziemia komunikuje się za pomocą ludzkich zdolności językowych.
- Rozwój ewolucyjny przynosi wyrafinowane rezultaty.
- Język ludzki rozwijał się przez wiele lat.



## Cytat

---

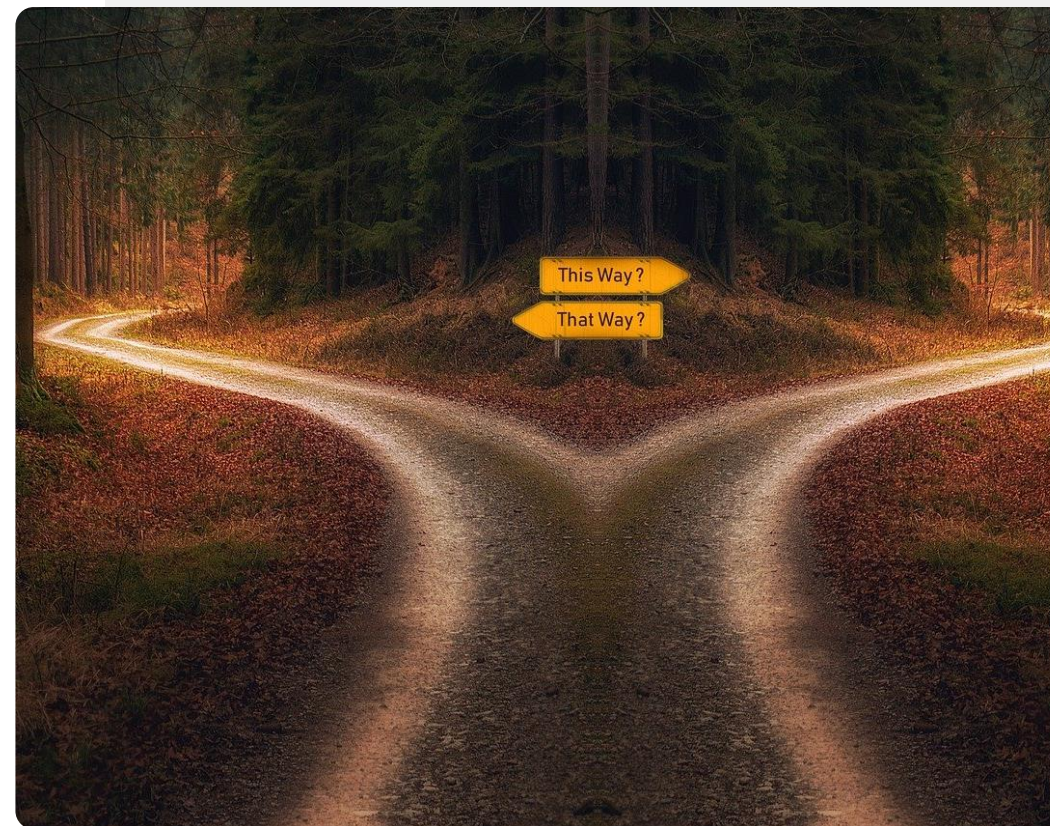


*"Nie chodzi tutaj o mowę dziecka, ani o uproszczoną wersję języka. Osoby piszące prostym językiem pozwalają odbiorcom skupić się na przekazie, a nie rozpraszają ich skomplikowanym słownictwem."*

Robert Eagleson

## Co to jest język niedyskryminujący?

Język nie jest neutralny, ponieważ odzwierciedla nasze warunki społeczne. Dlatego język może być krzywdzący lub wykluczający. Ale nasz język również ciągle się zmienia. W tym rozdziale zajmiemy się pojęciem języka niedyskryminującego.



## Język niedyskryminujący

---



### Krzywdzące i ignoranckie zachowanie

Dyskryminujący język jest często używany. Często nie zdajemy sobie z tego sprawy, ponieważ w naszym codziennym języku jest wiele dyskryminujących wyrażeń i słów.



### Język niedyskryminujący

Zastanów się nad własną postawą i miej na uwadze potrzeby i życzenia innych ludzi. Niedyskryminujący język sprzyja włączeniu społecznemu.



# Kluczowe elementy niedyskryminującego języka

---

Język niedyskryminujący wiąże się w dużej mierze z empatią. Jest to ludzka potrzeba, aby nie krzywdzić swojego partnera w komunikacji. Nawet jeśli na początku niektóre wyrażenia są nowe, szybko staną się znajome.

- Należy pamiętać o życzeniach i potrzebach osób dyskryminowanych.
- Pamiętaj, że język potoczny bywa dyskryminujący .
- Zaakceptuj fakt, że słowa, które dla Ciebie są normalne, dla innych mogą być krzywdzące.
- Unikaj stereotypów dotyczących ról płci.
- Unikaj wyróżniania grup mniejszościowych, chyba że jest to konieczne.

## Przykłady języka niedyskryminującego

---



### Wersja potoczna

- Wśród studentów są starsze gospodynie domowe
- Stary człowiek



### Alternatywa

- Wśród studentów są osoby starsze
- Mężczyzna

## Przykładowa sytuacja

Przyjrzyjmy się zdaniu "Każdy uczestnik jest odpowiedzialny za wypożyczone mu materiały". Krytyka tego zdania polega na tym, że użyto w nim wyłącznie zaimka męskiego "on". Może to być wykluczające dla kobiet uczestniczek. Lepiej byłoby użyć on/ona lub w ogóle się do niego/niej nie zwracać. Na przykład tutaj: "Uczestnicy i uczestniczki są odpowiedzialni za wypożyczone przez siebie materiały".





## Przykładowa sytuacja

---

"Wśród studentów są starsze gospodynie domowe". W przypadku tego zdania oczywiście bardzo dużo zależy od tego, co chcemy powiedzieć. Jeśli chodzi konkretnie o gospodynie domowe, zdanie jest prawdziwe. Ale często, gdy zwracamy się do ludzi, nie wiemy nawet, jaką pełnią rolę. Na przykład w przypadku starszych kobiet przez długi czas zakładano, że wszystkie są gospodyniami domowymi. Jeśli jednak nie znamy roli danej osoby lub nie ma ona znaczenia dla wypowiedzi, zawsze warto unikać takich wyrażień. W ten sposób unikamy obrażania ludzi.



## Przykładowa sytuacja

Podobnym wyrażeniem jest "stary człowiek". Ponownie pojawia się pytanie, czy wiek mężczyzny jest ważny i czy odgrywa rolę w tym, co chcę powiedzieć? Jeśli nie, możemy po prostu pominąć tę informację. Często z przymiotnikiem "stary" wiążą się pewne wyobrażenia. Na przykład, że ludzie są bezradni lub niedołążni. Osoba taka często musi się wtedy zmagać z uprzedzeniami. Pomijanie niepotrzebnych opisów może pomóc nam uniknąć dyskryminacji i lepiej postrzegać ludzi jako osoby indywidualne.





## Dodatkowe informacje

---



Tutaj można znaleźć więcej informacji i przykładów na temat niedyskryminującego języka:

<https://www.hr.uwa.edu.au/policies/policies/equity/language>

## Przykładowa sytuacja

---

Teresa (83 lata) uczestniczy w wykładzie na Uniwersytecie Trzeciego Wieku wraz z dwojgiem przyjaciół Tomkiem i Marią. Młody mężczyzna mówi o technologii i cyfryzacji.


Stwierdza: "Wszyscy starsi ludzie potrzebują pomocy. Nie rozumieją nowych technologii, a poza tym nie mają żadnego interesu w tym, żeby się nimi zajmować".

Teresa i jej przyjaciele są wzburzeni tą wypowiedzią. Przypomnij sobie pierwszy przykład z Teresą i jej wnuczką. Co młody człowiek powinien zrobić inaczej?




# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**OGÓLNY** **MODUŁ 2** **ROZDZIAŁ 3**

Młody człowiek...

- ...powinien postrzegać osoby starsze jako grupę zróżnicowaną. Powinien zdawać sobie sprawę, że mówi o różnych osobach z odmiennymi doświadczeniami
- ...skoro nie wie, że Teresa ma smartfona i z niego korzysta, nie powinien wydawać pochopnych sądów.
- Dobrze, że tak powiedział. Przecież ta trójka przyjaciół jest stara.



## Podsumowanie rozdziału

---

**1**

Zapoznałeś się z koncepcją prostego języka.

---

**2**

Zapoznałeś się z pojęciem języka niedyskryminującego.

---

# Rozdział zakończony!

---

Gratulacje! Udało Ci się ukończyć ten rozdział!

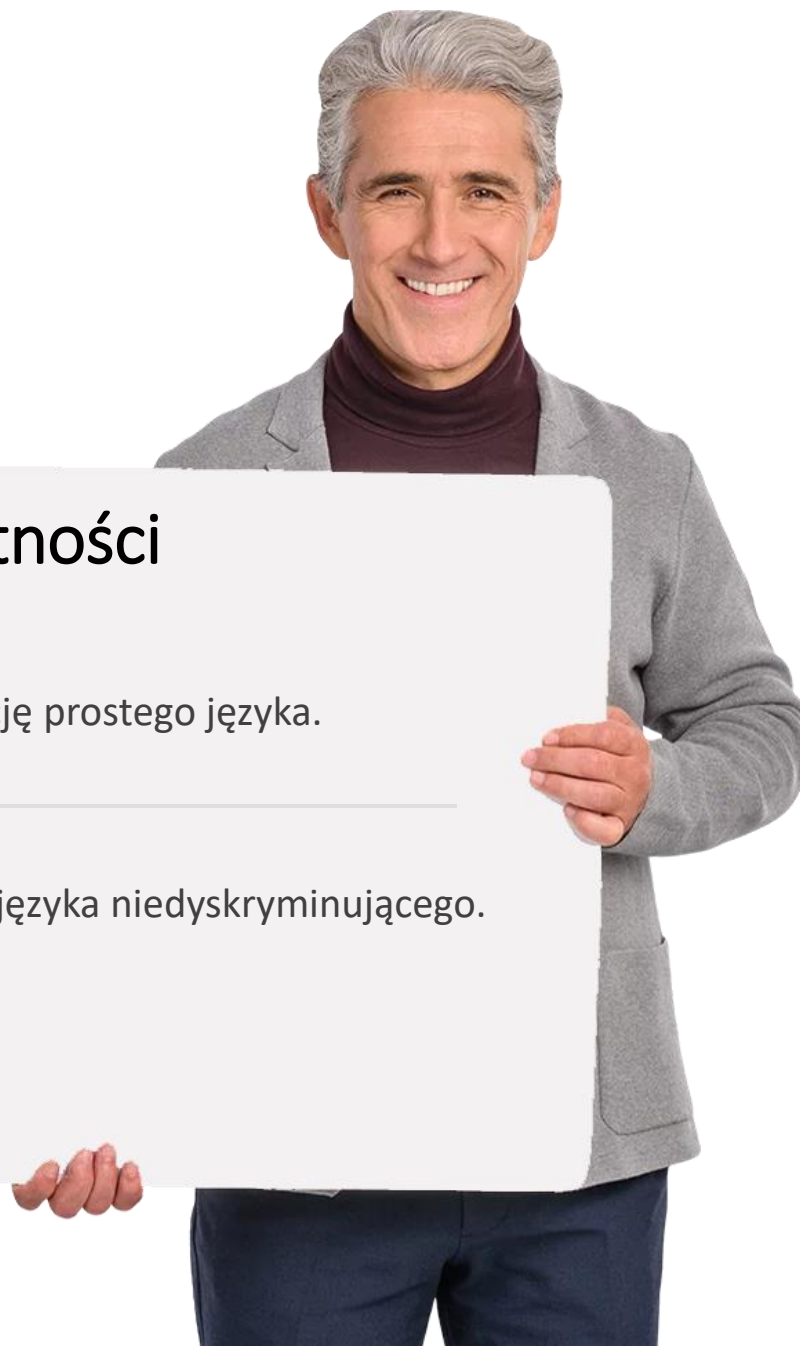
## Nabyte umiejętności

---

- 1 Znasz koncepcję prostego języka.

---

- 2 Znasz pojęcie języka niedyskryminującego.





## Co dalej?

---

W następnym rozdziale dowiesz się jeszcze więcej na temat komunikacji.

**Powtórz**

**Dalej**





OGÓLNY

MODUŁ 2

ROZDZIAŁ 4

## Pomocne techniki w komunikacji

Oprócz świadomego używania języka istnieją różne techniki i metody komunikacji. Mają one na celu pomóc nam lepiej zrozumieć i przekazać treści. Tworzą też lepszą atmosferę, dzięki czemu zarówno my, jak i nasi rozmówcy czujemy się komfortowo. Poniżej przedstawimy niektóre z tych technik.

## Czego nauczysz się w tym rozdziale:

- 1 | Poznasz zasady aktywnego słuchania.





## Co to jest aktywne słuchanie?

Przedstawiliśmy kilka punktów, które pomogą Wam uniknąć konfliktów w komunikacji i działać w sposób empatyczny. Najważniejsze jest to, by dostrzegać indywidualne osoby i starać się zrozumieć ich potrzeby.

Kolejna technika w komunikacji pomoże Ci zrozumieć te potrzeby. Jest to tzw. aktywne słuchanie.

Aktywne słuchanie można stosować, aby stworzyć dobrą i produktywną atmosferę. Można też wykorzystać je do łagodzenia sytuacji konfliktowych.



## Aktywne słuchanie

---

Komunikacja odbywa się na różnych poziomach. Wszystkie one są zawarte w komunikacie, który nadawca wysyła do odbiorcy. Oprócz poziomu faktograficznego (wymiana faktów) komunikat zawsze zawiera wezwanie (co ma być osiągnięte dzięki komunikatowi?) oraz pokazuje poziom relacji (jak mówiący odnoszą się do siebie?).

Komunikacja zawiera również wiele emocji, ocen, założeń i preferencji. Jest to więc silny składnik emocjonalny.

Celem aktywnego słuchania jest świadome dostrzeganie tego poziomu emocjonalnego.

- Oznacza to, że uwaga jest skupiona na wartości emocjonalnej, jaką dana osoba przypisuje wydarzeniu lub sytuacji, która w rzeczywistości jest neutralna.
- Podczas słuchania uwaga jest skierowana na to, co jest przeżywane. Wszystko co jest zakodowane jest też emocjonalne. Trzeba wiedzieć, co ma być zakodowane w komunikacie, dlatego trzeba skupić się na tym, co jest ważne.



# Aktywne słuchanie

---

Aktywne słuchanie nie polega na zrozumieniu tego, co dana osoba mówi na poziomie faktów, ale na przyjęciu tego, co mówi, bez osądzania i bez prób szukania rozwiązania problemów.

Zadaniem słuchacza jest przede wszystkim skłonienie osoby do zbadania swoich doświadczeń emocjonalnych, aby mogła lepiej zrozumieć, a tym samym lepiej zaakceptować siebie. Nie chodzi o to, by wykonywać pracę zamiast osoby, ale o to, by zachęcić ją do zbadania swoich doświadczeń emocjonalnych i wspierać ją w tym działaniu.

## Filozofią aktywnego słuchania jest:

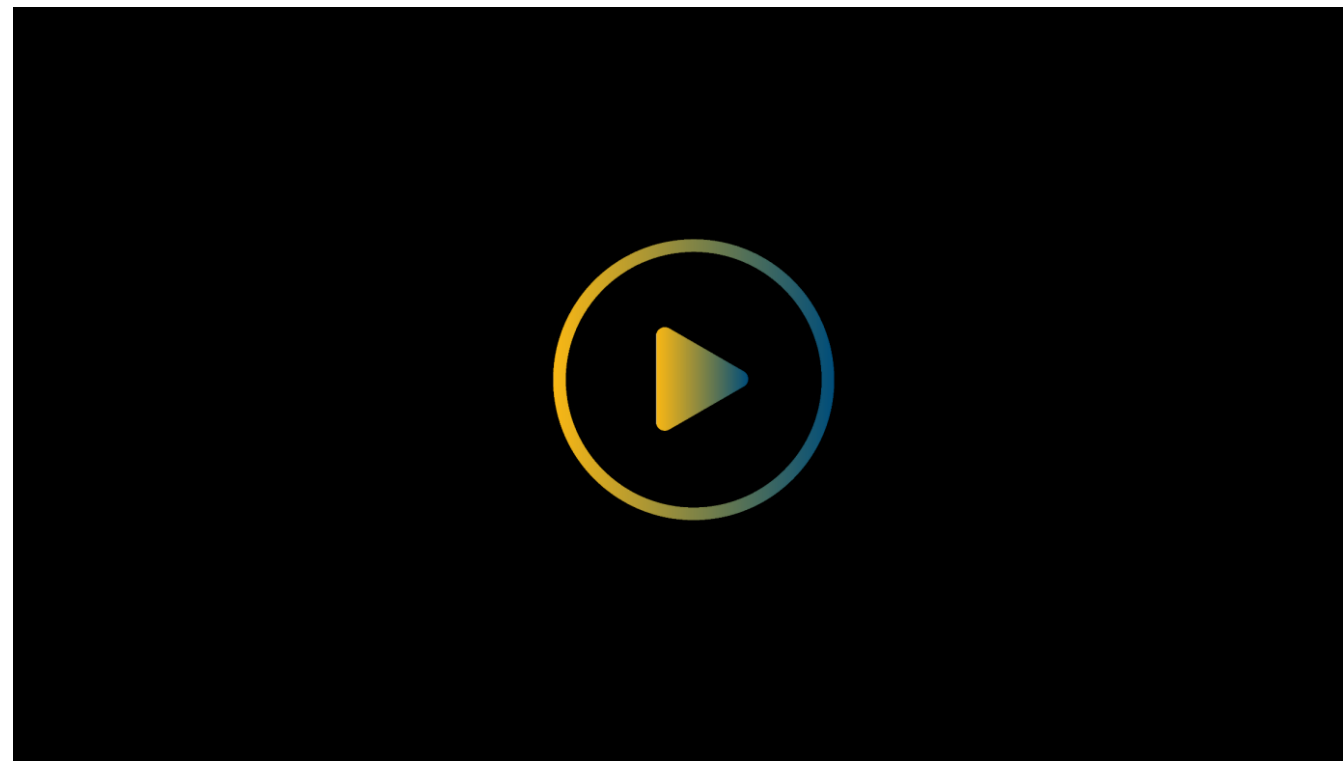
- Każdy człowiek jest неповtarzalny, doskonały, wolny i indywidualny. Dwie osoby znajdujące się w podobnej sytuacji reagują na nią w zależności od swojej osobowości na swój własny, szczególny sposób.
- Każdy człowiek ma w sobie zasoby niezbędne do rozwiązania swoich problemów, jeśli tylko czuje się rozumiany i akceptowany.

# Aktywne słuchanie

---

Film dobrze pokazuje, jak działa aktywne słuchanie i na co należy zwracać uwagę. Film pokazuje również, że aktywne słuchanie jest również przydatne w pomaganiu ludziom w sytuacjach kryzysowych.

*Film jest w języku angielskim. Jeśli chcesz wybrać inny język, kliknij na małe kółko zębate w prawym dolnym rogu, następnie na napisy, a potem na automatycznie generowane tłumaczenie. Następnie wybierz swój preferowany język.*



# Aktywne słuchanie - zapobieganie i interwencja

---


Aktywne słuchanie można wykorzystać w życiu zawodowym i prywatnym. Gdy już trochę poćwiczysz, zauważysz, jak bardzo jest ono przydatne. Pomaga uniknąć problemów w komunikacji i być wrażliwym. Można z niego korzystać także w trudnych sytuacjach. Sposób aktywnego słuchania często tworzy atmosferę, dzięki której ludzie mogą mówić o swoich problemach.

## Aktywne słuchanie:

- Pomaga określić potrzeby i oczekiwania
- Wspiera ludzi w odkrywaniu ich własnych możliwości
- Zachęca ludzi do przyjmowania odpowiedzialności
- Pomaga w rozpoznawaniu emocji
- Pomaga stworzyć dobry klimat do komunikacji
- Zapobiega konfliktom
- Tworzy produktywną atmosferę do rozwiązywania konfliktów.


# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **OGÓLNY** | **MODUŁ 2** | **ROZDZIAŁ 4** Pomocne techniki w komunikacji

Które z poniższych stwierdzeń jest prawdziwe?

- Aktywne słuchanie polega głównie na poznawaniu faktów.
- Emocje są często bardzo pomocne, ale czasem trudno je zrozumieć.
- W aktywnym słuchaniu ważne jest, aby uważnie słuchać, a następnie trafnie oceniać.



## Odzwierciedlenie i parafrazowanie

Kiedy się komunikujemy, często bardzo ważne jest, aby dać znać naszym rozmówcom, że ich rozumiemy. Poniżej przedstawimy techniki konwersacyjne polegające na odzwierciedlaniu i parafrazowaniu. Podobnie jak aktywne słuchanie, te dwie techniki pomagają unikać i rozwiązywać konflikty oraz tworzyć przyjemną atmosferę. Kiedy w grę wchodzi negatywne emocje i ludzie czują się niezrozumiani, pomaga odzwierciedlenie uczuć i podsumowanie tego, co zostało powiedziane. Każdy, kto jest poważnie traktowany, jest bardziej skłonny do pracy nad wspólnym rozwiązaniem.





# Odzwierciedlenie

---



## Odzwierciedlenie

Odzwierciedlenie to technika słuchania, w której słuchacz odzwierciedla przypuszczalny stan emocjonalny drugiej osoby, aby pokazać, że stara się ją zrozumieć. Skupia się na emocjach.



## Jak to pomaga?

Odzwierciedlenie jest zazwyczaj najlepszym i najłatwiejszym sposobem stymulowania procesu samopoznania u drugiej osoby.

# Odzwierciedlenie - dlaczego się je stosuje?

---

Odzwierciedlenie może być użyte w wielu sytuacjach związanych z rozmową. Oto kilka argumentów, do czego można ją wykorzystać. Pamiętaj, że chodzi o to, by umieć rozpoznawać i nazywać emocje.

Odzwierciedlenie można zastosować aby:

- Pokazać zrozumienie tego, co druga osoba chce nam powiedzieć.
- Umożliwić osobie rozpoznanie jej bezpośrednich doświadczeń emocjonalnych.
- Stworzyć bliską więź z słuchaczem.
- Udzielić pomocy.

# Odzwierciedlenie - jak się je stosuje?

---

Odzwierciedlenie może być wykorzystywane w wielu sytuacjach związanych z rozmową. Ale w jaki sposób możemy wykorzystać tę technikę?

- Poprzez odzwierciedlenie doświadczeń emocjonalnych.
- Zwrócenie uwagi nie tylko na przekaz werbalny (to, co zostało powiedziane słowami), ale także na przekaz niewerbalny (to, co zostało przekazane, ale nie zostało powiedziane wprost).
- Podążanie za osobą, nie próbując kwestionować jej punktu widzenia.
- Celem odzwierciedlenia jest dekodowanie.
- Przykłady: "Czy czujesz się samotny?" "Czy ja cię frustruję?" "Czy jesteś zły?"

## Emocje

---


O emocjach wspominaliśmy już kilkakrotnie. Aby lepiej zrozumieć, czym są i dlaczego je odczuwamy, przedstawiamy film. Emocje nie tylko sprawiają, że się śmiejemy, płaczemy lub złościmy. Pomagają nam także rozpoznawać pragnienia i potrzeby.

*Film jest w języku angielskim. Jeśli chcesz wybrać inny język, kliknij na małe kółko zębate w prawym dolnym rogu, następnie na napisy, a potem na tłumaczenie automatyczne. Następnie możesz wybrać swój preferowany język.*




# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**OGÓLNY** **MODUŁ 2** **ROZDZIAŁ 4** Pomocne techniki w komunikacji

Które z poniższych stwierdzeń jest prawdziwe?

- Emocje nie mają znaczenia w komunikacji.
- Emocje mogą się nakładać.
- Emocje wyrządzają nam krzywdę.
- Możemy reagować gniewem, choć w rzeczywistości jesteśmy smutni.
- Każda emocja jest łatwo rozpoznawalna.





# Parafrazowanie

---



## Parafrazowanie

Parafrazowanie to technika polegająca na tym, że słuchacz powtarza to, co zostało powiedziane, innymi słowami, aby pokazać, że osoba mówiąca została zrozumiana. Technika ta koncentruje się na treści.



## Jak to pomaga?

Parafrazowanie pomaga lepiej zrozumieć ważne treści. W ten sposób można uniknąć wielu konfliktów.

# Parafraza - jak się ją stosuje?

---

Parafraza może być stosowana w wielu sytuacjach związanych z rozmową. Stosuje się ją, aby upewnić się, że wszystko zrozumiałeś. I aby upewnić się, że dobrze zrozumiałeś. Oto kilka przykładów, jak można jej używać

## Jak się jej używa?

- Powtórzenie innymi słowami tego, co powiedziała druga osoba.
- Jeśli się pomylisz, poprawią Cię.

## Przykłady:

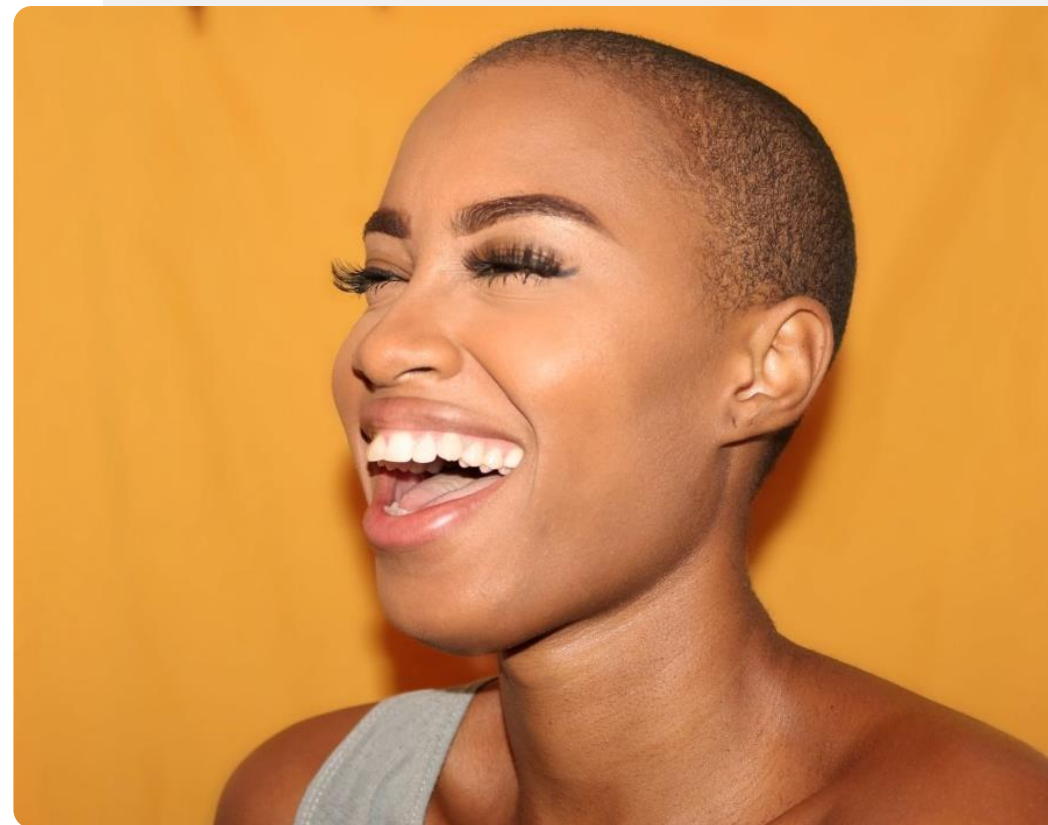
- Powiedziłeś, że ...
- Jeśli dobrze zrozumiałem ...
- Czy słuszne jest stwierdzenie, że ...
- Wydaje mi się więc, że ...
- Zrozumiałem, że...

## Pomiędzy zapobieganiem, a interwencją

Ten moduł rozpoczęliśmy od omówienia procesów komunikacyjnych, zaczynając od podstawowych pojęć.

Komunikacja zawsze oznacza kontakt z innymi ludźmi i różnymi środowiskami. Zasady, które przedstawiliśmy, mogą stanowić podstawę do porozumiewania się w sposób pewny siebie i zorientowany na grupę.

Wierzmy, że najważniejszymi kluczami do lepszej komunikacji są spotkanie na równym poziomie, szacunek i wiedza na temat dyskryminacji.



## Lista kontrolna

---

Na koniec zamieszczamy listę kontrolną, która może okazać się pomocna podczas komunikowania się w grupie. Życzymy wielu sukcesów!

- Pomóż drugiej osobie opisać jej doświadczenia.
- Pomóż osobie zidentyfikować i określić problem.
- Zainteresuj się tym, co mówi dana osoba (odpowiedni ton głosu, stworzenie przyjaznej atmosfery).
- Doceniaj potrzeby, możliwości i zasoby danej osoby.
- Weź pod uwagę wartości danej osoby.
- Szanuj ciszę.
- Nie próbuj wywierać na nią wpływu.
- Staraj się rozpoznać ograniczenia drugiej osoby w trakcie słuchania.
- Jeśli coś jest niezrozumiałe, zadawaj pytania.

# Podsumowanie rozdziału

---

**1**

Zapoznałeś się z koncepcjami związanymi z aktywnym słuchaniem.

---

**2**

Poznałeś pomocne techniki komunikacyjne.

---



# Rozdział zakończony!

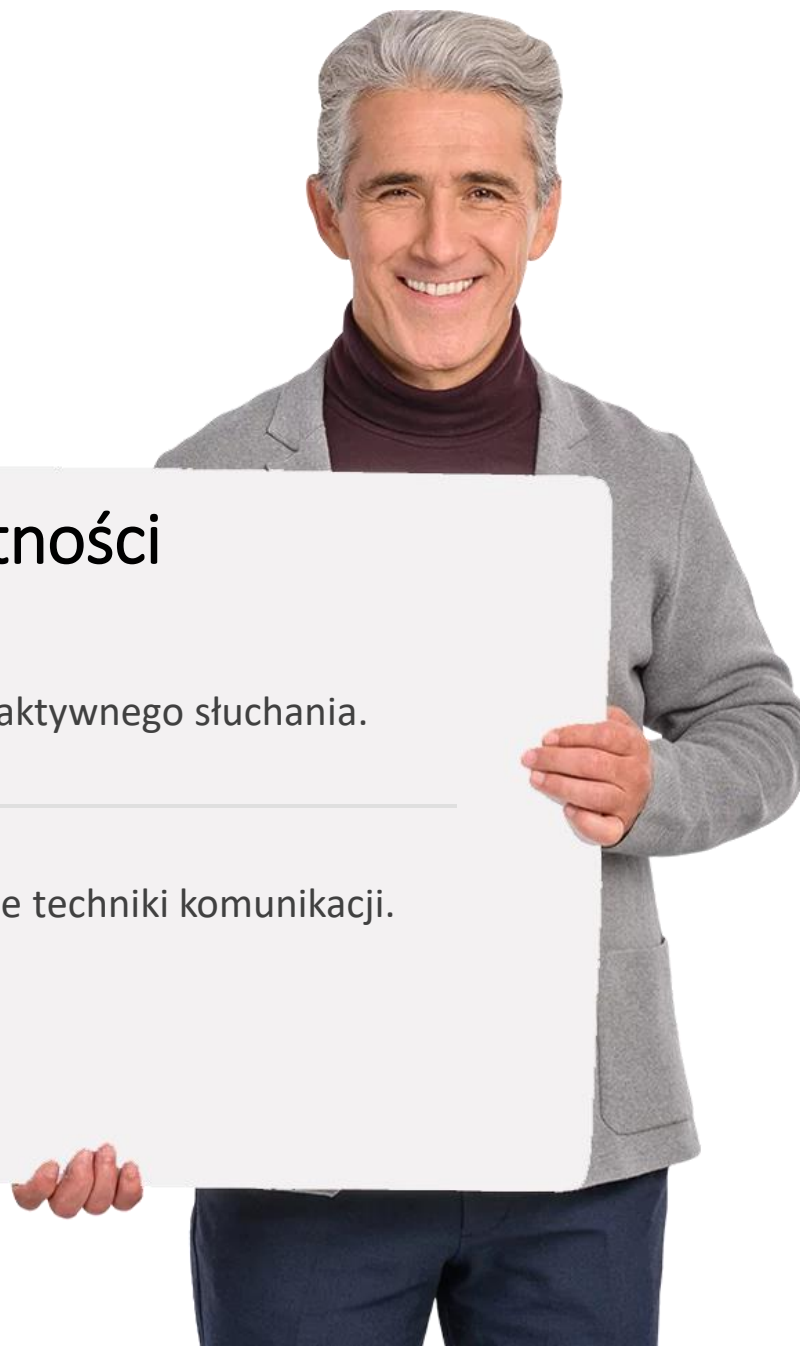
---

Gratulacje! Udało Ci się ukończyć ten rozdział!

## Nabyte umiejętności

---

- 1 Znasz pojęcie aktywnego słuchania.
- 2 Znasz pomocne techniki komunikacji.



## Co dalej?

---

W następnym rozdziale dowiesz się więcej na temat komunikacji.

**Powtóż**

**Dalej**



# Moduł zakończony!

---

Gratulacje! Udało Ci się ukończyć ten moduł!

## Zdobyłeś następującą wiedzę:

---

**1**

Zapoznałeś się z podstawowymi pojęciami z zakresu komunikacji.

---

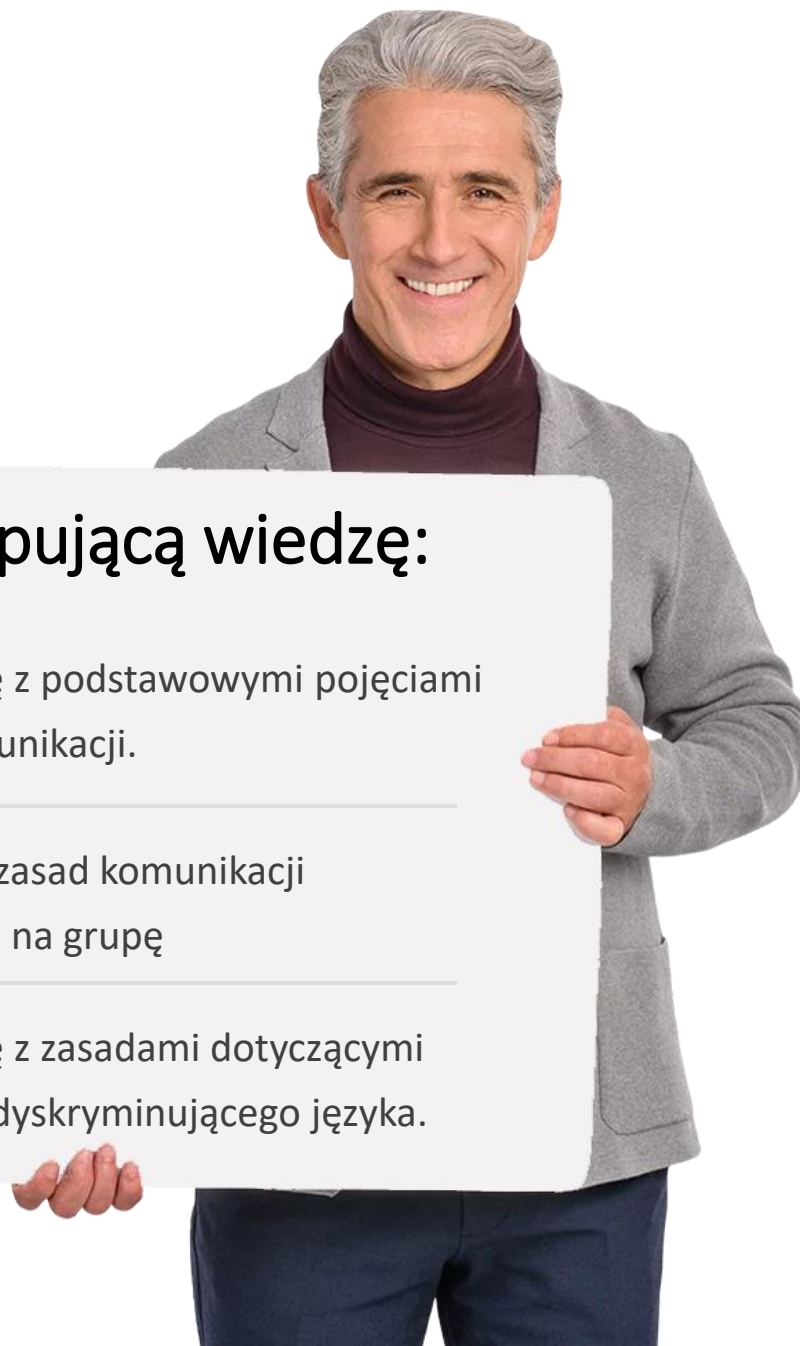
**2**

Nauczyłeś się zasad komunikacji zorientowanej na grupę

---

**3**

Zapoznałeś się z zasadami dotyczącymi prostego i niedyskryminującego języka.



## Co dalej?

---

Teraz możesz powtórzyć ten rozdział lub skorzystać z naszych propozycji dotyczących nauki, klikając jeden z poniższych przycisków:

**Powtórz**

**Dalej**

