



Tytuł szkolenia: "Skuteczna komunikacja w erze cyfrowej - strategię i narzędzia"

Czas trwania szkolenia: 32 godziny (1 godzina dydaktyczna = 45 min.)

Cel strategiczny szkolenia:

Zbudowanie i rozwinięcie wśród uczestników szkolenia praktycznych umiejętności w wyrażaniu swoich myśli oraz kompetencji niezbędnych do efektywnej, precyzyjnej i perswazyjnej komunikacji w życiu zawodowym z uwzględnieniem środowiska cyfrowego, umożliwiających im osiągnięcie celów zawodowych poprzez lepsze zrozumienie i praktyczne wykorzystanie nowoczesnych narzędzi komunikacyjnych, aktywnego słuchania, skutecznego argumentowania oraz udzielania konstruktywnego feedbacku.

Cel strategiczny koncentruje się na długoterminowym rozwoju uczestników w kontekście ich zdolności do komunikacji w coraz bardziej złożonym i cyfryzującym się świecie pracy. Jest on powiązany z szeroką wizją poprawy efektywności komunikacyjnej na poziomie organizacyjnym i indywidualnym.

Cele operacyjne szkolenia:

1. Zrozumienie podstaw komunikacji:

- Uczestnicy będą potrafili zdefiniować i wyjaśnić różnice między komunikacją tradycyjną a cyfrową.
- Zrozumieją wpływ barier komunikacyjnych w komunikacji wirtualnej i nauczą się je identyfikować oraz niwelować.

2. Rozwijanie umiejętności aktywnego słuchania:

- Uczestnicy nabędą umiejętności aktywnego słuchania, zrozumieją jego znaczenie dla efektywnej komunikacji oraz będą potrafili stosować różne techniki aktywnego słuchania w praktyce.



- Nauczą się rozpoznawać i reagować na potrzeby oraz emocje rozmówcy, co przyczyni się do lepszej komunikacji interpersonalnej.

3. Doskonalenie umiejętności argumentacji i perswazji:

- Uczestnicy będą potrafili budować logiczne i przekonujące argumenty, wykorzystując różne techniki argumentacyjne, takie jak sylwetka argumentacyjna Toulmina.
- Zrozumieją różnice między argumentacją a perswazją oraz nauczą się stosować retorykę (ethos, logos, pathos) w celu zwiększenia efektywności swoich komunikatów.

4. Efektywna komunikacja pisemna i elektroniczna:

- Uczestnicy zdobędą umiejętność tworzenia jasnych, precyzyjnych i perswazyjnych komunikatów pisemnych, dostosowanych do różnych kanałów komunikacji cyfrowej (e-mail, chat, prezentacje).
- Nauczą się zasad i technik tworzenia oraz edytowania treści wideo, które będą wspierać przekazywanie perswazyjnych komunikatów w erze cyfrowej.

5. Wykorzystanie narzędzi cyfrowych do komunikacji i feedbacku:

- Uczestnicy będą potrafili efektywnie korzystać z e-narzędzi do komunikacji online, takich jak Microsoft Teams czy Zoom, oraz z narzędzi do udzielania i zbierania informacji zwrotnej (np. Google Forms, SurveyMonkey).
- Nauczą się tworzyć ankiety i formularze feedbacku oraz zrozumieją znaczenie anonimowości i efektywności w procesie udzielania informacji zwrotnej online.

6. Zarządzanie czasem i priorytetami w komunikacji:

- Uczestnicy zdobędą umiejętność efektywnego zarządzania czasem w kontekście komunikacji, w tym planowania i priorytetyzacji zadań za pomocą takich narzędzi jak matryca Eisenhowera.



- Nauczą się tworzyć harmonogramy uwzględniające blokowanie czasu na kluczowe zadania, planowanie przerw oraz unikanie przeciążenia, co przełoży się na większą efektywność komunikacyjną.

7. Rozwijanie kompetencji interpersonalnych:

- Uczestnicy nauczą się rozpoznawać różne style komunikacji (pasywny, agresywny, asertywny) oraz dostosowywać swój styl komunikacyjny do sytuacji i odbiorcy.
- Zdobędą umiejętność okazywania szacunku wobec rozmówcy, słuchania bez przerywania i unikania oceniania, co przyczyni się do poprawy jakości komunikacji interpersonalnej.

Cele szczegółowe mają na celu precyzyjne ukierunkowanie procesu szkoleniowego, aby uczestnicy mogli rozwijać konkretne umiejętności i kompetencje, które są kluczowe dla skutecznej komunikacji w erze cyfrowej.

Szkolenie dedykowane jest dla (opis grupy docelowej):

- **Menadżerów i liderów zespołów** - którzy chcą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne, zarówno w prowadzeniu zespołów, jak i w interakcjach z partnerami biznesowymi w środowisku cyfrowym.
- **Pracowników biurowych** - którzy regularnie korzystają z narzędzi komunikacji online (e-mail, chaty, wideokonferencje) i chcą lepiej zarządzać swoimi kanałami komunikacji, aby zwiększyć efektywność pracy.
- **Specjalistów ds. komunikacji i PR** - którzy potrzebują umiejętności tworzenia perswazyjnych komunikatów w różnych formatach cyfrowych oraz chcą lepiej rozumieć odbiorców i dostosowywać swoje przekazy do specyfiki mediów cyfrowych.
- **Pracowników działów HR** - którzy zajmują się rekrutacją, udzielaniem informacji zwrotnej i zarządzaniem pracownikami na odległość, a także chcą doskonalić swoje umiejętności w zakresie komunikacji interpersonalnej i budowania relacji wirtualnych.



- **Członków zespołów projektowych** – również pracujących zdalnie lub w modelu hybrydowym, którzy chcą skuteczniej współpracować i komunikować się wewnątrz zespołu oraz z interesariuszami.
- **Konsultantów i freelancerów** - którzy muszą efektywnie komunikować się z klientami i partnerami w środowisku cyfrowym, dostosowując styl komunikacji do różnych odbiorców i sytuacji.
- **Nauczycieli i trenerów** - którzy prowadzą zajęcia online i chcą lepiej angażować uczestników, udzielać konstruktywnego feedbacku oraz zarządzać komunikacją w zróżnicowanych grupach.

Szkolenie jest odpowiednie dla wszystkich, którzy chcą rozwijać swoje umiejętności komunikacyjne w kontekście nowoczesnych narzędzi cyfrowych i wymagających środowisk pracy.

Korzyści z uczestnictwa w szkoleniu

1. Poprawa efektywności komunikacyjnej.
2. Zwiększenie umiejętności argumentacji i perswazji.
3. Rozwój umiejętności aktywnego słuchania.
4. Lepsze zarządzanie czasem i priorytetami w komunikacji.
5. Efektywne korzystanie z narzędzi cyfrowych.
6. Zwiększenie pewności siebie w komunikacji.
7. Rozwój umiejętności udzielania i otrzymywania feedbacku.
8. Dostosowanie stylu komunikacji do odbiorcy.
9. Umiejętność tworzenia efektywnych komunikatów wideo i pisemnych.
10. Lepsze zarządzanie relacjami w zespole.



Program szkolenia

I. PODSTAWY EFEKTYWNEJ KOMUNIKACJI W ERZE CYFROWEJ

1. Wprowadzenie do szkolenia, cele i oczekiwane efekty

2. Wprowadzenie i podstawy komunikacji

- Definicja i podstawowe pojęcia komunikacji.
- Dlaczego komunikacja jest tak ważna – rola i znaczenie. Model komunikacji: nadawca, odbiorca, komunikat, kanał, szum, sprzężenie zwrotne.
- Zasady skutecznej komunikacji. Co wpływa na efektywność procesu komunikacji - czynniki i determinanty

3. Różnice między komunikacją tradycyjną a wirtualną

- Charakterystyka komunikacji twarzą w twarz vs. komunikacja cyfrowa.
- Wyzwania i bariery komunikacyjne na poziomie interpersonalnymi komunikacji wirtualnej (np. brak kontekstu niewerbalnego).
- Różnice w komunikacji niewerbalnej między kontaktem bezpośrednim a online: znaczenie tonu głosu, wyrazu twarzy, mowy ciała np. w wideokonferencjach.

4. Style komunikacji i ich wpływ na efektywność procesu komunikacji

- Modele stylów komunikacji (np. pasywny, agresywny, asertywny).
- Rozpoznanie stylu komunikacji
- Dopasowanie stylu komunikacji do sytuacji i odbiorcy.

5. Aktywne słuchanie jako kluczowe narzędzie efektywnej komunikacji

- Definicja i znaczenie aktywnego słuchania.
- Techniki aktywnego słuchania (parafrazowanie, pytania otwarte, odzwierciedlanie).

6. Feedback jako kluczowe narzędzie efektywnej komunikacji

- Znaczenie informacji zwrotnej w komunikacji.



- Typy feedbacku: pozytywny, konstruktywny, krytyczny.
- Model i techniki udzielania feedbacku.
- Trudne sytuacja w trakcie udzielania feedbacku

7. Skuteczna argumentacja i perswazja jako kluczowe narzędzie efektywnej komunikacji

- Różnice między argumentacją a perswazją.
- Techniki budowania skutecznych argumentów.
- Retoryka

II. KOMUNIKACJA W ERZE CYFROWEJ - TECHNIKI I STRATEGIE ADAPTACYJNE DO RÓŻNYCH FORM KOMUNIKACJI

8. Komunikacja pisemna i elektroniczna

- Zasady skutecznej komunikacji pisemnej.
- Komunikacja e-mailowa: struktura, ton, jasność.
- Etykieta komunikacji cyfrowej (email, chat, komunikatory, media społecznościowe)
- Feedback i komentarze: jak udzielać konstruktywnej informacji zwrotnej w formie pisemnej i reagować na opinie np. w komunikatorach (Teams) w mediach społecznościowych itd.

9. Tworzenie komunikatów perswazyjnych w cyfrowym świecie: jak skutecznie przekazywać myśli w formie pisemnej i wideo

- Zasady tworzenia komunikatów perswazyjnych. Struktura i organizacja tekstu.
- Tworzenie wideo komunikatów perswazyjnych: przygotowanie do nagrania, prezentacja i mowa ciała.
- Budowanie zaufania i autorytetu

10. E-Narzędzia do Komunikacji

- Przegląd narzędzi do komunikacji online (np. Teams, Slack, Zoom).



- Zasady efektywnego korzystania z narzędzi komunikacyjnych. Znaczenie tła, oświetlenia i wyglądu podczas wideokonferencji. Jak przygotować się technicznie i merytorycznie
- Jak wybierać odpowiednie platformy (Zoom, Microsoft Teams) i wykorzystywać ich funkcje (czat, udostępnianie ekranu, reakcje) do poprawy komunikacji
- Techniki aktywnego słuchania: jak skutecznie słuchać i reagować na rozmówców w kontekście ograniczonej mowy ciała i gestów.
- Zarządzanie opóźnieniami i zakłóceniami: jak radzić sobie z technicznymi przeszkodami, opóźnieniami w komunikacji i zakłóceniami podczas połączeń

11. E-Narzędzia do Feedbacku

- Narzędzia do udzielania i zbierania informacji zwrotnej (np. SurveyMonkey, Google Forms).
- Zasady anonimowości, transparentności i efektywności w udzielaniu feedbacku online.

12. Zarządzanie czasem i priorytetami w komunikacji

- Metody zarządzania czasem w kontekście komunikacji
- Jak ustalać priorytety w komunikacji, efektywnie planować spotkania, wysyłać wiadomości i zarządzać czasem, aby unikać przeciążenia informacyjnego.



Efekty uczenia się:

Szkolenie rozwinie u uczestników szkolenia kompetencje w zakresie:

Wiedzy:

- definiuje zasady efektywnej komunikacji
- definiuje znaczenie aktywnego słuchania jako kluczowego elementu efektywnej komunikacji
- definiuje znaczenie i cel informacji zwrotnej (Feedbacku) w procesie komunikacji

Umiejętności:

- konstruuje komunikaty dostosowane do odbiorcy
- słucha aktywnie
- udziela konstruktywnej informacji zwrotnej

Postawy i świadomość:

- dba o skuteczną argumentację i perswazję
- okazuje zainteresowanie, jest otwarty i zaangażowany w dialog
- wpływa na rozwój osobisty i zawodowy poprzez feedback

Wykaz wskaźników weryfikacji efektów uczenia się:

- definiuje czynniki wpływające na efektywność procesu komunikacji (klarowność, prosty język, zasad jasnego i precyzyjnego formułowania myśli, blokady w procesie komunikacji)
- identyfikuje różne style zachowań (myślenia, działania, komunikacji, potrafią opisać specyfikę tych stylów)
- wymienia techniki budowania przekonujących argumentów
- adaptuje swoje komunikaty i sposób działania do różnych grup odbiorców, uwzględniając ich indywidualne potrzeby
- rozpoznaje potencjalne źródła konfliktów wynikających z różnic w stylach zachowań, wdraża skuteczne strategie rozwiązywania tych konfliktów



- dobiera sposób inspiracji i motywacji do osoby o różnym stylu zachowań, uwzględniając indywidualne potrzeby i preferencje
- dobiera różne techniki i metody argumentacji w odniesieniu do sytuacji i preferencji odbiorcy
- dobiera różne techniki i metody perswazji w różnych kontekstach komunikacyjnych, aby zwiększyć siłę przekazu
- komunikuje się etycznie i empatycznie, budując zaufanie i autorytet
- charakteryzuje aktywne słuchanie i jego wpływ na efektywność procesu komunikacji
- definiuje zasady i techniki aktywnego słuchania
- wymienia różne rodzaje pytań i ich zastosowania
- stosuje różne techniki aktywnego słuchania
- wykorzystuje różne rodzaje pytań w zależności od celu komunikacyjnego
- rozpoznaje i reaguje na potrzeby oraz emocje innych osób w trakcie rozmowy
- identyfikuje i niweluje czynniki dystrakcji
- rozpoznaje i dostosowuje komunikaty niewerbalne
- okazuje szacunek wobec rozmówcy poprzez słuchanie bez przerywania i unikanie oceniania
- zna definicję i cele udzielania informacji zwrotnej
- rozumie różnice między różnymi rodzajami feedbacku (pozytywną, negatywną informacją zwrotną)
- potrafi wyjaśnić znaczenie i wpływ informacji zwrotnej na motywację i rozwój własny/pracowników
- stosuje różne techniki i modele przekazywania feedbacku (pozytywnej/negatywnej informacji zwrotnej) w zależności od sytuacji
- oddziela fakty od opinii, unika oceniania osoby, skupiając się na działaniach i wynikach
- formułuje konkretne prośby dotyczące dalszego działania



- analizuje emocje rozmówcy, dobiera techniki regulacji emocjonalnej w trudnych sytuacjach feedbackowych
- zadaje pytania sprawdzające zrozumienie przekazanego feedbacku
- planuje rozwój na podstawie feedbacku (ustala cele rozwojowe na podstawie feedbacku)

Metod pracy z grupą:

1. wykład,
2. ćwiczenia indywidualne,
3. ćwiczenia w parach i grupowe,
4. dyskusje,
5. analizy studium przypadku,
6. testy,
7. burza mózgów.

Narzędzia Szkoleniowe:

1. prezentacja multimedialna,
2. karty pracy,
3. opisy studiów przypadku,
4. gry,
5. narzędzia do komunikacji on-line, tworzenia treści, feedbacku, zarządzania czasem,
6. tablica, flipchart, markery, taśma klejąca.

Te metody i narzędzia wspierają różne aspekty szkolenia i pomagają uczestnikom w zdobywaniu, przetwarzaniu i praktycznym stosowaniu wiedzy w zakresie skutecznej komunikacji w erze cyfrowej.

Dodatkowo po zakończeniu szkolenia każdy uczestnik otrzyma materiały szkoleniowe.