



## Karta Szkoleniowa

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Tytuł</b>              | <b>Efektywna komunikacja w środowisku cyfrowym</b>  |
| <b>Słowa kluczowe</b>     | Komunikacja cyfrowa, środowisko cyfrowe, problemy komunikacyjne, era cyfrowa, umiejętności komunikacyjne, umiejętności miękkie  |
| <b>Autor</b>              | Internet Web Solutions  |
| <b>Język</b>              | Polski  |
| <b>Cele kursu</b>         | W tym module skupimy się na tym, jak usprawnić komunikację cyfrową, rozwijając niezbędne umiejętności, które pomogą wzmocnić jej efektywność w środowisku pracy. Zagadnienie to ma duże znaczenie dla pracy zespołowej i koordynacji współpracy z innymi, a także dla rozwoju zawodowego jednostki i osobistego wzbogacenia własnych umiejętności. Moduł ten ma na celu zwiększenie atrakcyjności i produktywności komunikacji a także wykształcenie umiejętności czerpania zadowolenia z doświadczeń zawodowych opartych na formach komunikacji cyfrowej poprzez dostosowanie się do nowych okoliczności i wyzwań zawodowych w których żyjemy. |
| <b>Efekty uczenia się</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Zdobycie podstawowej wiedzy na temat komunikacji cyfrowej i jej aktualnego kontekstu.</li><li>• Identyfikacja głównych problemów komunikacyjnych w erze cyfrowej.</li><li>• Poprawa umiejętności komunikacji w środowisku cyfrowym z perspektywy zarządczej dotyczącej pracownika i/lub zespołu pracowników za sprawą rozwiązań przedstawionych w formie praktycznego przewodnika usprawniającego i wzmacniającego efektywną komunikację w środowisku pracy.</li></ul>  |
| <b>Tematyka szkolenia</b> | Komunikacja i współpraca  |
| <b>Spis treści</b>        | <b>Kurs 1: Efektywna komunikacja w środowisku cyfrowym.</b><br><b>Część nr 1: Komunikacja w środowisku cyfrowym. Nowa komunikacja.</b><br><b>Część nr 2: Główne problemy komunikacyjne w erze cyfrowej.</b><br><b>Część nr 3: Podnoszenie umiejętności komunikacyjnych w środowisku cyfrowym. Praktyczny przewodnik.</b>  |

## Treści szkoleniowe

### **Kurs 1: Efektywna komunikacja w środowisku cyfrowym.**

#### **Część nr 1: Komunikacja w środowisku cyfrowym. Nowa komunikacja.**

Rozpowszechnienie korzystania z Internetu w ciągu ostatnich kilku dekad przyniosło głębokie zmiany w sposobie, w jaki się komunikujemy.

Większość z nas może już wiedzieć, że komunikacja cyfrowa to każdy rodzaj komunikacji, który opiera się na wykorzystaniu technologii. Istnieje jednak wiele kanałów i form komunikacji cyfrowej. W miejscu pracy, na czym skupimy się w tym module, może to być między innymi wysyłanie wiadomości e-mail, rozmowa na czacie z zespołem bądź też profesjonalne spotkanie on-line za pośrednictwem jednej z platform.

#### **Czy wiemy jednak, w jaki sposób prowadzić skuteczną komunikację cyfrową w miejscu pracy i jak najlepiej ją wykorzystać?**

W tym module skupimy się na tym, jak poprawić komunikację cyfrową, a tym samym koordynację współpracy z innymi, poprzez rozwijanie niezbędnych umiejętności, które pomogą napędzać efektywną komunikację cyfrową w środowisku pracy.

Obecnie, po kryzysie spowodowanym przez COVID-19, procesy cyfryzacji firm uległy znacznemu przyspieszeniu, co doprowadziło do powstania nowych metod pracy zdalnej określanych terminem „smartworking”, w których zespoły robocze stają się wirtualne.

W związku z tym należy zauważyć, że ten rodzaj komunikacji cyfrowej jest obecnie nową normą, w której oprócz znajomości pewnych umiejętności i narzędzi cyfrowych, musimy poznać kodeksy postępowania komunikacyjnego w obecnym środowisku cyfrowym i pracować nad doskonaleniem miękkich umiejętności komunikacyjnych. Aktywności te pozwolą zapewnić efektywną komunikację stanowiącą podstawę pracy zespołowej jak również koordynacji współdziałania z innymi. Właściwa i efektywna komunikacja przekłada się także na rozwój zawodowy jednostki, oraz atrakcyjne, produktywnie i przyjemne doświadczenia z pracy zawodowej umożliwiające pełne dostosowywanie się do nowych warunków, w których żyjemy i pracujemy.

Aby osiągnąć powyższe cele, warto wiedzieć, że komunikacja cyfrowa ma pewne zalety i wady w porównaniu z komunikacją twarzą w twarz, do której jesteśmy od dawna przyzwyczajeni. Komunikacja cyfrowa jest nie tylko szybsza oraz interaktywna, ale zdecentralizowana, bardziej partycypacyjna, a przy tym mniej hierarchiczna. Przede wszystkim pozwala ona na natychmiastową interakcję, eliminując fizyczne bariery, które wcześniej mogły nas

ograniczać. Jedną z jej szczególnych cech jest to, że zwykle nie towarzyszy jej niewerbalny język stanowiący nierozdzielalną część tradycyjnej komunikacji, co stwarza pewne nowe paradygmaty.

Mając na uwadze powyższe cechy, spójrzmy jakie są najczęstsze problemy, które mogą powstać w wyniku komunikacji cyfrowej w miejscu pracy. Traktuje o nich poniższa sekcja.

### Część nr 2:

#### Główne problemy komunikacyjne w erze cyfrowej.

Bariery komunikacyjne to takie, które uniemożliwiają swobodne, jasne i efektywne przekazywanie informacji lub wiadomości. Zobaczmy, jakie są najczęstsze problemy w cyfrowym środowisku pracy, których możemy doświadczyć w naszym zespole.

- **Ochłodzenie relacji interpersonalnych w wirtualnym zespole:** brak kontaktu w wirtualnej pracy lub komunikacji cyfrowej może prowadzić do poczucia izolacji, samotności i ochłodzenia relacji zespołowych, co z kolei może mieć negatywny wpływ na jednostkę, oddziałując na jej samopoczucie, produktywność a w konsekwencji także samo środowisko pracy.
- **Problemy z interpretacją wiadomości:** przekaz cyfrowy łatwo jest błędnie zinterpretować. Za pośrednictwem tego medium nie są widoczne niewerbalne sygnały komunikacyjne, takie jak ton głosu, akcent, gesty rąk, mimika twarzy, postawa ciała itp., które zwykle towarzyszą temu jak interpretujemy informacje. Może to prowadzić do błędnej interpretacji komunikatów lub informacji, w wyniku której podajemy subiektywną lub osobistą interpretację treści przez odbiorcę (opartą na stanie emocjonalnym odbiorcy, słyszymy i widzimy bowiem to do czego dostrajamy się emocjonalnie), tracąc w ten sposób początkową skuteczność lub obiektywność wiadomości.
- **Tworzenie poczucia fałszywego bezpieczeństwa / oziębłość w komunikacji:** dla wielu osób fizyczna odległość w komunikacji cyfrowej stwarza poczucie „fałszywego bezpieczeństwa”, którego nie zapewnia komunikacja bezpośrednia tj. twarzą w twarz. Komunikacja cyfrowa sprawia, że komunikujące się ze sobą osoby czują się bezpieczniej, tak jakby komunikacja cyfrowa nie była „prawdziwa”. Dzięki temu rozmówcy mogą przejawiać bardziej „agresywne” zachowanie lub pewien brak ostrożności w komunikacji, osłonięty wykorzystywanym medium i dzielącym rozmówców dystansem. Łatwiej im wyrazić siebie za pomocą tego typu medium niż wtedy, gdy musieliby oni spojrzeć komuś w oczy i podzielić się swoimi odczuciami lub opiniami w sposób bezpośredni.

- **Bezpośredniość / natychmiastowość komunikatu:** Wskazana perspektywa natychmiastowej komunikacji stwarza pewną dodatkową presję. Jest nią szybkość komunikacji. W praktyce oznacza ona wykorzystanie chwili wolnego czasu do napisania krótkiej i szybkiej odpowiedzi na otrzymaną wiadomość. Zachętą jest to, że medium cyfrowe jest dla nas dostępne w zasadzie o każdej porze. Takie podejście może przekształcić wiadomość, która powinna być przemyślaną odpowiedzią na dane zagadnienie w reakcję ad hoc. Z uwagi na to, iż została ona napisana szybko, a przez to w sposób nieprzemyślany może prowadzić do trudniejszej do naprawienia sytuacji aniżeli miało by to miejsce w wariacie zakładającym przygotowanie odpowiedzi, bez pośpiechu ze zwróceniem uwagi na specyfikę sytuacji i potencjalne następstwa zbyt pośpiesznej odpowiedzi.
- **Trwałość wiadomości lub cyfrowy odcisk palca:** Komunikacja cyfrowa, oprócz wielu zalet, charakteryzuje się także tym, że pozostaje w nośniku elektronicznym, co oznacza, że wysłane przez nas wiadomości lub prowadzone przez nas rozmowy itp. pozostają na danym nośniku cyfrowym, w przeciwieństwie do tradycyjnej komunikacji, o której można powiedzieć, że jest bardziej „efemeryczna” (tj. krótkotrwała).
- **Używanie słownictwa o niejednoznacznym (wielorakim) znaczeniu:** Języki, terminy techniczne, jak również anglicyzmy, język potoczny, symbole o więcej niż jednym znaczeniu, a także słaba ekspresja itp., sprawiają, że odbiorca z różnych powodów może inaczej zinterpretować przekazywaną wiadomość lub w ogóle jej nie zrozumieć. Prowadzi to do zniekształcenia treści i znaczenia wiadomości, którą otrzymujemy lub też wiadomości, którą zamierzaliśmy komuś przekazać.
- **Brak przejrzystości instrukcji i celów:** Jasność informacji oraz wytycznych w środowisku cyfrowym ma ogromne znaczenie. Pozwalają one zespołowi w sposób prawidłowy stosować instrukcje oraz osiągać założone uprzednio cele.
- **Brak wiedzy o pracy wykonywanej przez innych:** Często nie mamy odpowiednich narzędzi pozwalających na ustalenie tego czym zajmują się inne osoby w zespole, w którym pracujemy. Takie odczucie może być również spowodowane brakiem fizycznego kontaktu, do którego jesteśmy tak przyzwyczajeni, oraz funkcjonowaniem w całkowicie nowym środowisku, w którym obecność ma charakter wirtualny a nie fizyczny.
- **Brak odpowiedzialności i autonomii:** W pełni autonomiczne zarządzanie czasem oraz samowystarczalność są niezbędne dla wydajności w dzisiejszych cyfrowych środowiskach pracy. Brak

odpowiedzialności w połączeniu z autonomią działania wpływają, jednakże na koordynację prac reszty zespołu.

- **Nieporozumienia w zespołach wielokulturowych:** Jednym z czynników, który należy wziąć pod uwagę, jest przekaz w wielokulturowym środowisku cyfrowym, w którym nie każdy interpretuje przekazywane treści w ten sam sposób lub w ten sam sposób odczytuje zachowania komunikacyjne. Stąd konieczność pracy nad przekazem cyfrowym tak, aby był on skuteczny, asertywny, a przy tym dostosowany do medium oraz jego otoczenia.
- **Brak informacji zwrotnej:** Informacja zwrotna w cyfrowym środowisku pracy pomaga w płynności i synergii komunikacji. W tym medium niezbędna jest wymiana informacji, dzięki którym jesteśmy zawsze na bieżąco oraz w mamy pewność, że nasze informacje są odbierane, przeczytane a przy tym w pełni rozumiane.
- **Brak ustalonego uogólnionego języka cyfrowego:** Język cyfrowy jest niewątpliwie nowy w porównaniu z historią języka tradycyjnego, który wszyscy znamy i którego się nauczyliśmy. W przypadku tego nowego języka cyfrowego nadal nie ma ustalonej wspólnej podstawy formalnej, którą wszyscy możemy przestrzegać i interpretować zgodnie ze wspólnym standardem, co w konsekwencji może prowadzić do różnych interpretacji przekazywanych komunikatów.

### **Część nr 3:**

#### **Podnoszenie umiejętności komunikacyjnych w środowisku cyfrowym. Praktyczny przewodnik.**

Jak widzieliśmy powyżej, wirtualne zespoły robocze są narażone na szereg trudności, które często spowalniają pracę oraz uniemożliwiają jej prawidłowy postęp. Aby te niedogodności nie wpływały na zespół roboczy, jego projekty oraz cele, ważne jest zaprojektowanie strategii, która pozwoli je przezwyciężyć.

Asertywna komunikacja w cyfrowym miejscu pracy ma kluczowe znaczenie dla realizacji celów zawodowych zarówno indywidualnie, jak i w zespole oraz we wszystkich obszarach komunikacji biznesowej, od zarządzania po komunikację między pracownikami czy z klientami.

Asertywna komunikacja to skuteczna komunikacja, która poprzez spójność, szacunek dla siebie oraz innych, zrozumienie, aktywne słuchanie, uczciwość i jasność przekazuje wszelkie informacje w najbardziej efektywny a przy tym praktyczny sposób. Ten rodzaj umiejętności, niezbędny w cyfrowym środowisku pracy, ma wpływ na poprawę wyników zawodowych, a także samopoczucie



jednostki.

**Zobaczmy, jak wyglądają podstawowe kroki składające się na asertywną komunikację:**

- Aktywne słuchanie i zachęcanie do uczestnictwa w komunikacji dwukierunkowej.
- Zidentyfikowanie barier utrudniających komunikację zarówno indywidualnie, jak i w zespole.
- Przełamywanie zidentyfikowanych uprzednio barier w celu poprawy komunikacji.
- Tworzenie strategii indywidualnych i grupowych, aby zapobiec zidentyfikowanym problemom komunikacyjnym w przyszłości.

Znając podstawy asertywnej komunikacji, przyjrzyjmy się teraz kilku wskazówkom, które pomogą poprawić nasze umiejętności komunikacyjne, w oparciu o zamieszczony poniżej **Praktyczny przewodnik poprawy komunikacji w środowisku cyfrowym**.

**- Perspektywa zarządcza:**

- Humanizuj środowisko wirtualne.
- Otwórz kanały niezawodnej komunikacji w środowisku wirtualnym i naucz swój zespół, jak z nich korzystać dla ich własnych korzyści.
- Wzmocnij motywację i zaufanie do zespołu pracowniczego.
- Aktywuj synergię pomiędzy członkami zespołu.
- Wzmacniaj autonomię i upodmiotowienie w zespole.
- Edukuj i szkol swój wirtualny zespół tak, aby każdy znał swoje obowiązki i odpowiedzialność, co umożliwi im podnoszenie jakości wykonywanej przez nich pracy.
- Używaj niezawodnych i odpowiednich narzędzi dla swojego środowiska pracy oraz zespołu. Pomoże to zachować większe poczucie wspólnoty i przeprowadzać coraz bardziej efektywne procesy wewnątrz organizacji.
- Przeprowadź proces zbierania informacji zwrotnej po to, aby uwzględniać pozyskane informacje w zarządzaniu zespołem, a przy tym wzbogacać pracę wszystkich jego członków.
- Opracuj i ustal z wyprzedzeniem harmonogramy spotkań i czas ich trwania, tak aby nie było komplikacji komunikacyjnych w zespole i aby wszyscy byli przygotowani i dostępni w terminie, w którym zaplanowano spotkanie.
- Wdrażaj przejrzyste warunki pracy oraz przeprowadzaj zmiany tak, aby były one dedykowane stricte twojemu wirtualnemu zespołowi.
- Zachęcaj do pracy poprzez wirtualne wydarzenia i spotkania.
- Organizuj zajęcia oparte na wspólnych zainteresowaniach, aby zwiększyć motywację i komunikację w zespole.
- Miej na uwadze ograniczenia dotyczące możliwości skupienia uwagi w środowisku cyfrowym. Zakres podzielności uwagi w

komunikacji cyfrowej jest znacznie bardziej ograniczony niż w środowisku fizycznym. Dlatego kluczowa jest tutaj zwięzłość komunikacji.

- Spotkania wirtualne, podobnie jak spotkania fizyczne, muszą być szybkie, skuteczne, zwięzłe i operacyjne.
- Jeśli jesteś liderem spotkania, musisz upewnić się, że jesteś dobrym hostem i udzielasz głosu wszystkim członkom zespołu, aby nikt nie czuł się wykluczony.

**- Perspektywa pracownika /zespołu pracowników:**

- Polegaj na najskuteczniejszych i najbardziej odpowiednich narzędziach cyfrowych do komunikacji w swoim środowisku pracy.
  - Bądź ciekawy, dowiedz się więcej i szkol się w narzędziach, których nie znasz, bądź też nie wiesz, jak ich używać.
- Wybierz odpowiedni kanał komunikacji na każdą okazję. Poprawi to Twoje interakcje cyfrowe.
  - Czasami możesz rozważyć użycie kanału komunikacji takiego jak czat, aby szybko wymieniać dużą liczbę wiadomości. Innymi razy możesz wykorzystać e-mail do bardziej formalnej komunikacji. Czasem pomocne okazuje się wsparcie za pośrednictwem video on-line dla bardziej precyzyjnej komunikacji (rozmowy) zapewnianej przez obraz a wspieranej za sprawą mimiki i języka ciała.
  - Unikaj korzystania z poczty e-mail lub czatu w sytuacjach konfliktowych i wybieraj środki, takie jak telefon lub wideokonferencja, które zapewniają bliskość. Staraj się także nie kopiować wiadomości do ludzi bez potrzeby, lub używać wielkich liter, jeśli nie ma to nadawać pozytywnej konotacji wiadomości.
- Konstruuuj swój przekaz w sposób jasny oraz zwięzły, nie bierz niczego za pewnik.
  - Unikaj dwuznacznych wyrażeń oraz postaw się w sytuacji odbiorcy, wybierając kanał komunikacji z którego chcesz skorzystać.
- “Osoby, które potrafią się najlepiej komunikować to prawie zawsze także najlepsi słuchacze”. Dlatego bardzo ważne jest ćwiczenie aktywnego słuchania, jeśli chcemy przekazać wiadomości w sposób najbardziej właściwy.
  - Jeśli wiadomość nie zostanie poprawnie zrozumiana, odpowiedzialność powinna spaść na nadawcę, a nie na jej odbiorcę.

- Zawsze interpretuj komunikaty/informacje z profesjonalnego punktu widzenia.
- Zadbaj o swoją reputację on-line, tj. Twoje zachowanie w sieciach społecznościowych i na platformach internetowych.
- Zawsze przekazuj informację zwrotną i bądź otwarty na jej przyjęcie. Pomoże to w płynnej, skutecznej oraz bezpiecznej komunikacji w zespole, w którym wszyscy jego członkowie pracują z uwzględnieniem swoich mocnych i słabych stron.
- W wielokulturowych środowiskach pracy pamiętaj, że nie każdy funkcjonuje w oparciu o te same kody zachowań. Dostosuj swój przekaz tak, aby był on w pełni profesjonalny i dopasowany do otoczenia oraz grupy docelowej.
- Dołącz do kultury korporacyjnej swojego środowiska pracy. Współpracuj i doceniaj swój zespół, tak aby wspierać w ten sposób kształtowanie przyjemnego środowiska pracy oraz zachęcać do wzajemnego wspierania się członków zespołu, który je tworzy.
- Poproś o wyjaśnienie, gdy czegoś nie rozumiesz. Pomoże to w płynnej komunikacji z Twoim zespołem i zapewni taką samą synergię w obrębie społeczności Twojej firmy.
- Poznaj swoich kolegów. W pracy zdalnej, czyli smartworkingu zapewnianym przez środowisko cyfrowe, ważne jest, aby pracownicy mogli się poznać, aby poczuli się zintegrowani ze społecznością oraz docenieni.
- Spotkaj się osobiście ze swoimi kolegami. Możesz w tym celu zaplanować jakąś działalność lub spotkanie, w trakcie którego będziecie mogli miło spędzić razem czas.
- Zadbaj o sposób, w jaki przekazujesz wiadomość lub samą informację i dostosuj ją do otoczenia.
  - Zadbaj o pisownię w wiadomościach pisemnych i dykcję, ton głosu oraz język ciała w interakcjach video lub audio.
- Postaraj się zmniejszyć hałas (tzn. zakłócenia) w trakcie komunikacji. Mogą to być zakłócenia płynące z otoczenia w trakcie prowadzonej wideorozmowy, pojawiające się przerwy (opóźnienia) w przepływie informacji, jak również zakłócenia i problemy techniczne.
  - Dobrze wykorzystuj mikrofon podczas wideokonferencji. Jeśli nie zamierzasz zabierać głosu to wycisz mikrofon, aby zredukować w ten sposób niepotrzebny hałas zaciągany z Twojego otoczenia. Włączaj mikrofon tylko wtedy, gdy chcesz coś wnieść do rozmowy.



- Podczas przeprowadzania wideokonferencji należy również wziąć pod uwagę następujące kwestie:
  - Nasz wzrok powinien być skierowany w stronę kamery, aby lepiej przyciągnąć uwagę odbiorców.
  - Zadbaj o mowę ciała, jak już wspomnieliśmy, jest to klucz do przekazania pożądanego komunikatu. Zaleca się, aby wybrać do tego celu ujęcie przedstawiające średnią perspektywę (tj. kadr), w którym widać zarówno Twoją twarz jak i ramiona.
  - Wybierz przestrzeń lub tło, które w trakcie komunikacji video nie odwraca uwagi Twoich odbiorców, a które wyraża Twój profesjonalizm.
  - Dobre oświetlenie jest również kluczem do tego, aby nie tracić uwagi odbiorców.
  - Zadbaj o swój cyfrowy wizerunek. Obecność cyfrowa stała się równie ważna jak obecność twarzą w twarz. Zaleca się zatem na przykład, aby podczas wideorozmów ubrać się wygodnie a przy tym profesjonalnie. Zastanów się zatem, czy Twój wizerunek jest zgodny z Twoją aktywnością zawodową, Twoimi celami jak również wrażeniem, jakie chcesz wywrzeć na rozmówcy.

Narzędzia cyfrowe mają również pomóc w osiągnięciu wskazanych wyżej celów. Pracuj zatem codziennie nad swoimi umiejętnościami komunikacyjnymi, a zobaczysz poprawę w pracy zespołowej, koordynacji i zrozumieniu z ludźmi wokół Ciebie.

## Słownik

**Komunikacja:** czynność polegająca na pomyślnym przekazaniu informacji lub wiadomości do odbiorcy za pośrednictwem kanału udostępnionego nadawcy oraz w kodzie lub języku zrozumiałym dla stron zaangażowanych w ten proces.

**Komunikacja cyfrowa:** komunikacja, która odbywa się za pośrednictwem medium cyfrowego, przy użyciu technologii.

**Wsparcie cyfrowe:** środki, za pomocą których informacje są przekazywane lub przechowywane w formie elektronicznej.

**Smartworking:** metodologia pracy oparta na mobilności, elastyczności, autonomii pracowników, pracy zespołowej i współpracy oraz wykorzystaniu nowych technologii w ramach tzw. „zwinnej” (z ang. agile) metodologii pracy.

**Wirtualny zespół roboczy:** zespół pracowników składający się z grupy osób pracujących nad wspólnym celem (przedsięwzięciem), jednakże owa współpraca nie ma charakteru fizycznego (osoby nie przebywają ze sobą pracując nad wykonywanym zadaniem).

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>Hałas w komunikacji:</b> każdy niepożądany sygnał w komunikacji, który jest zmieszany z sygnałem pożądanym do przesłania (przekazania), nazywany jest szumem.</p> <p><b>Umiejętności komunikacyjne:</b> zestaw umiejętności posiadanych przez jednostkę, które mogą być rozwijane przez całe życie, w celu umożliwienia jednostce bardziej efektywnej komunikacji, a tym samym wzmocnienia relacji społecznych.</p>  |
| <p><b>Samocena (test wielokrotnego wyboru)</b></p> | <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Wskaż cechy związane z komunikacją cyfrową:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) jest szybsza, interaktywna, zdecentralizowana, bardziej partycypacyjna, mniej hierarchiczna,</li> <li>b) pozwala nam na natychmiastową interakcję, eliminując fizyczne bariery, które mogły nas wcześniej warunkować (ograniczać),</li> <li>c) żadna z powyższych odpowiedzi nie jest poprawna.</li> </ol> </li> <br/> <li><b>2. Wskaż jedną z jego szczególnych cech komunikacji cyfrowej:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) zwykle nie towarzyszy jej język niewerbalny, towarzyszący tradycyjnej komunikacji, co stwarza nowe paradygmaty w procesie komunikacji,</li> <li>b) towarzyszy jej zawsze język niewerbalny, który pomaga w interpretacji przekazów cyfrowych, przez co odgrywa on podstawowe znaczenie w procesie komunikacji.</li> </ol> </li> <br/> <li><b>3. Komunikacja cyfrowa to współcześnie nowy standard. Dla efektywnej komunikacji cyfrowej (...):</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) konieczna jest tylko wiedza oraz umiejętności dotyczące wykorzystywania narzędzi cyfrowych,</li> <li>b) oprócz wiedzy i umiejętności cyfrowych musimy poznać kodeksy postępowania w komunikacji we współczesnym środowisku cyfrowym i popracować nad naszymi miękkimi umiejętnościami komunikacyjnymi,</li> <li>c) powinniśmy pracować wyłącznie nad naszymi miękkimi umiejętnościami komunikacyjnymi, ponieważ wiedza oraz umiejętności cyfrowe nie wpływają na sposób, w jaki się komunikujemy, ani na sposób, w jaki pracujemy w zespole. Jeśli dobrze wiemy, co chcemy przekazać, cała reszta nie jest ważna.</li> </ol> </li> <br/> <li><b>4. Jakie bariery komunikacyjne dotyczą komunikacji cyfrowej?</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) w komunikacji cyfrowej nie ma barier, dlatego jest to metoda, która dociera do każdego,</li> <li>b) są to takie bariery, które uniemożliwiają swobodne, jasne i skuteczne przekazywanie informacji lub wiadomości,</li> <li>c) żadna z powyższych odpowiedzi nie jest poprawna, gdyż termin bariery komunikacyjne nie istnieje.</li> </ol> </li> </ol> |

**5. Jakie są najczęstsze problemy z którymi możemy się spotkać w naszym zespole w cyfrowym środowisku pracy? Wybierz spośród podanych niżej 4 opcji:**

- a) ochłodzenie relacji interpersonalnych w wirtualnym zespole roboczym,
- b) problemy w interpretacji przekazu,
- c) nieporozumienia w zespołach wielokulturowych,
- d) brak informacji zwrotnej.

**6. “Autonomiczne zarządzanie czasem i samowystarczalność są niezbędne dla wydajności w dzisiejszych cyfrowych środowiskach pracy, co z kolei wpływa na koordynację z resztą zespołu”. Czy zamieszczony opis odpowiada jednemu z poniższych stwierdzeń? Jeżeli tak, wskaż je (...):**

- a) brak odpowiedzialności i autonomii,
- b) brak wiedzy o pracy wykonywanej przez innych,
- c) żadna z powyższych odpowiedzi nie jest poprawna. Ten temat nie został uwzględniony w module szkoleniowym.

**7. Wybierz odpowiednią opcję zgodną z poniższym opisem: „Język cyfrowy jest językiem nowym w porównaniu z historią tradycyjnego języka, który wszyscy znamy i którego się nauczyliśmy. W przypadku tego nowego języka cyfrowego nadal nie ma wspólnej formalnej podstawy, którą wszyscy możemy przestrzegać i interpretować zgodnie ze wspólnym standardem, co może prowadzić do różnych interpretacji”.**

- a) prawda,
- b) fałsz.

**8. Czym jest asertywna komunikacja?**

- a) jest to skuteczna komunikacja, która poprzez spójność, szacunek dla siebie oraz innych, wzajemne zrozumienie, aktywne słuchanie, uczciwość a także jasność przekazu komunikuje wiadomość w najbardziej efektywny a przy tym praktyczny sposób,
- b) jest to komunikacja, która uwzględnia wszystkie działy firmy, zwana również „komunikacją korporacyjną”. Jak we wszystkich rodzajach komunikacji, poprzez trening i rozwój tej umiejętności można osiągnąć bardziej efektywne rezultaty w zespole.

**9. Wybierz spośród podanych przykładów te, które poprawiają nasze umiejętności komunikacyjne w środowisku cyfrowym, z perspektywy zarządczej:**

- a) przeprowadź proces zbierania opinii, aby towarzyszyć oraz

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <p>wzbogacać pracę wszystkich członków zespołu,</p> <p>b) skoncentruj się wyłącznie na wynikach zespołu, informacja zwrotna jest konieczna tylko w określonych momentach (tj. na konkretne żądanie),</p> <p>c) spotkania wirtualne, podobnie jak spotkania fizyczne, muszą być szybkie, skuteczne, zwięzłe i operacyjne,</p> <p>d) wybierz do pracy niezawodne kanały komunikacji cyfrowej w środowisku wirtualnym. Wszyscy członkowie zespołu w erze cyfrowej powinni już wiedzieć, jak działają takie platformy.</p> <p><b>10. Wymień prawidłowe przykłady służące poprawie naszych umiejętności komunikacyjnych w mediach cyfrowych, z perspektywy pracownika/zespołu roboczego:</b></p> <p>a) skonstruuj swój przekaz w sposób jasny i zwięzły, nie bierz niczego za pewnik,</p> <p>b) twoi koledzy są wysoko wykwalifikowani, nie lekceważ ich, zawsze rozumieją, co masz na myśli,</p> <p>c) zawsze interpretuj komunikaty i/lub informacje z profesjonalnego punktu widzenia,</p> <p>d) interpretuj wiadomości i/lub informacje z osobistego punktu widzenia. Pomoże Ci to zinterpretować konotacje przekazu i jego tło.</p> <p align="right"><small>Odpowiedzi: 1a,b, 2a, 3b, 4b, 5a,b,c,d 6a, 7a, 8a, 9a,c, 10a,c</small></p>  |
| <p><b>Bibliografia</b></p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://dialoguemos.ec/2021/07/la-digitalidad-impone-cambios-a-la-conversacion-tradicional/">https://dialoguemos.ec/2021/07/la-digitalidad-impone-cambios-a-la-conversacion-tradicional/</a></li> <li>2. <a href="https://powell-software.com/en/digital-communication-in-the-workplace/">https://powell-software.com/en/digital-communication-in-the-workplace/</a></li> <li>3. <a href="https://www.beezy.net/blog/benefits-of-digital-communication-in-the-workplace">https://www.beezy.net/blog/benefits-of-digital-communication-in-the-workplace</a></li> <li>4. <a href="https://pe.gatech.edu/blog/future-work/soft-skills-for-remote-work">https://pe.gatech.edu/blog/future-work/soft-skills-for-remote-work</a></li> <li>5. <a href="https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-problems">https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-problems</a></li> <li>6. <a href="https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-strategies">https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-strategies</a></li> <li>7. <a href="https://www.indeed.com/career-advice/career-development/improving-team-communication">https://www.indeed.com/career-advice/career-development/improving-team-communication</a></li> <li>8. <a href="https://mitefcee.org/top-7-communication-problems-in-the-workplace/">https://mitefcee.org/top-7-communication-problems-in-the-workplace/</a></li> <li>9. <a href="https://www.govloop.com/community/blog/7-barriers-digital-communication/">https://www.govloop.com/community/blog/7-barriers-digital-communication/</a></li> <li>10. <a href="https://seapointcenter.com/four-dangers-of-digital-communication/">https://seapointcenter.com/four-dangers-of-digital-communication/</a></li> <li>11. <a href="https://ugn.com/effective-communication-in-digital-age/">https://ugn.com/effective-communication-in-digital-age/</a></li> <li>12. <a href="https://www.lumapps.com/blog/internal-communications/improve-digital-communication-workplace/">https://www.lumapps.com/blog/internal-communications/improve-digital-communication-workplace/</a></li> </ol> |



## Enhance Soft Skills to Nurture Competitiveness and Employability

www.projectessence.eu

13. <https://www.thebusinesswomanmedia.com/importance-digital-communication-etiquette-workplace/>
14. <https://www.knowdital.com/insights/el-entorno-de-trabajo-digital-la-clave-para-potenciar-la-productividad-y-atraer-al-talento/>
15. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/frente-a-covid-19-desarrollar-nuevas-habilidades-es-mas-importante-que-nunca/>
16. <https://nexiandigitalacademy.es/la-comunicacion-en-tiempos-del-covid-19/>
17. <https://www.crehana.com/es/blog/negocios/caracteristicas-de-comunicacion-digital/>
18. <https://artyco.com/barreras-de-la-comunicacion/>
19. [https://tomi.digital/es/36455/barreras-en-la-comunicacion?utm\\_source=google&utm\\_medium=seo](https://tomi.digital/es/36455/barreras-en-la-comunicacion?utm_source=google&utm_medium=seo)
20. <https://factorialhr.es/blog/comunicacion-empresa/#que>
21. <https://managing-virtual-teams.com/es/cursos/los-desaf%C3%ADos-en-el-teletrabajo-y-en-los-equipos-de-trabajo-virtuales>
22. <https://managing-virtual-teams.com/es/cursos/comunicaci%C3%B3n-assertiva-y-activa>
23. <https://managing-virtual-teams.com/es/cursos/trabajo-en-equipo-virtual>
24. <https://managing-virtual-teams.com/es/cursos/%C2%BFc%C3%B3mo-evitar-ruidos-en-el-equipo-de-trabajo>
25. [https://imt.com.mx/noticias\\_imt/5-estrategias-para-lograr-una-comunicacion-efectiva-en-la-era-digital/](https://imt.com.mx/noticias_imt/5-estrategias-para-lograr-una-comunicacion-efectiva-en-la-era-digital/)
26. <https://estrategiasparaelexito.com/consejos-de-comunicacion-digital/>
27. <https://www.corning.com/optical-communications/cala/es/home/the-signal/communicating-digitally.html>
28. <https://utopicus.es/las-claves-de-la-comunicacion-efectiva-en-entornos-digitales>
29. <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/internet-y-los-cambios-en-el-lenguaje/>
30. <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/huella-digital-internet/>
31. <https://silviafoz.com/cuidar-tu-imagen-digital-es-tan-importante-como-cuidar-tu-imagen-presencial/>
32. <https://es.linkedin.com/pulse/5-consejos-de-imagen-en-videllamadas-david-navarro>
33. <https://dialoguemos.ec/2021/07/la-digitalidad-impone-cambios-a-la-conversacion-tradicional/>
34. <https://powell-software.com/en/digital-communication-in-the-workplace/>
35. <https://www.beezy.net/blog/benefits-of-digital-communication-in-the-workplace>
36. <https://pe.gatech.edu/blog/future-work/soft-skills-for-remote-work>
37. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-problems>





## Enhance Soft Skills to Nurture Competitiveness and Employability

www.projectessence.eu

38. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-strategies>
39. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/improving-team-communication>
40. <https://mitefcee.org/top-7-communication-problems-in-the-workplace/>
41. <https://www.govloop.com/community/blog/7-barriers-digital-communication/>
42. <https://seapointcenter.com/four-dangers-of-digital-communication/>
43. <https://ugn.com/effective-communication-in-digital-age/>
44. <https://www.lumapps.com/blog/internal-communications/improve-digital-communication-workplace/>
45. <https://www.thebusinesswomanmedia.com/importance-digital-communication-etiquette-workplace/>
46. <https://www.knowdital.com/insights/el-entorno-de-trabajo-digital-la-clave-para-potenciar-la-productividad-y-atraer-al-talento/>
47. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/frente-a-covid-19-desarrollar-nuevas-habilidades-es-mas-importante-que-nunca/>
48. <https://nexiandigitalacademy.es/la-comunicacion-en-tiempos-del-covid-19/>
49. <https://www.crehana.com/es/blog/negocios/caracteristicas-de-comunicacion-digital/>
50. <https://artyco.com/barreras-de-la-comunicacion/>
51. [https://tomi.digital/es/36455/barreras-en-la-comunicacion?utm\\_source=google&utm\\_medium=seo](https://tomi.digital/es/36455/barreras-en-la-comunicacion?utm_source=google&utm_medium=seo)
52. <https://factorialhr.es/blog/comunicacion-empresa/#que>
53. <https://managing-virtual-teams.com/es/cursos/los-desaf%C3%ADos-en-el-teletrabajo-y-en-los-equipos-de-trabajo-virtuales>
54. <https://managing-virtual-teams.com/es/cursos/comunicaci%C3%B3n-assertiva-y-activa>
55. <https://managing-virtual-teams.com/es/cursos/trabajo-en-equipo-virtual>
56. <https://managing-virtual-teams.com/es/cursos/%C2%BFc%C3%B3mo-evitar-ruídos-en-el-equipo-de-trabajo>
57. [https://imt.com.mx/noticias\\_imt/5-estrategias-para-lograr-una-comunicacion-efectiva-en-la-era-digital/](https://imt.com.mx/noticias_imt/5-estrategias-para-lograr-una-comunicacion-efectiva-en-la-era-digital/)
58. <https://estrategiasparaelexito.com/consejos-de-comunicacion-digital/>
59. <https://www.corning.com/optical-communications/cala/es/home/the-signal/communicating-digitally.html>
60. <https://utopicus.es/las-claves-de-la-comunicacion-efectiva-en-entornos-digitales>
61. <https://www.puomarketing.com/30/19688/tradicional-nuevas-tecnicas-marketing-como-hemos-cambiado.html>
62. <https://economipedia.com/definiciones/habilidades-comunicativas.html>
63. <https://www.randstad.es/tendencias360/conoce-el-smart-working->



## Enhance Soft Skills to Nurture Competitiveness and Employability

www.projectessence.eu

|  |  |
|--|--|
|  | <p>la-evolucion-del-teletrabajo/<br/>64. <a href="https://www.bbva.com/es/metodologia-agile-la-revolucion-las-formas-trabajo/">https://www.bbva.com/es/metodologia-agile-la-revolucion-las-formas-trabajo/</a><br/>65. <a href="https://medium.com/grupo-carricay/equipos-virtuales-o-remotos-qu%C3%A9-tipo-de-equipo-de-trabajo-es-ese-b8a73d242527">https://medium.com/grupo-carricay/equipos-virtuales-o-remotos-qu%C3%A9-tipo-de-equipo-de-trabajo-es-ese-b8a73d242527</a><br/>66. <a href="https://es.wikipedia.org/wiki/Ruido_(comunicaci%C3%B3n)">https://es.wikipedia.org/wiki/Ruido_(comunicaci%C3%B3n)</a><br/>67. <a href="https://mobile-dictionary.reverso.net/es/espanol-definiciones/soporte+digital#:~:text=c%20dispositivo%20destinado%20a%20registrar,m%C3%A1s%20soportes%20digitales%20de%20informaci%C3%B3n.">https://mobile-dictionary.reverso.net/es/espanol-definiciones/soporte+digital#:~:text=c%20dispositivo%20destinado%20a%20registrar,m%C3%A1s%20soportes%20digitales%20de%20informaci%C3%B3n.</a><br/>68. <a href="https://www.cetys.mx/educon/barreras-de-la-comunicacion/">https://www.cetys.mx/educon/barreras-de-la-comunicacion/</a></p> |
| <b>Źródła (video, odwołania do źródeł, linki do stron www)</b> | ESSENCE_course 1_Effective communication in the digital environment_PL.pptx  |