



Communication WebQuest Expert



Challenge-based Activity Communication Expert Level

Skill Addressed:	Communication
Level of Challenge:	Expert
Title of Activity:	Active listening and online communication in work
Introduction to the Skill	
<p>Active listening and empathy are critical skills for effective communication, especially in group settings. These skills help individuals understand others' perspectives and feelings, which leads to better collaboration, increased productivity, and improved relationships. To develop these skills, individuals can participate in group communication exercises that focus on active listening and empathy, such as role-playing, listening reflection, and empathy-building activities.</p> <p>In addition, the development of a charter for effective online communication among team members is equally important in today's digital workplace. A communication charter sets clear guidelines and expectations for professional and appropriate online communication, helping to prevent misunderstandings and conflicts. To develop a charter, teams should work together to establish guidelines for communication practices, including language, tone, and response time. By following these guidelines, team members can improve their communication skills, foster a positive and respectful environment, and increase overall productivity and collaboration.</p>	
The Challenge	
<p>The primary focus of this challenge is to develop a deep understanding of active listening techniques and apply them to various real-life scenarios. To begin, you will watch an insightful video that showcases different situations where active listening plays a pivotal role. You will carefully evaluate each case before a panel of judges, offering their expert analysis and proposing effective solutions on how to become active listeners in each scenario.</p> <p>You are then encouraged to read a thought-provoking article on active listening skills, filled with practical examples and tips. Armed with this knowledge, you can practice active listening in their workplace settings, honing their abilities to listen actively, attentively, and empathetically.</p> <p>Finally, you will be challenged to collaborate with their team members in developing a charter for effective online communication. This charter will serve as a guide for fostering productive interactions among team members. During the discussion, you can apply the active listening techniques you have learned, ensuring that every team member's perspective is genuinely heard and valued.</p>	
Structure	

Begin by watching this video: https://www.youtube.com/watch?v=BW82k7lwl_U, and evaluating each person's active listening skills.

You can build upon this activity by reading this article:

<https://www.thebalancemoney.com/active-listening-skills-with-examples-2059684>

Here are some tips to help improve active listening and empathy skills:

- Practice active listening: Pay close attention to what is being said, ask clarifying questions, and avoid interrupting the speaker. Reflect on what you have heard to ensure understanding.
- Develop empathy: Try to put yourself in others' shoes and understand their perspective. Ask open-ended questions to gain a better understanding of their feelings.
- Engage in group communication exercises: Participate in activities that promote active listening and empathy, such as role-playing, listening reflection, and empathy-building activities.

To develop a charter for effective online communication among team members, consider the following tips:

- Start with a team discussion: Encourage team members to discuss their communication preferences and challenges to identify areas that need improvement.
- Establish clear guidelines: Identify specific communication practices, such as language, tone, and response time, that team members should follow.
- Ensure accountability: Make sure that everyone is held accountable for following the charter and that violations are addressed promptly.
- Regularly review and update the charter: Review the charter regularly to ensure it remains relevant and adjust it as needed to reflect changing needs and dynamics within the team.

Additional resources:

- **Developing a Communications Charter:**
<https://www.mindtools.com/aaw18f0/developing-a-communications-charter>

Demonstration and Evaluation

Upon completion of learning, you should be able to demonstrate:

1. Theoretical knowledge of the role of empathy and active listening in effective communication.
2. Theoretical knowledge of appropriate online communication in work.
3. The ability to actively listen and demonstrate empathy in group communication exercises.
4. The ability to develop a charter for effective online communication among team members.
5. A willingness to support peers in maintaining appropriate online communication.

To test yourself try to answer these self-reflective questions:

- How have my active listening and empathy skills improved as a result of participating in group communication exercises?
- How have I applied the principles of appropriate online communication in my work?
- How have I contributed to the development and implementation of a charter for effective online communication among team members?
- In what ways have I demonstrated a willingness to support peers in maintaining online communication?

Herausfordernde Aktivitäten Kommunikation auf Expertenebene

Angesprochene Fertigkeit:	Kommunikation
Niveau der Herausforderung:	Experte
Titel der Aktivität:	Aktives Zuhören und Online-Kommunikation am Arbeitsplatz
Einführung in die Fertigkeit	
<p>Aktives Zuhören und Einfühlungsvermögen sind entscheidende Fähigkeiten für eine effektive Kommunikation, insbesondere in Gruppen. Diese Fähigkeiten helfen dem Einzelnen, die Perspektiven und Gefühle anderer zu verstehen, was zu einer besseren Zusammenarbeit, höherer Produktivität und besseren Beziehungen führt. Um diese Fähigkeiten zu entwickeln, können Einzelpersonen an Gruppen-Kommunikationsübungen teilnehmen, die sich auf aktives Zuhören und Einfühlungsvermögen konzentrieren, z. B. Rollenspiele, Reflexion des Zuhörens und Aktivitäten zum Aufbau von Einfühlungsvermögen.</p> <p>Darüber hinaus ist die Entwicklung einer Charta für eine effektive Online-Kommunikation zwischen den Teammitgliedern in der heutigen digitalen Arbeitswelt ebenso wichtig. Eine Kommunikationscharta legt klare Richtlinien und Erwartungen für eine professionelle und angemessene Online-Kommunikation fest und hilft, Missverständnisse und Konflikte zu vermeiden. Um eine Charta zu entwickeln, sollten Teams gemeinsam Richtlinien für Kommunikationspraktiken aufstellen, einschließlich Sprache, Tonfall und Reaktionszeit. Durch die Einhaltung dieser Richtlinien können die Teammitglieder ihre Kommunikationsfähigkeiten verbessern, ein positives und respektvolles Umfeld fördern und die allgemeine Produktivität und Zusammenarbeit steigern.</p>	
Die Herausforderung	
<p>Bei dieser Herausforderung geht es in erster Linie darum, ein tiefes Verständnis für Techniken des aktiven Zuhörens zu entwickeln und sie in verschiedenen realen Situationen anzuwenden. Zu Beginn sehen Sie sich ein aufschlussreiches Video an, in dem verschiedene Situationen gezeigt werden, in denen aktives Zuhören eine zentrale Rolle spielt. Sie werden jeden Fall sorgfältig vor einer Jury bewerten, die eine fachkundige Analyse abgibt und wirksame Lösungen vorschlägt, wie Sie in jedem Szenario zu aktiven Zuhörern werden können.</p> <p>Anschließend werden Sie aufgefordert, einen anregenden Artikel über aktives Zuhören zu lesen, der mit praktischen Beispielen und Tipps gefüllt ist. Mit diesem Wissen ausgestattet, können Sie aktives Zuhören am Arbeitsplatz üben und ihre Fähigkeiten zum aktiven, aufmerksamen und einfühlsamen Zuhören verbessern.</p>	

Schließlich werden Sie aufgefordert, gemeinsam mit ihren Teammitgliedern eine Charta für effektive Online-Kommunikation zu entwickeln. Diese Charta wird als Leitfaden für die Förderung produktiver Interaktionen zwischen den Teammitgliedern dienen. Während der Diskussion können Sie die erlernten Techniken des aktiven Zuhörens anwenden, um sicherzustellen, dass die Sichtweise jedes Teammitglieds wirklich gehört und gewürdigt wird.

Struktur

Sehen Sie sich zunächst dieses Video an:

https://www.youtube.com/watch?v=BW82k7Iwl_U, und bewerten Sie die Fähigkeiten der einzelnen Personen zum aktiven Zuhören.

Sie können auf diese Aktivität aufbauen, indem Sie diesen Artikel lesen:

<https://www.thebalancemoney.com/active-listening-skills-with-examples-2059684>

Im Folgenden finden Sie einige Tipps zur Verbesserung des aktiven Zuhörens und der Empathiefähigkeit:

- Üben Sie aktives Zuhören: Achten Sie genau darauf, was gesagt wird, stellen Sie klärende Fragen und vermeiden Sie es, den Sprecher zu unterbrechen. Denken Sie über das Gehörte nach, um sicherzustellen, dass Sie es verstanden haben.
- Entwickeln Sie Einfühlungsvermögen: Versuchen Sie, sich in die Lage anderer zu versetzen und deren Perspektive zu verstehen. Stellen Sie offene Fragen, um ein besseres Verständnis für ihre Gefühle zu bekommen.
- Führen Sie Kommunikationsübungen in der Gruppe durch: Nehmen Sie an Aktivitäten teil, die aktives Zuhören und Einfühlungsvermögen fördern, wie z. B. Rollenspiele, Reflexion des Zuhörens und Aktivitäten zum Aufbau von Einfühlungsvermögen.

Um eine Charta für eine effektive Online-Kommunikation zwischen den Teammitgliedern zu entwickeln, sollten Sie die folgenden Tipps beachten:

- Beginnen Sie mit einer Teamdiskussion: Ermutigen Sie die Teammitglieder, ihre Kommunikationspräferenzen und -probleme zu besprechen, um Bereiche zu identifizieren, die verbessert werden müssen.
- Legen Sie klare Richtlinien fest: Legen Sie bestimmte Kommunikationspraktiken fest, z. B. Sprache, Tonfall und Reaktionszeit, die die Teammitglieder befolgen sollten.
- Verantwortlichkeit sicherstellen: Stellen Sie sicher, dass jeder für die Einhaltung der Charta verantwortlich gemacht wird und dass Verstöße umgehend geahndet werden.

- Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Charta: Überprüfen Sie die Charta regelmäßig, um sicherzustellen, dass sie relevant bleibt, und passen Sie sie bei Bedarf an die sich ändernden Bedürfnisse und die Dynamik innerhalb des Teams an.

Zusätzliche Ressourcen:

- **Erarbeitung einer Kommunikationscharta:**
<https://www.mindtools.com/aaw18f0/developing-a-communications-charter>

Demonstration und Bewertung

Nach Abschluss des Kurses sollten Sie in der Lage sein, Folgendes zu demonstrieren

1. Theoretische Kenntnisse über die Rolle der Empathie und des aktiven Zuhörens in der effektiven Kommunikation.
2. Theoretische Kenntnisse über angemessene Online-Kommunikation am Arbeitsplatz.
3. Die Fähigkeit, aktiv zuzuhören und bei Kommunikationsübungen in der Gruppe Einfühlungsvermögen zu zeigen.
4. Die Fähigkeit, eine Charta für eine effektive Online-Kommunikation zwischen den Teammitgliedern zu entwickeln.
5. Die Bereitschaft, Gleichaltrige bei der Pflege einer angemessenen Online-Kommunikation zu unterstützen.

Um sich selbst zu testen, versuchen Sie, diese selbstreflektierenden Fragen zu beantworten:

- Wie haben sich meine Fähigkeiten des aktiven Zuhörens und des Einfühlungsvermögens durch die Teilnahme an Kommunikationsübungen in der Gruppe verbessert?
- Wie habe ich die Grundsätze einer angemessenen Online-Kommunikation bei meiner Arbeit angewandt?
- Wie habe ich zur Entwicklung und Umsetzung einer Charta für effektive Online-Kommunikation zwischen den Teammitgliedern beigetragen?
- Auf welche Weise habe ich die Bereitschaft gezeigt, Gleichaltrige bei der Aufrechterhaltung der Online-Kommunikation zu unterstützen?

Δραστηριότητα με βάση την πρόκληση Επίπεδο εμπειρογνομόνων επικοινωνίας

Δεξιότητα που απευθύνεται:	Επικοινωνία
Επίπεδο πρόκλησης:	Εμπειρογνώμονας
Τίτλος Δραστηριότητας:	Ενεργητική ακρόαση και διαδικτυακή επικοινωνία στην εργασία

Εισαγωγή στη δεξιότητα

Η ενεργητική ακρόαση και η ενσυναίσθηση είναι κρίσιμες δεξιότητες για την αποτελεσματική επικοινωνία, ιδίως σε ομαδικές συνθήκες. Οι δεξιότητες αυτές βοηθούν τα άτομα να κατανοήσουν τις προοπτικές και τα συναισθήματα των άλλων, γεγονός που οδηγεί σε καλύτερη συνεργασία, αυξημένη παραγωγικότητα και βελτιωμένες σχέσεις. Για την ανάπτυξη αυτών των δεξιοτήτων, τα άτομα μπορούν να συμμετέχουν σε ασκήσεις ομαδικής επικοινωνίας που εστιάζουν στην ενεργητική ακρόαση και την ενσυναίσθηση, όπως παιχνίδια ρόλων, αναστοχασμός της ακρόασης και δραστηριότητες ανάπτυξης ενσυναίσθησης.

Επιπλέον, η ανάπτυξη ενός χάρτη για την αποτελεσματική διαδικτυακή επικοινωνία μεταξύ των μελών της ομάδας είναι εξίσου σημαντική στο σημερινό ψηφιακό εργασιακό περιβάλλον. Ένας χάρτης επικοινωνίας θέτει σαφείς κατευθυντήριες γραμμές και προσδοκίες για την επαγγελματική και κατάλληλη διαδικτυακή επικοινωνία, συμβάλλοντας στην αποφυγή παρεξηγήσεων και συγκρούσεων. Για την ανάπτυξη ενός χάρτη, οι ομάδες θα πρέπει να συνεργαστούν για να καθορίσουν κατευθυντήριες γραμμές για τις πρακτικές επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένης της γλώσσας, του τόνου και του χρόνου ανταπόκρισης. Ακολουθώντας αυτές τις κατευθυντήριες γραμμές, τα μέλη της ομάδας μπορούν να βελτιώσουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες, να προωθήσουν ένα θετικό και με σεβασμό περιβάλλον και να αυξήσουν τη συνολική παραγωγικότητα και συνεργασία.

Η πρόκληση

Η κύρια εστίαση αυτής της πρόκλησης είναι να αναπτύξετε μια βαθιά κατανόηση των τεχνικών ενεργητικής ακρόασης και να τις εφαρμόσετε σε διάφορα σενάρια της πραγματικής ζωής. Αρχικά, θα παρακολουθήσετε ένα διορατικό βίντεο που παρουσιάζει διάφορες καταστάσεις όπου η ενεργητική ακρόαση παίζει καθοριστικό ρόλο. Θα αξιολογήσετε προσεκτικά κάθε περίπτωση ενώπιον μιας επιτροπής κριτών, προσφέροντας την ανάλυση των εμπειρογνομόνων τους και προτείνοντας αποτελεσματικές λύσεις για το πώς να γίνετε ενεργητικοί ακροατές σε κάθε σενάριο.

Στη συνέχεια, σας ενθαρρύνουμε να διαβάσετε ένα άρθρο που προκαλεί σκέψεις σχετικά με τις δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης, γεμάτο με πρακτικά παραδείγματα και

συμβουλές. Οπλισμένοι με αυτές τις γνώσεις, μπορείτε να εξασκήσετε την ενεργητική ακρόαση στο εργασιακό τους περιβάλλον, βελτιώνοντας τις ικανότητές τους να ακούνε ενεργά, προσεκτικά και με ενσυναίσθηση.

Τέλος, θα κληθείτε να συνεργαστείτε με τα μέλη της ομάδας τους για την ανάπτυξη ενός χάρτη αποτελεσματικής διαδικτυακής επικοινωνίας. Αυτός ο χάρτης θα χρησιμεύσει ως οδηγός για την προώθηση παραγωγικών αλληλεπιδράσεων μεταξύ των μελών της ομάδας. Κατά τη διάρκεια της συζήτησης, μπορείτε να εφαρμόσετε τις τεχνικές ενεργητικής ακρόασης που έχετε μάθει, διασφαλίζοντας ότι η άποψη κάθε μέλους της ομάδας ακούγεται πραγματικά και εκτιμάται.

Δομή

Ξεκινήστε παρακολουθώντας αυτό το βίντεο:

https://www.youtube.com/watch?v=BW82k7lwl_U και αξιολογώντας τις δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης κάθε ατόμου.

Μπορείτε να αξιοποιήσετε αυτή τη δραστηριότητα διαβάζοντας αυτό το άρθρο:

<https://www.thebalancemoney.com/active-listening-skills-with-examples-2059684>

Ακολουθούν ορισμένες συμβουλές για να βελτιώσετε τις δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης και ενσυναίσθησης:

- Εξασκηθείτε στην ενεργητική ακρόαση: Δώστε μεγάλη προσοχή στα λεγόμενα, κάντε διευκρινιστικές ερωτήσεις και αποφύγετε να διακόπτετε τον ομιλητή. Αναστοχαστείτε αυτά που ακούσατε για να διασφαλίσετε την κατανόηση.
- Αναπτύξτε ενσυναίσθηση: Προσπαθήστε να μπειτε στη θέση των άλλων και να κατανοήσετε την οπτική τους γωνία. Κάντε ερωτήσεις ανοιχτού τύπου για να κατανοήσετε καλύτερα τα συναισθήματά τους.
- Συμμετοχή σε ομαδικές ασκήσεις επικοινωνίας: Συμμετοχή σε δραστηριότητες που προάγουν την ενεργητική ακρόαση και την ενσυναίσθηση, όπως παιχνίδια ρόλων, αναστοχασμός της ακρόασης και δραστηριότητες ανάπτυξης ενσυναίσθησης.

Για να αναπτύξετε έναν χάρτη για την αποτελεσματική διαδικτυακή επικοινωνία μεταξύ των μελών της ομάδας, λάβετε υπόψη σας τις ακόλουθες συμβουλές:

- Ξεκινήστε με μια ομαδική συζήτηση: Ενθαρρύνετε τα μέλη της ομάδας να συζητήσουν τις επικοινωνιακές τους προτιμήσεις και προκλήσεις για να εντοπίσουν τους τομείς που χρειάζονται βελτίωση.
- Καθορίστε σαφείς κατευθυντήριες γραμμές: Προσδιορίστε συγκεκριμένες πρακτικές επικοινωνίας, όπως η γλώσσα, ο τόνος και ο χρόνος ανταπόκρισης, που πρέπει να ακολουθούν τα μέλη της ομάδας.
- Διασφάλιση της λογοδοσίας: Βεβαιωθείτε ότι όλοι είναι υπόλογοι για την τήρηση του χάρτη και ότι οι παραβιάσεις αντιμετωπίζονται αμέσως.

- Τακτική επανεξέταση και ενημέρωση του χάρτη: Επανεξετάζετε τακτικά τον χάρτη για να διασφαλίσετε ότι παραμένει επίκαιρος και τον προσαρμόζετε ανάλογα με τις ανάγκες ώστε να αντικατοπτρίζει τις μεταβαλλόμενες ανάγκες και δυναμικές εντός της ομάδας.

Πρόσθετοι πόροι:

- **Ανάπτυξη ενός Χάρτη Επικοινωνίας:**
<https://www.mindtools.com/aaw18f0/developing-a-communications-charter>

Επίδειξη και αξιολόγηση

Με την ολοκλήρωση της εκμάθησης, θα πρέπει να είστε σε θέση να αποδείξετε:

1. Θεωρητική γνώση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της ενεργητικής ακρόασης στην αποτελεσματική επικοινωνία.
2. Θεωρητική γνώση της κατάλληλης διαδικτυακής επικοινωνίας στην εργασία.
3. Η ικανότητα ενεργητικής ακρόασης και επίδειξης ενσυναίσθησης σε ασκήσεις ομαδικής επικοινωνίας.
4. Ικανότητα ανάπτυξης ενός χάρτη για αποτελεσματική διαδικτυακή επικοινωνία μεταξύ των μελών της ομάδας.
5. Προθυμία υποστήριξης των συνομηλίκων στη διατήρηση της κατάλληλης διαδικτυακής επικοινωνίας.

Για να δοκιμάσετε τον εαυτό σας, προσπαθήστε να απαντήσετε σε αυτές τις ερωτήσεις αυτοαναστοχασμού:

- Πώς βελτιώθηκαν οι δεξιότητές ενεργητικής ακρόασης και ενσυναίσθησής μου ως αποτέλεσμα της συμμετοχής μου σε ομαδικές ασκήσεις επικοινωνίας;
- Πώς έχω εφαρμόσει τις αρχές της κατάλληλης διαδικτυακής επικοινωνίας στην εργασία μου;
- Πώς συνέβαλα στην ανάπτυξη και εφαρμογή ενός χάρτη για την αποτελεσματική διαδικτυακή επικοινωνία μεταξύ των μελών της ομάδας;
- Με ποιους τρόπους έχω επιδείξει προθυμία να υποστηρίξω τους συνεργάτες μου στη διατήρηση της διαδικτυακής επικοινωνίας;

Uz izaicinājumiem balstītas aktivitātes komunikācijas ekspertu līmenis

Prasme:	Saziņas
Izaicinājuma līmenis:	Ekspertu
Darbības nosaukums:	Aktīva klausīšanās un tiešsaistes komunikācija darbā
Ievads prasmē	
<p>Aktīva klausīšanās un empātija ir būtiskas prasmes efektīvai komunikācijai, īpaši grupas apstākļos. Šīs prasmes palīdz indivīdiem izprast citu cilvēku perspektīvas un jūtas, kas noved pie labākas sadarbības, paaugstinātas produktivitātes un uzlabotām attiecībām. Lai attīstītu šīs prasmes, indivīdi var piedalīties grupu komunikācijas vingrinājumos, kas vērsti uz aktīvu klausīšanos un empātiju, piemēram, lomu spēles, klausīšanās refleksijas un empātijas veidošanas aktivitātes.</p> <p>Turklāt komunikācijas hartas izstrāde efektīvai tiešsaistes saziņai starp komandas locekļiem ir vienlīdz svarīga mūsdienu digitālajā darba vietā. Komunikācijas harta nosaka skaidras vadlīnijas un cerības attiecībā uz profesionālu un atbilstošu saziņu tiešsaistē, palīdzot novērst pārpratumus un konfliktus. Lai izstrādātu hartu, komandām būtu jāsadarbjas, lai izstrādātu vadlīnijas komunikācijas praksei, tostarp valodai, tonim un reakcijas laikam. Ievērojot šīs vadlīnijas, komandas locekļi var uzlabot savas komunikācijas prasmes, veicināt pozitīvu un cieņpilnu vidi un palielināt vispārējo produktivitāti un sadarbību.</p>	
Izaicinājums	
<p>Šī izaicinājuma galvenais mērķis ir attīstīt dziļu izpratni par aktīvās klausīšanās paņēmieniem un pielietot tos dažādos reālās dzīves scenārijos. Vispirms jūs noskatīsieties ievada saturošu video, kurā parādītas dažādas situācijas, kurās aktīvai klausīšanās ir galvenā loma. Jūs rūpīgi izvērtēsiet katru lietu, piedāvājot ekspertu analīzi un efektīvus risinājumus, kā kļūt par aktīviem klausītājiem katrā scenārijā.</p> <p>Pēc tam jūs tiekat mudināti izlasīt pārdomas rosinošu rakstu par aktīvām klausīšanās prasmēm, papildinot ar praktiskiem piemēriem un padomiem. Bruņojušies ar šīm zināšanām, jūs varat praktizēt aktīvu klausīšanos savā darba vietā, pilnveidojot savas spējas klausīties aktīvi, uzmanīgi un empātiski.</p> <p>Visbeidzot, jums būs izaicinājums sadarboties ar komandas locekļiem, izstrādājot hartu efektīvai saziņai tiešsaistē. Šī harta kalpos kā ceļvedis, lai veicinātu produktīvu mijiedarbību starp komandas locekļiem. Diskusijas laikā jūs varat pielietot apgūtās aktīvās klausīšanās metodes, nodrošinot, ka katra komandas locekļa perspektīva tiek patiesi sadzirdēta un novērtēta.</p>	
Struktūra	

Sāciet, noskatoties šo videoklipu: <https://www.youtube.com/watch?v=BW82k7lwl> U un novērtējot katra cilvēka aktīvās klausīšanās prasmes.

Jūs varat veikt šo aktivitāti, izlasot šo rakstu: <https://www.thebalancemoney.com/active-listening-skills-with-examples-2059684>

Šeit ir daži padomi, kas palīdzēs uzlabot aktīvās klausīšanās un empātijas prasmes:

- Praktizējiet aktīvu klausīšanos: Pievērsiet īpašu uzmanību tam, kas tiek teikts, uzdodiet precizējošus jautājumus un izvairieties no runātāja pārtraukšanas. Pārdomājiet dzirdēto, lai nodrošinātu sapratni.
- Attīstiet empātiju: Mēģiniet iejusties citu kurpēs un saprast viņu perspektīvu. Uzdodiet atvērtus jautājumus, lai labāk izprastu viņu jūtas.
- Iesaistieties grupu komunikācijas vingrinājumos: Piedalieties aktivitātēs, kas veicina aktīvu klausīšanos un empātiju, piemēram, lomu spēlēs, klausīšanās pārdomās un empātijas veidošanas aktivitātēs.

Lai izstrādātu hartu efektīvai tiešsaistes saziņai starp komandas locekļiem, ņemiet vērā šādus padomus:

- Sāciet ar komandas diskusiju: mudiniet komandas locekļus apspriest savas saziņas preferences un izaicinājumus, lai noteiktu jomas, kurās nepieciešami uzlabojumi.
- Izveidojiet skaidras vadlīnijas: nosakiet konkrētas saziņas prakses, piemēram, valodu, toni un reakcijas laiku, kas jāievēro komandas locekļiem.
- Nodrošiniet atbildību: pārliecinieties, ka ikviens tiek saukts pie atbildības par hartas neievērošanu un ka pārkāpumi tiek nekavējoties novērsti.
- Regulāri pārskatiet un atjauniniet hartu: regulāri pārskatiet hartu, lai nodrošinātu, ka tā joprojām ir aktuāla, un pēc vajadzības pielāgojiet to, lai atspoguļotu mainīgās vajadzības un dinamiku komandā.

Papildu resursi:

- **Komunikācijas hartas izstrāde:** <https://www.mindtools.com/aaw18f0/developing-a-communications-charter>

Demonstrējumi un novērtēšana

Pabeidzot mācīšanos, jums jāspēj pierādīt:

1. Teorētiskās zināšanas par empātijas un aktīvas klausīšanās lomu efektīvā komunikācijā.
2. Teorētiskās zināšanas par atbilstošu tiešsaistes komunikāciju darbā.
3. Spēja aktīvi klausīties un demonstrēt empātiju grupu komunikācijas vingrinājumos.
4. Spēja izstrādāt hartu efektīvai tiešsaistes komunikācijai starp komandas locekļiem.
5. Vēlme atbalstīt kolēģus atbilstošas tiešsaistes komunikācijas uzturēšanā.

Lai pārbaudītu sevi, mēģiniet atbildēt uz šiem pašrefleksijas jautājumiem:

- Kā ir uzlabojusās manas aktīvās klausīšanās un empātijas prasmes, piedaloties grupu komunikācijas vingrinājumos?
- Kā es savā darbā esmu piemērojis atbilstošas tiešsaistes saziņas principus?
- Kā es esmu palīdzējis izstrādāt un ieviest hartu efektīvai tiešsaistes saziņai starp komandas locekļiem?
- Kādā veidā es esmu izrādījis vēlmi atbalstīt vienaudžus tiešsaistes komunikācijas uzturēšanā?

Aktywność oparta na wyzwaniach Komunikacja Poziom eksperta

Umiejętności:	Komunikacja
Poziom wyzwania:	Ekspert
Nazwa działania:	Aktywne słuchanie i komunikacja online w pracy
Wprowadzenie do umiejętności	
<p>Aktywne słuchanie i empatia to umiejętności kluczowe dla skutecznej komunikacji, zwłaszcza w grupie. Umiejętności te pomagają jednostkom zrozumieć perspektywy i uczucia innych, co prowadzi do lepszej współpracy, zwiększonej produktywności i lepszych relacji. Aby rozwinąć te umiejętności, osoby mogą uczestniczyć w ćwiczeniach komunikacji grupowej, które koncentrują się na aktywnym słuchaniu i empatii, takich jak odgrywanie ról, refleksja nad słuchaniem i ćwiczenia budujące empatię.</p> <p>Ponadto opracowanie karty skutecznej komunikacji online między członkami zespołu jest równie ważne w dzisiejszym cyfrowym miejscu pracy. Karta komunikacji określa jasne wytyczne i oczekiwania dotyczące profesjonalnej i odpowiedniej komunikacji online, pomagając zapobiegać nieporozumieniom i konfliktom. Aby opracować kartę, zespoły powinny wspólnie ustalić wytyczne dotyczące praktyk komunikacyjnych, w tym języka, tonu i czasu reakcji. Przestrzegając tych wytycznych, członkowie zespołu mogą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne, wspierać pozytywne i pełne szacunku środowisko oraz zwiększyć ogólną produktywność i współpracę.</p>	
Wyzwanie	
<p>Głównym celem tego wyzwania jest dogłębne zrozumienie technik aktywnego słuchania i zastosowanie ich w różnych rzeczywistych scenariuszach. Na początek obejrzyj wnikliwy film, który przedstawia różne sytuacje, w których aktywne słuchanie odgrywa kluczową rolę. Będziesz uważnie oceniać każdy przypadek przed panelem sędziów, oferując ich ekspercką analizę i proponując skuteczne rozwiązania, jak stać się aktywnym słuchaczem w każdym scenariuszu.</p> <p>Następnie zachęcamy do przeczytania prowokującego do myślenia artykułu na temat umiejętności aktywnego słuchania, wypełnionego praktycznymi przykładami i wskazówkami. Uzbrojeni w tę wiedzę mogą ćwiczyć aktywne słuchanie w miejscu pracy, doskonaląc swoje umiejętności aktywnego, uważnego i empatycznego słuchania.</p> <p>Wreszcie, będziesz musiał współpracować z członkami swojego zespołu przy opracowywaniu karty skutecznej komunikacji online. Karta ta będzie służyć jako przewodnik wspierający produktywne interakcje między członkami zespołu. Podczas dyskusji możesz zastosować techniki aktywnego słuchania, których się nauczyłeś, zapewniając, że perspektywa każdego członka zespołu jest naprawdę słyszana i ceniona.</p>	

"The European Commission's support 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 therein."

Struktura

Rozpocznij od obejrzenia tego filmu: https://www.youtube.com/watch?v=BW82k7lwl_U i oceny umiejętności aktywnego słuchania każdej osoby.

Możesz rozwinąć tę aktywność, czytając ten artykuł:

<https://www.thebalancemoney.com/active-listening-skills-with-examples-2059684>

Oto kilka wskazówek, które pomogą poprawić umiejętności aktywnego słuchania i empatii:

- **Ćwicz aktywne słuchanie:** Zwracaj szczególną uwagę na to, co jest mówione, zadawaj pytania wyjaśniające i unikaj przerywania rozmówcy. Zastanów się nad tym, co usłyszałeś, aby upewnić się, że zrozumiałeś.
- **Rozwijaj empatię:** Spróbuj postawić się na miejscu innych i zrozumieć ich perspektywę. Zadawaj otwarte pytania, aby lepiej zrozumieć ich uczucia.
- **Angażowanie się w grupowe ćwiczenia komunikacyjne:** Bierz udział w ćwiczeniach promujących aktywne słuchanie i empatię, takich jak odgrywanie ról, refleksja nad słuchaniem i ćwiczenia budujące empatię.

Aby opracować kartę skutecznej komunikacji online między członkami zespołu, rozważ poniższe wskazówki:

- **Rozpocznij od dyskusji w zespole:** Zachęć członków zespołu do omówienia swoich preferencji komunikacyjnych i wyzwań, aby zidentyfikować obszary wymagające poprawy.
- **Ustanowienie jasnych wytycznych:** Określ konkretne praktyki komunikacyjne, takie jak język, ton i czas reakcji, których członkowie zespołu powinni przestrzegać.
- **Zapewnienie odpowiedzialności:** Upewnij się, że wszyscy są odpowiedzialni za przestrzeganie statutu i że naruszenia są niezwłocznie eliminowane.
- **Regularny przegląd i aktualizacja karty:** Regularnie przeglądaj kartę, aby upewnić się, że pozostaje aktualna i dostosuj ją w razie potrzeby, aby odzwierciedlić zmieniającą się potrzebę i dynamikę w zespole.

Dodatkowe zasoby:

- **Opracowanie karty komunikacji:**
<https://www.mindtools.com/aaw18f0/developing-a-communications-charter>

Demonstracja i ocena

Po ukończeniu nauki powinieneś być w stanie zademonstrować

1. Wiedza teoretyczna na temat roli empatii i aktywnego słuchania w skutecznej komunikacji.
2. Wiedza teoretyczna na temat właściwej komunikacji online w pracy.
3. Umiejętność aktywnego słuchania i wykazywania empatii w ćwiczeniach komunikacji grupowej.
4. Umiejętność opracowania karty skutecznej komunikacji online między członkami zespołu.
5. Chęć wspierania rówieśników w utrzymywaniu odpowiedniej komunikacji online.

Aby się sprawdzić, spróbuj odpowiedzieć na te autorefleksyjne pytania:

- W jaki sposób moje umiejętności aktywnego słuchania i empatii poprawiły się w wyniku udziału w ćwiczeniach komunikacji grupowej?
- Jak zastosowałem zasady odpowiedniej komunikacji online w mojej pracy?
- W jaki sposób przyczyniłem się do opracowania i wdrożenia karty skutecznej komunikacji online między członkami zespołu?
- W jaki sposób zademonstrowałem chęć wspierania rówieśników w utrzymywaniu komunikacji online?

Aprendizagem baseada em desafios

Competência abordada:	Comunicação
Nível de desafio:	Especializado
Título da atividade:	Escuta ativa e empatia
Introdução	
<p>A escuta ativa e a empatia são competências essenciais para uma comunicação eficaz, especialmente num grupo. Estas competências ajudam os indivíduos a compreender as perspetivas e os sentimentos dos outros, o que conduz a uma melhor colaboração, maior produtividade e melhores relações. Para desenvolver estas competências, os indivíduos podem participar em exercícios de comunicação em grupo que se centram na escuta ativa e na empatia, tais como dramatizações, reflexão sobre a escuta e atividades de criação de empatia.</p> <p>O desenvolvimento de um guia para uma comunicação online eficaz entre os membros da equipa é igualmente importante no atual local de trabalho digital. Este guia deve estabelecer diretrizes e expectativas claras para uma comunicação online profissional e adequada, ajudando a evitar mal-entendidos e conflitos.</p> <p>Para desenvolver o guia, as equipas devem trabalhar em conjunto para estabelecer diretrizes para as práticas de comunicação, incluindo a linguagem, o tom e o tempo de resposta. Ao seguir estas diretrizes, os membros da equipa podem melhorar as suas capacidades de comunicação, promover um ambiente positivo e respeitoso e aumentar a produtividade e a colaboração em geral.</p>	
Desafio	
<p>O principal objetivo deste desafio é desenvolver uma compreensão profunda das técnicas de escuta ativa e aplicá-las a vários cenários da vida real. Para começar, assistirá a um vídeo que apresenta diferentes situações em que a escuta ativa desempenha um papel fundamental. Avaliará cuidadosamente cada caso, oferecendo a sua análise especializada e propondo soluções eficazes sobre como se tornar um ouvinte ativo em cada cenário.</p> <p>Em seguida, deve ler um artigo online sobre as competências da escuta ativa, com exemplos práticos e sugestões. Munido deste conhecimento, pode praticar a escuta ativa no seu local de trabalho, aperfeiçoando as suas capacidades de escuta ativa, atenta e empática.</p> <p>Por fim, será desafiado a colaborar com os membros da sua equipa na elaboração de um guia para uma comunicação online eficaz. Este guia servirá para promover interações produtivas entre os membros da equipa. Durante a discussão, pode aplicar as técnicas de escuta ativa que aprendeu, assegurando que a perspetiva de cada membro da equipa é genuinamente ouvida e valorizada.</p>	
Estrutura	
<p>Comece por ver este vídeo: www.youtube.com/watch?v=BW82k7lwl_U (disponível em inglês) e avalie as capacidades de escuta ativa.</p> <p>Para desenvolver esta atividade, pode ler este artigo: www.fatimasendim.pt/blog/ouvir-vs-escutar-a-importancia-da-escuta-ativa-na-comunicacao</p> <p>Seguem-se algumas dicas para o ajudar a melhorar a capacidade de escuta ativa e a empatia:</p>	

- pratique a escuta ativa: preste muita atenção ao que está a ser dito, faça perguntas e evite interromper o orador. Reflita sobre o que ouviu para garantir a sua compreensão;
- desenvolva a empatia: tente colocar-se no lugar dos outros e compreender a sua perspetiva. Faça perguntas abertas para compreender melhor os sentimentos envolvidos na comunicação;
- participe em exercícios de comunicação em grupo: participe em atividades que promovam a escuta ativa e a empatia, tais como dramatizações, reflexão sobre a escuta e atividades de criação de empatia.

Para desenvolver um guia para uma comunicação online eficaz entre os membros da equipa, considere as seguintes sugestões:

- comece com uma discussão em equipa: incentive os membros da equipa a discutir as suas preferências e desafios de comunicação para identificar as áreas que precisam de ser melhoradas;
- estabeleça diretrizes claras: identifique práticas de comunicação específicas, como a linguagem, o tom e o tempo de resposta, que os membros da equipa devem seguir;
- garanta a responsabilização: certifique-se de que todos são responsáveis pelo cumprimento do guia e que as infrações são tratadas prontamente;
- reveja e atualize regularmente o guia: para garantir que continua a ser relevante e ajuste-a conforme necessário para refletir a evolução das necessidades e da dinâmica da equipa.

Recurso adicional:

- “Developing a communications charter”: www.mindtools.com/aaw18f0/developing-a-communications-charter (disponível em inglês).

Demonstração e avaliação

Após a conclusão do desafio, deve ser capaz de demonstrar:

- conhecimentos teóricos sobre o papel da empatia e da escuta ativa numa comunicação eficaz;
- conhecimento teórico da comunicação online adequada no trabalho;
- capacidade de ouvir ativamente e demonstrar empatia em exercícios de comunicação em grupo;
- capacidade de desenvolver um guia para uma comunicação online eficaz entre os membros da equipa;
- disponibilidade para apoiar os colegas na manutenção de uma comunicação online adequada.

Para se testar, tente responder às seguintes perguntas de autorreflexão:

- como é que as minhas capacidades de escuta ativa e de empatia melhoraram em resultado da participação em exercícios de comunicação em grupo?
- como é que apliquei os princípios de uma comunicação online adequada no meu trabalho?
- de que forma contribuí para o desenvolvimento e implementação de um guia para uma comunicação online eficaz entre os membros da equipa?

- de que forma demonstrei vontade de apoiar os meus pares na manutenção da comunicação online?