

## Komunikowanie:

### Komunikacja online

---

Nauka online czy to samodzielnie, czy na dedykowanych kursach wymaga często komunikacji z innymi uczestnikami, czy z wirtualnym nauczycielem. W dzisiejszych czasach narzędzi do komunikacji jest mnóstwo, w dodatku mając dostęp do Internetu z wielu z nich możemy korzystać za darmo.

#### KONSULTUJ SIĘ Z INNYMI OSOBAMI

Nawet ucząc się samodzielnie masz czasem potrzebę żeby skonsultować się z innymi osobami, czy to znajomymi, którzy być może też zgłębiają dane zagadnienie, czy to z jakimś ekspertem, nauczycielem czy przyjacielem, który zna dany temat.

Jeśli kontaktujesz się ze znaną Ci osobą to jedną z najefektywniejszych i często najwygodniejszych form komunikacji (poza rozmową telefoniczną, czy spotkaniem osobistym) jest wykorzystanie do tego celu aplikacji, które masz zainstalowane na telefonie lub które są dostępne przez internet na Twoim komputerze.

Aplikacje takie pozwalają na rozmowę video, rozmowę tekstową oraz przesyłanie plików multimedialnych. Aplikacje te wykorzystują połączenie internetowe Twojego telefonu (4G/3G/2G/EDGE lub Wi-Fi, w zależności od dostępności), aby wysyłać wiadomości i wykonywać połączenia.

#### WYKORZYSTUJ GOOGLE HANGOUTS DO ROZMÓW VIDEO



Zarówno aplikacja jak i korzystanie z aplikacji Hangouts jest całkowicie darmowe. Pamiętaj jednak, że do jej działania potrzebny jest Internet. Może to być połączenie przez sieć Wi-Fi lub przez pakiet danych internetowych z sieci operatora.



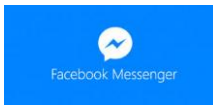


Komunikator Hangouts dostępny jest także dla użytkowników komputerów, a wszystkie wiadomości są synchronizowane poprzez chmurę Google. Nie ma więc problemu: możesz zacząć rozmowę w swoim smartfonie, a kontynuować przez komputer lub odwrotnie. W komputerze najłatwiej jest skorzystać z komunikatora dostępnego po zalogowaniu się do poczty Gmail widocznego z lewej strony programu lub bezpośrednio na stronie internetowej <https://hangouts.google.com/>.

#### Zalety:

- Spotkania wideo w rozdzielczości HD (w tym - grupowe).
- Łatwość użycia z dowolnego miejsca (używając komputera, tabletu lub telefonu).
- Wbudowana funkcja udostępniania ekranu.
- Na czacie możliwość używania opisów, zdjęć, filmów, map, emotikonów, naklejek i animowanych GIF-ów.

WYKORZYSTUJ FACEBOOK MESSENGER DO BEZPOŚREDNICH KONTAKTÓW Z INNYMI



Facebook Messenger to oficjalna aplikacja służąca do obsługi komunikatora oferowanego przez największą sieć społecznościową. Pozwala on na komunikację z użytkownikami którzy korzystają z czatu poprzez stronę internetową, ale również dedykowane aplikacje dla konkretnych platform tj. Android, iOS oraz Windows Phone. Aplikacja pozwala na wykonywanie bezpłatnych połączeń głosowych do użytkowników swojej sieci.

#### Zalety:

- Czat grupowy — osoby, do których najczęściej wysyłasz wiadomości, możesz dodawać do grup.
- Zdjęcia i filmy — bezpośrednio z aplikacji możesz nagrywać filmy i robić zdjęcia, a następnie wysyłać je jednym dotknięciem.
- Dymki czatu — rozmowę możesz kontynuować podczas używania innych aplikacji.
- Bezpłatne połączenia — rozmawiać możesz tak długo, jak chcesz, nawet z osobami z innych krajów (połączenia są bezpłatne przez sieć Wi-Fi, w przeciwnym razie obowiązują standardowe stawki za transmisję danych).





## KOMUNIKUJ SIĘ PRZY POMOCY WHATSAPP



Komunikator WhatsApp to darmowa aplikacja umożliwiająca komunikację posiadaczom telefonów z systemem Android i innych smartfonów. WhatsApp wykorzystuje połączenie internetowe Twojego telefonu, aby wysyłać i odbierać wiadomości, połączenia, zdjęcia, filmy, dokumenty i wiadomości głosowe.

### Zalety:

- Brak kosztów: WhatsApp wykorzystuje połączenie internetowe Twojego telefonu.
- Czaty grupowe.
- WhatsApp Web: możesz wysyłać i odbierać wiadomości WhatsApp prosto z przeglądarki swojego komputera.
- WhatsApp działa z Twoim numerem telefonu, dokładnie tak jak SMS, i integruje się z istniejącą książką adresową Twojego telefonu.
- Brak potrzeby logowania się.

## SPOTYKAJ SIĘ NA SKYPE



Skype to popularny komunikator głosowy, który pozwala m.in. przeprowadzać rozmowy tekstowe, głosowe i wideo, dzwonić na telefony stacjonarne i komórkowe, wysłać wiadomości SMS oraz faksy.

Skype jest bezpłatny i pozwala prowadzić rozmowy z innymi użytkownikami sieci Skype bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Płatne są jedynie rozmowy z rozmówcami korzystającymi ze standardowych numerów telefonicznych, ceny jednak są wyjątkowo atrakcyjne.

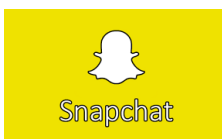
Skype można używać na komputerze lub pobrać go na telefon komórkowy, aby pozostawać w kontakcie w podróży. Skype działa na wielu telefonach komórkowych oraz urządzeniach takich jak



PlayStation Portable (PSP). Dostępna jest także bogata oferta telefonów WiFi i telefonów bezprzewodowych z wbudowanym Skype.

W najnowszej wersji dodano udostępnianie ekranu, wysyłanie kontaktów, przypomnienia o urodzinach, lepszą jakość połączeń, lepszą jakość wideo oraz funkcje ułatwień dostępu.

## WYPRÓBUJ SNAPCHAT DO SZYBKIEJ KOMUNIKACJI



Aplikacja w przeciwieństwie do innych podobnych w działaniu programów skupia się przede wszystkim na łatwej i szybkiej komunikacji.

Tym, co odróżnia Snapchat od tradycyjnych komunikatorów jest automatyczne kasowanie treści, którymi wymieniają się użytkownicy. Snapchat pozwala na komunikację tekstową oraz wideo między użytkownikami i podobnie, jak w przypadku przesyłania zdjęć, tak i tu wszelkie ślady po konwersacji są usuwane. Ważne wiadomości tekstowe można jednak zapisać i uchronić się przed ich utratą.

Snapchat udostępnia użytkownikom także namiastkę portalu społecznościowego przez możliwość publikowania Stories – krótkich filmów lub zbiorów zdjęć udostępnianych publicznie lub wybranym osobom.

### Zalety:

- Automatyczne usuwanie przesyłanych zdjęć i filmów oraz prowadzonych konwersacji.
- Możliwość komunikacji tekstowej oraz wideo.
- Możliwość tworzenia i udostępniania większych publikacji fotograficznych, zwanych Historiami.
- Prosty i łatwy w obsłudze interfejs.

*Uwaga:* Interfejs aplikacji jest języku angielskim, brak jest też oficjalnej aplikacji dla platformy Windows Phone.



## WYKORZYSTUJ PORTALE SPOŁECZNOŚCIOWE I BLOGI DO KONTAKTÓW Z INNYMI

Sama idea portali społecznościowych to komunikacja i interakcja z innymi ludźmi.

Portale społecznościowe mogą być też źródłem inspiracji lub miejscem, w którym możesz spotkać specjalistów z różnych (w tym interesującej Cię) dziedzin. Zapisując się do grup tematycznych, które skupiają osoby zainteresowane danym tematem masz szansę na wymianę poglądów oraz kontakt z ekspertami w danej dziedzinie.

Najczęściej komunikacja w to komunikacja tekstowa i multimedialna (wysyłanie zdjęć, filmów itp.). Śledząc określonych ludzi (ekspertów) masz dostęp do wysyłanych przez nich informacji, które możesz skomentować, ocenić (polubić, czy dać plusika), czy zadać pytanie.

Portale oferują także możliwość bezpośredniego kontaktu z wybraną osobą poprzez wysyłanie wiadomości prywatnych (Facebook Messenger czy Messages na LinkedIn).

Jeśli prowadzisz swojego bloga lub obserwujesz jakiś blog eksperci to też jest Twoim kanałem komunikacji. Post, który zamieszczasz może być dyskutowany i komentowany lub sam możesz komentować i zadawać pytania w komentarzach pod postami innych osób na ich blogach. Blogi eksperckie bardzo często są prowadzone przez pasjonatów dlatego śmiało zadawaj pytania w komentarzach jeśli chcesz zgłębić temat, bo osoby te bardzo chętnie i często wyczerpująco odpowiadają na dodatkowe pytania. Warto z tego korzystać :)

## EFEKTYWNIE KOMUNIKUJ SIĘ NA KURSACH E-LEARNINGOWYCH

Kursy internetowe mogą mieć różną formę i bazować, na różnych narzędziach do prezentacji treści i interakcji między użytkownikami.

Najczęstszymi formami komunikacji, na takich kursach jest tzw. komunikacja asynchroniczna, do której wykorzystywane jest **forum dyskusyjne**. Jako, że zaletą kursów online jest dowolność czasu i miejsca nauki, dlatego też taka forma komunikacji znakomicie się do tego nadaje. Zabierasz głos w dyskusji lub zadajesz pytanie wtedy, gdy akurat znajdziesz chwilę, by się na takim kursie pouczyć - odpowiedź natomiast dostaniesz za jakiś czas, gdy inni uczestnicy lub prowadzący zalogują się do kursu.



To o czym powinieneś pamiętać to sprawdzenie czasu prowadzenia dyskusji na dany temat: czasem bowiem jest tak, że o ile samo zabranie udziału w dyskusji nie ma wyznaczonej godziny o tyle czas na tą dyskusję jest ograniczony np. do 1 tygodnia (i w ramach tego tygodnia powinieneś się na danym forum udzielać).

Inną formą komunikacji na kursach są spotkania synchroniczne - na **czacie** lub **wideokonferencji**. Masz wtedy okazję bezpośrednio zapytać prowadzącego o interesujące Cię lub niezrozumiałe aspekty kursu.

Pamiętaj o tym, by do wirtualnych spotkań synchronicznych (określona data i godzina) dobrze się przygotować. Uruchom komputer 10-15 minut wcześniej, zaloguj się i sprawdź czy wszystko odpowiednio działa (kamera, głośnik, itp.). Jeśli znana jest też agenda spotkania i wiesz jakiego dokładnie tematu będzie ono dotyczyło to przygotuj sobie listę zagadnień i pytań, które chciałbyś zadać. Dzięki temu udział w spotkaniu będzie owocny i wykorzystasz je efektywnie.

## PRACUJ WSPÓLNIE Z INNYMI

Jeśli uczysz się w większym gronie lub realizujesz jakiś projekt to wymaga to od Ciebie współpracy z innymi osobami, a co się z tym wiąże także komunikacji. Do tego celu można wykorzystać różne aplikacje, o których już była mowa jak: Google Hangouts, Skype, Whatsapp, czy Facebook Messenger.

Działając wspólnie w grupie można też korzystać z portali społecznościowych np. zakładając na Facebooku zamkniętą grupę i korzystając z Facebooka jako platformy do komunikacji w grupie w ramach określonego zadania.

Do pracy grupowej świetnie nadaje się także **środowisko Google** z jego współdzielonymi dokumentami. Po pierwsze - na bieżąco wszyscy w takim dokumencie widzą jaki jest jego status (nie ma konieczności dopytywania się o ostatnią wersję), a po drugie same Dokumenty Google zawierają pewne funkcje, które komunikację ułatwiają.

Są to:

- Komentarze - można w nich np. zadać pytanie do niezrozumiałego fragmentu dokumentu lub zaproponować jakieś inne ujęcie.
- Sugestie - można w trybie sugestii dopisywać jakieś fragment dokumentu (czyli nie chodzi nam o zmianę, ale dodanie czegoś do dokumentu).
- Historia zmian - możliwość sprawdzenia, który fragment dokumentu przez kogo został kiedy zmieniony, czy kto w ogóle nad dokumentem pracował.

- Czat - jeśli w tym samym momencie kilka osób pracuje nad jednym dokumentem to jest możliwość prowadzenia na bieżąco dyskusji właśnie na czacie.

Także korzystanie z systemów do pracy grupowej jest bardzo przydatne i pomaga w synchronizacji działań i komunikacji między członkami zespołu. Np. w **Trello** w łatwy sposób możesz śledzić wszystkie zmiany w tablicy dotyczącej danego zadania, czy projektu poprzez włączenie opcji subskrypcji Tablicy. Od tej pory będziesz dostawał powiadomienia za każdym razem gdy coś się „wydarzy” na tej konkretnej Tablicy. Ponadto w swoim profilu możesz ustawić częstotliwość powiadomień. Możesz też wybrać iż nie chcesz dostawać powiadomień np. wybierając opcję *Periodically* otrzymasz raz na godzinę zbiorowy e-mail ze zmianami lub jeśli wybierzesz opcję *Instantly* – wiadomość przyjdzie tak szybko jak to tylko możliwe. Ostatnia opcja jest super jeśli nie prowadzisz zbyt wielu projektów.

Do zadań można przypisać odpowiednich wykonawców ze swojego zespołu i wtedy obok karty będzie znajdować się portret wybranej osoby - od razu widzisz kto jest za co odpowiedzialny. Wystarczy rzut oka, a to wiele przyspiesza. Ponadto jeśli dana osoba ma listę zadań do wykonania to może je kolejno odhaczać, gdy zostaną zrobione - od razu widać na jakim etapie pracy się znajduje. Nie potrzeba więc bezpośredniej komunikacji z członkami zespołu, by na bieżąco wiedzieć co się dzieje - funkcję swoistego informatora spełnia system do pracy grupowej.

## KORZYSTAJ EFEKTYWNIE Z POCZTY ELEKTRONICZNEJ

Pomimo rozwoju nowych technologii e-mail nadal pozostaje jedną z częstszych form kontaktu. W czasie nauki na pewno miałeś okazję wysłać jakieś prace do swojego profesora właśnie drogą e-mailową. Także na różnych blogach eksperckich często osoby je prowadzące zostawiają do kontaktu właśnie adres e-mail, gdyby ktoś chciałby się z nimi skontaktować prywatnie w jakiejś sprawie.

I pomimo, że wszyscy uważają, że potrafią komunikować się za pomocą maili to nie wszyscy zdają sobie jednak sprawę z tego w jaki sposób należy korzystać z komunikacji mailowej, aby uszanować i nie obrazić adresatów, a co więcej zrobić na nich dobre wrażenie.

### Oto kilka zasad:

1. Dobrze sformułuj temat wiadomości: dzięki temu odbiorca szybko zorientuje się czego dotyczy wiadomość, a tym samym nie zignoruje przez przypadek istotnej informacji.



Dodatkowo w późniejszym czasie wiadomość z dobrym tematem jest łatwiejsza w odnalezieniu zarówno przez odbiorcę jak i przez nadawcę. Postaraj się, aby temat był krótki, ale jednocześnie mówił dostatecznie dużo o zawartości Twojej wiadomości.

2. Pamiętaj do kogo piszesz w jakim celu i właściwie korzystaj z pól do adresowania wiadomości.
  - o **Pole do (to)** - w tym polu wpisujesz głównego adresata (adresatów) wiadomości
  - o **Pole kopia** (inaczej: do wiadomości, DW, ang. cc - carbon copy) - w tym polu wpisujesz adres email osoby, która powinna wiedzieć o wysłaniu wiadomości i znać jej treść, nie jest głównym odbiorcą wiadomości, może ewentualnie chcieć włączyć się w dyskusję
  - o **Pole ukryta kopia** (inaczej: niewidzialna kopia, UDW, ang. bcc - blind carbon copy) - w tym polu wpisujemy adresatów wiadomości, którzy powinni otrzymać kopię wiadomości, ale których adres nie powinien być widoczny dla innych odbiorców. Jest to przydatne w momencie gdy wysyłasz tą samą wiadomości do dużej grupy nie znających się nawzajem osób, aby uszanować prywatność odbiorców i nie udostępniać wszystkim nawzajem ich adresów email.
3. Używaj właściwych form grzecznościowych.
4. Uważaj co załączasz - zbyt duże załączniki mogą nie dotrzeć do odbiorcy ze względu na ograniczenia na serwerze pocztowym, dodatkowo mogą spowodować trudności w pobraniu poczty przez odbiorcę, a także narazić go na koszty (jeżeli korzysta z połączenia w którym rozliczany jest za ilość pobranych danych). Nie przesyłaj dużych załączników za wyjątkiem sytuacji, w których jest to rzeczywiście potrzebne.
5. Nie rozpisuj się: postaraj się być jak najbardziej konkretny i unikaj rozpisywania się. Długie wiadomości od razu budzą niechęć i mogą skłaniają do odłożenia czytania na później lub też do zignorowania całej wiadomości.
6. Zachowaj przemyślaną konstrukcję wiadomości: używaj akapitów, aby rozdzielić poszczególne części wiadomości
7. Pisz poprawnie: używaj polskich znaków, unikaj błędów ortograficznych - niedbałość w tym względzie spotyka się z fatalnym odbiorem, odbierana jest jako brak szacunku i tworzy negatywny obraz nadawcy.
8. Stosuj skróty z umiarem : w Internecie od samego początku funkcjonowała jest duża liczba skrótów - wiele z nich pozwala na szybkie przekazanie emocji, unikanie rozpisywania się i określenie charakteru wiadomości. Nie zapominaj jednak do kogo piszesz oraz że nie wszyscy są w stanie zrozumieć znaczenie użytych przez Ciebie skrótów. Dostosuj stosowanie skrótów do odbiorców swojej wiadomości i nie przesadzaj z nimi, w szczególności unikaj ich stosowania w formalnej korespondencji.
9. Odpisuj we właściwy sposób: nie musisz odpisywać do wszystkich osób, do których została skierowana wiadomość, na którą odpisujesz. Zastanów się, do kogo właściwie powinieneś odpisać i czy innym nie będziesz tylko niepotrzebnie zawracał głowy.



10. Uważaj z przekazywaniem wiadomości: przekazuj wiadomość tylko wtedy, kiedy rzeczywiście jesteś przekonany, że dana osoba chciałaby tą wiadomość otrzymać i że przekazanie tej wiadomości nie narusza prywatności osoby, od której ją otrzymałeś.
11. Przeczytaj wiadomość w całości i popraw wszystkie błędy przed jej wystaniem.

## DBAJ O JAKOŚĆ KOMUNIKACJI PISANEJ

Ucząc się samodzielnie przez Internet duża część komunikacji odbywa się poprzez słowo pisane: czy to uczestnicząc w forach dyskusyjnych, czy pisząc komentarz/pytania na blogu eksperckim, czy kontaktując się poprzez portale społecznościowe czy pocztę e-mail.

Warto więc pamiętać o niedoskonałościach pisemnej formy komunikacji. Słowo pisane jest niedoskonałym środkiem przekazu: nie jest w stanie dobrze przekazać naszych intencji, myśli oraz emocji. Wiele badań wykazuje, że ludzie błędnie interpretują znaczenie otrzymywanych wiadomości, co prowadzi do wielu konfliktów i nieporozumień. Warto wziąć to pod uwagę zarówno czytając otrzymane wiadomości jak i pisząc wiadomości do innych.

## NAUCZ SIĘ ZADAWAĆ TRAFNE PYTANIA

Kolejna sprawa to efektywność komunikacji pisemnej. W szczególności jeśli chcemy zdobyć jakieś informacje - zadajemy pytania. Warto wiedzieć jak to robić by uzyskane odpowiedzi były satysfakcjonujące.

Po pierwsze warto postawić **cel dla pytań**, które zamierzasz zadać, bo to pozwala maksymalnie wykorzystać ich potęgę. Oczywiście świetnie one działają i bez ustalonego celu, ale gdy pojawia się on to ich skuteczność bardzo rośnie.

Gdy zdobywasz informacje, uczysz się, poznajesz nowe rzeczy. świetne są **pytania poznawcze** takie jak „kto?”, „po co?”, „dlaczego?”, „kiedy?”, „gdzie?”, „jak?”, „w jaki sposób?”. Pozwalają one przeanalizować te informacje i nie przyjmować na ślepo nowych idei.

Natomiast **pytania generujące odpowiedzi** to takie, które sprawiają, że udzielasz dużej ilości odpowiedzi. Najlepszym przykładem tych pytań, są te zaczynające się na „Jak” i podobne wyrazy („Co”, „Jakie”, „Jakich” itp.). Przykłady tego typu pytań to: „Jakie zadania najbardziej zblizają mnie do



sukcesu”, „Co sprawi, że będę 5 razy bardziej efektywny”, „Jak osiągnąć sukces szybciej”, „Jak mogę mieć więcej czasu?”.

To jakie typy pytań wybierzesz zależy od tego co chcesz za ich pomocą osiągnąć. Nie ma zasady, że powinieneś stosować tylko określone rodzaje, możesz stosować każdy z tych rodzajów. Ważne jest, abyś dzięki nim osiągnął swój cel, który jest podstawą skutecznych pytań.

Biorąc udział w dyskusjach na forach czy portalach społecznościowych możesz także zadać różne pytania, czy to wyjaśniające czy pogłębiające. Oto kilka przykładów:

### **Pytania wyjaśniające**

*Co masz na myśli mówiąc \_\_\_\_\_?*

*O co przede wszystkim Ci chodzi?*

*Jak \_\_\_\_\_ odnosi się do \_\_\_\_\_?*

*Czy dobrze Cię zrozumiałem: masz na myśli \_\_\_\_\_ czy też \_\_\_\_\_?*

*Jak to się odnosi do naszego problemu/dyskusji/sprawy?*

*Czy mógłbyś podać mi przykład?*

*Czy \_\_\_\_\_ byłoby dobrym tego przykładem?*

### **Pytania sprawdzające założenia**

*Co zakładasz mówiąc to?*

*Wydaje się, że przyjmujesz, iż \_\_\_\_\_. Czy dobrze Cię rozumiem?*

*Całe Twoje rozumowanie opiera się na \_\_\_\_\_. Dlaczego oparłeś swoje rozumowanie na \_\_\_\_\_ zamiast na \_\_\_\_\_?*

*Wydaje się, że przyjmujesz, iż \_\_\_\_\_. Dlaczego uważasz to za oczywiste?*

*Dlaczego ktoś mógłby przyjąć takie założenie?*

### **Pytania badające motywy i dowody**

*Jak to się odnosi do tego przypadku?*

*Czy jest powód aby wątpić w ten materiał dowodowy?*

*Kto jest w stanie stwierdzić, czy to prawda?*



*Jak odpowiedziałbyś komuś, kto mówi, że \_\_\_\_?*

*Jakie rozumowanie doprowadziło Cię to takich wniosków?*

*Jak moglibyśmy się przekonać, że to jest prawda?*

### **Pytania na temat poglądów lub punktu widzenia**

*Co sugerujesz mówiąc to?*

*Mówiąc \_\_\_\_, czy sugerujesz że \_\_\_\_?*

*Ale gdyby tak się stało, to jakie by były inne tego skutki? Dlaczego?*

*Jaka jest alternatywa?*

*Jeżeli faktem jest, że \_\_\_\_ oraz \_\_\_\_ to co jeszcze może być prawdą?*

### **Pytania badające implikacje i konsekwencje**

*Jak możemy to sprawdzić?*

*Co zakłada to pytanie?*

*W jaki sposób ktoś mógłby rozwiązać tę kwestię?*

*W jaki sposób \_\_\_\_ określiłby tę kwestię?*

*Dlaczego ta sprawa jest ważna?*

*Czy to pytanie jest najważniejsze, czy też istnieje jakieś pytanie ukryte?*

*Czy widzisz w jaki sposób to może się odnosić do \_\_\_\_\_?*

**Zasady ogólne dotyczące zadawania pytań** są takie, że pytania powinny być:

- pobudzające do myślenia, a nie ograniczające je
- otwarte
- zgodne z celem i zbliżające do osiągnięcia go
- proste
- pozytywne
- konkretne (bez lania wody, bez ogólników)
- największe efekty dadzą pytania o rzeczy ważne

