



E-LEARNING

Επίπεδο 3



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

WA2: Επικοινωνία και μάρκετινγκ

3.1 Χρήση των κατάλληλων δεξιοτήτων επιχειρηματικής επικοινωνίας για επιλεγμένα ακροατήρια και επιδιωκόμενα αποτελέσματα: Μέρος Α

LO3.1: Επίδειξη της ικανότητας να εξηγεί τα οφέλη της αποτελεσματικής επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο και να επιλύει προβλήματα μέσω της επικοινωνίας, καθώς και να επιλέγει τις καταλληλότερες μεθόδους για το επιλεγμένο κοινό και τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα.

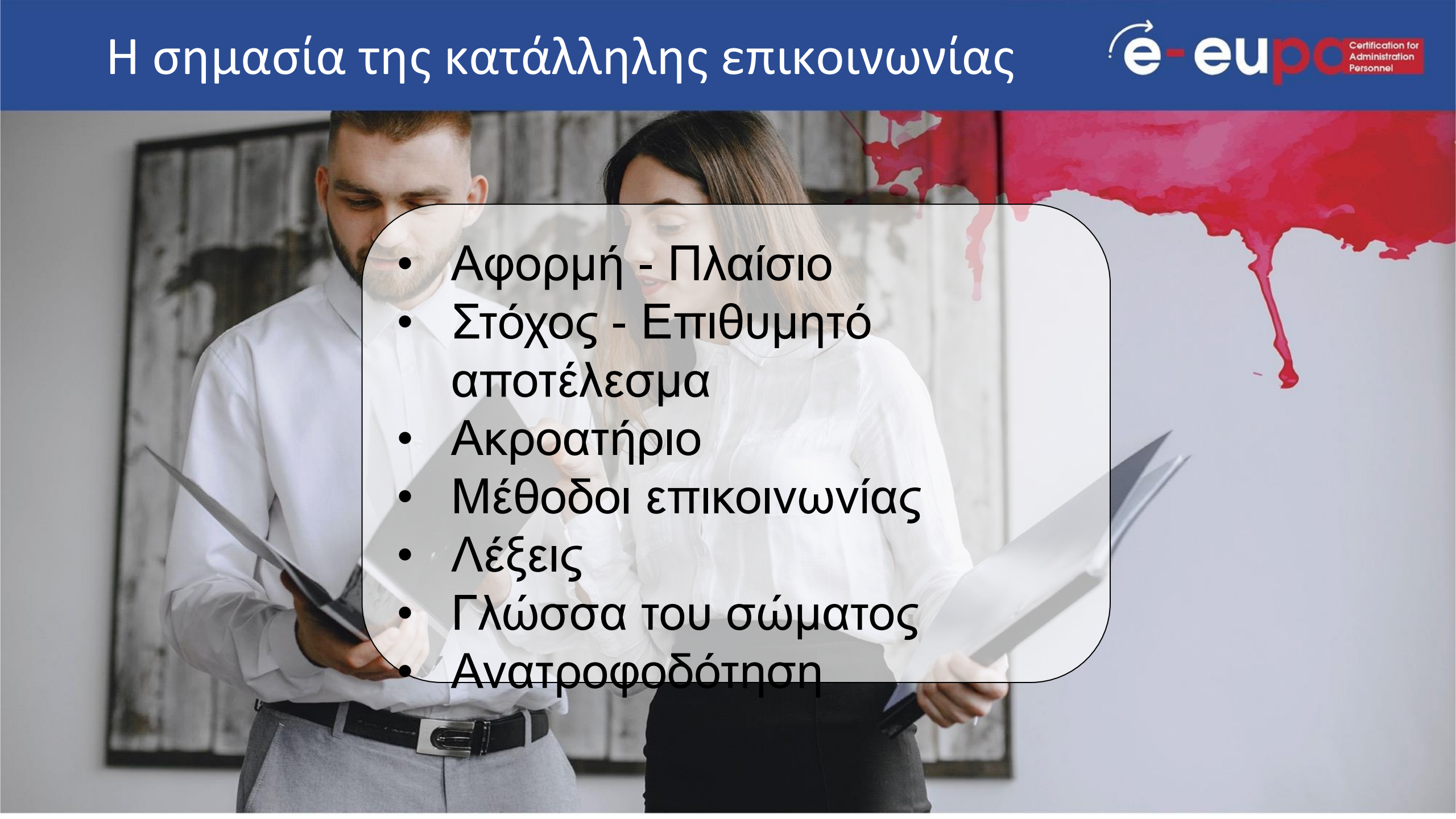


Χάρτης διαδρομής

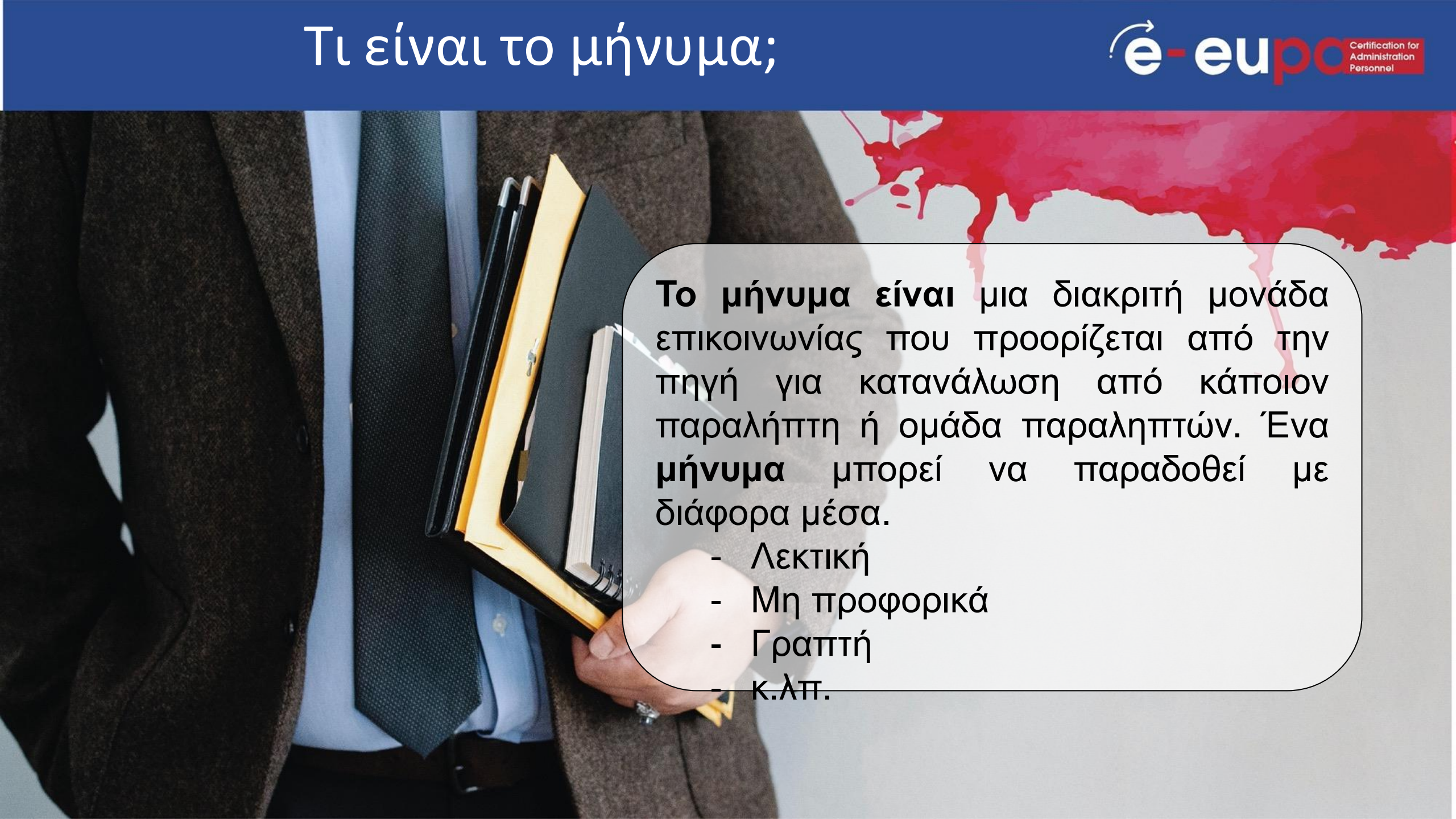


Γιατί είναι σημαντική η *κατάλληλη* επικοινωνία;  Certification for
Administration
Personnel



- 
- Αφορμή - Πλαίσιο
 - Στόχος - Επιθυμητό αποτέλεσμα
 - Ακροατήριο
 - Μέθοδοι επικοινωνίας
 - Λέξεις
 - Γλώσσα του σώματος
 - Ανατροφοδότηση

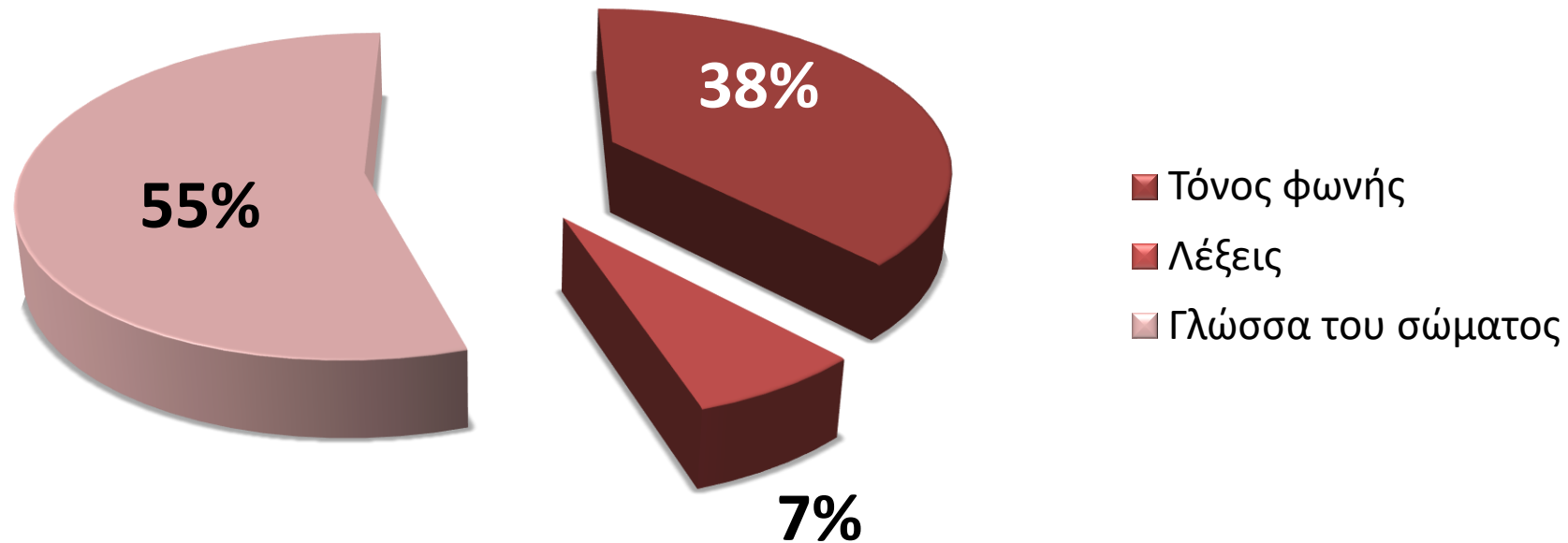
Τι είναι το μήνυμα;



Το μήνυμα είναι μια διακριτή μονάδα επικοινωνίας που προορίζεται από την πηγή για κατανάλωση από κάποιον παραλήπτη ή ομάδα παραληπτών. Ένα **μήνυμα** μπορεί να παραδοθεί με διάφορα μέσα.

- Λεκτική
- Μη προφορικά
- Γραπτή
- κ.λπ.

Στοιχεία μηνύματος



Η αλλαγή των λέξεων κάνει τεράστια διαφορά



Τρεις κανόνες: 1ος

➤ Μπορούμε να αποκρυπτογραφήσουμε τη γλώσσα του σώματος σε ομάδες

○ Για παράδειγμα, το ξύσιμο του κεφαλιού μπορεί να σημαίνει πολλά πράγματα, ανάλογα με τις άλλες χειρονομίες που συμβαίνουν ταυτόχρονα, οπότε πρέπει πάντα να εξετάζουμε τις ομάδες χειρονομιών για μια σωστή ανάγνωση.

Πιτυρίδα;

Ξεχασιά;

Αβεβαιότητα;

Ιδρώνεις;



Λες
ψέματα;

???

Τρεις κανόνες: 2ος

➤ **Αναζητήστε την αντιστοιχία
μεταξύ λεκτικής και μη λεκτικής
επικοινωνίας**

- Όταν οι λέξεις και τα μη λεκτικά σημάδια διαφωνούν, οι άνθρωποι συνήθως αγνοούν τις λέξεις.



Τρεις κανόνες: 3ος

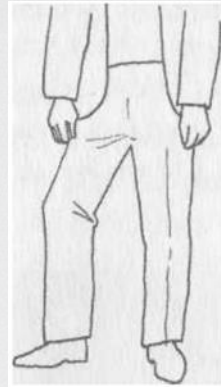
➤ "Διαβάστε" τις χειρονομίες λαμβάνοντας υπόψη και το πλαίσιο

- Αν, για παράδειγμα, κάποιος κάθεται σε μια στάση λεωφορείου μια κρύα μέρα με τα πόδια σταυρωμένα και με το βλέμμα στραμμένο προς τα κάτω, δεν είναι απαραίτητα μια κρυφά αρνητική στάση, μπορεί να κρυώνει.

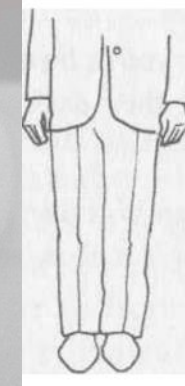


Πόδια και πόδια: Τι μπορούν να μας πουν;

Εμφάνιση καβάλου:
Αρρενωπότητα



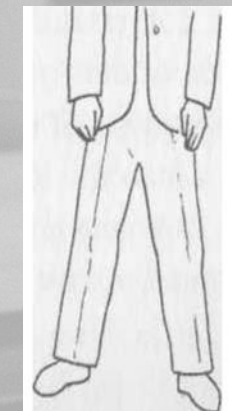
Προσοχή: Τυπική,
ουδέτερη στάση



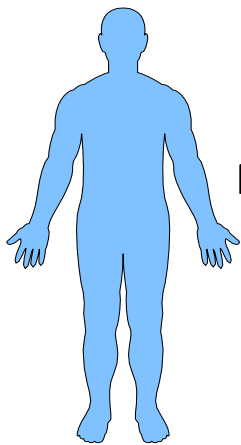
"Κλειστή", αμυντική
στάση



Πόδι μπροστά: Το πιο
σημαντικό/ενδιαφέρον
πρόσωπο



Οι διαφορετικές φυσαλίδες



Εσωστρεφή φούσκα

15 - 46 cm

Για αγκαλιές,
αγγίγματα ή
ψιθύρους

Προσωπική φούσκα

46 cm - 1,2m

Η απόσταση
που κρατάμε
σε πάρτι,
κοινωνικές
και φιλικές
συναναστροφ
ές

Κοινωνική φούσκα

1,2 - 3,6 m

Η απόσταση που
κρατάμε με
γνωστούς, π.χ.
με τον
ταχυδρόμο,
έναν νέο
συνάδελφο
κ.λπ.

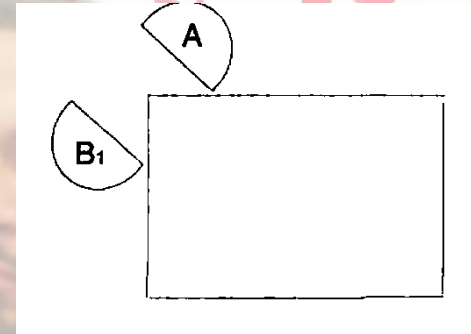
Δημόσια φούσκα

3,6 m ή
περισσότερο
Όταν δίνετε
μια ομιλία
κ.λπ.

Οι διαφορετικές θέσεις

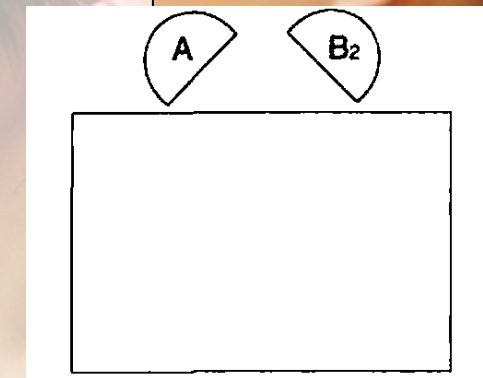
➤ Γωνιακή θέση

- Φιλικές συνομιλίες
- Η καταλληλότερη θέση για παρουσιάσεις



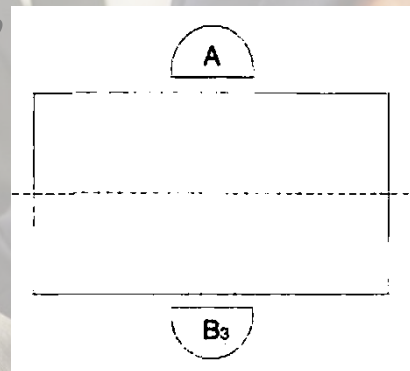
➤ Συνεργατική θέση

- Εργασία για έναν κοινό στόχο
- Άνθρωποι που μοιράζονται απόψεις/απόψεις



➤ Ανταγωνιστική/αμυντική θέση

- Ακατάλληλο για διαπραγματεύσεις



Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι μια αμφίδρομη διαδικασία, όπου κάθε άτομο αναλαμβάνει την ευθύνη για το δικό του μέρος.

Είναι σημαντικό διότι:

- Επιτυγχάνεται μια αίσθηση κοινότητας μεταξύ των εργαζομένων.
- Επιτρέπει στους διευθυντές και τους υπαλλήλους να μοιράζονται ζωτικής σημασίας πληροφορίες
- Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων.

Οφέλη II

Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι μια αμφίδρομη διαδικασία, όπου κάθε άτομο αναλαμβάνει την ευθύνη για το δικό του μέρος.

Είναι σημαντικό διότι:

- Οι εργαζόμενοι συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων της εταιρείας.
- Οι ανοιχτές σχέσεις μεταξύ εργαζομένων και διευθυντών οικοδομούνται μέσω της ειλικρινούς επικοινωνίας.
- Αποτρέπει τη δημιουργία εμποδίων μεταξύ ατόμων εντός των εταιρειών.
- Οι διευθυντές και οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι σε θέση να αλληλεπιδρούν με σαφήνεια και αποτελεσματικότητα μεταξύ τους μέσω της λεκτικής και της μη λεκτικής επικοινωνίας για την επίτευξη συγκεκριμένων



Γιατί ακούμε;

- για την απόκτηση πληροφοριών.
- για να καταλάβετε.
- για απόλαυση.
- για να μάθετε.

Θυμόμαστε μόνο το 25% - 50% αυτών που ακούμε

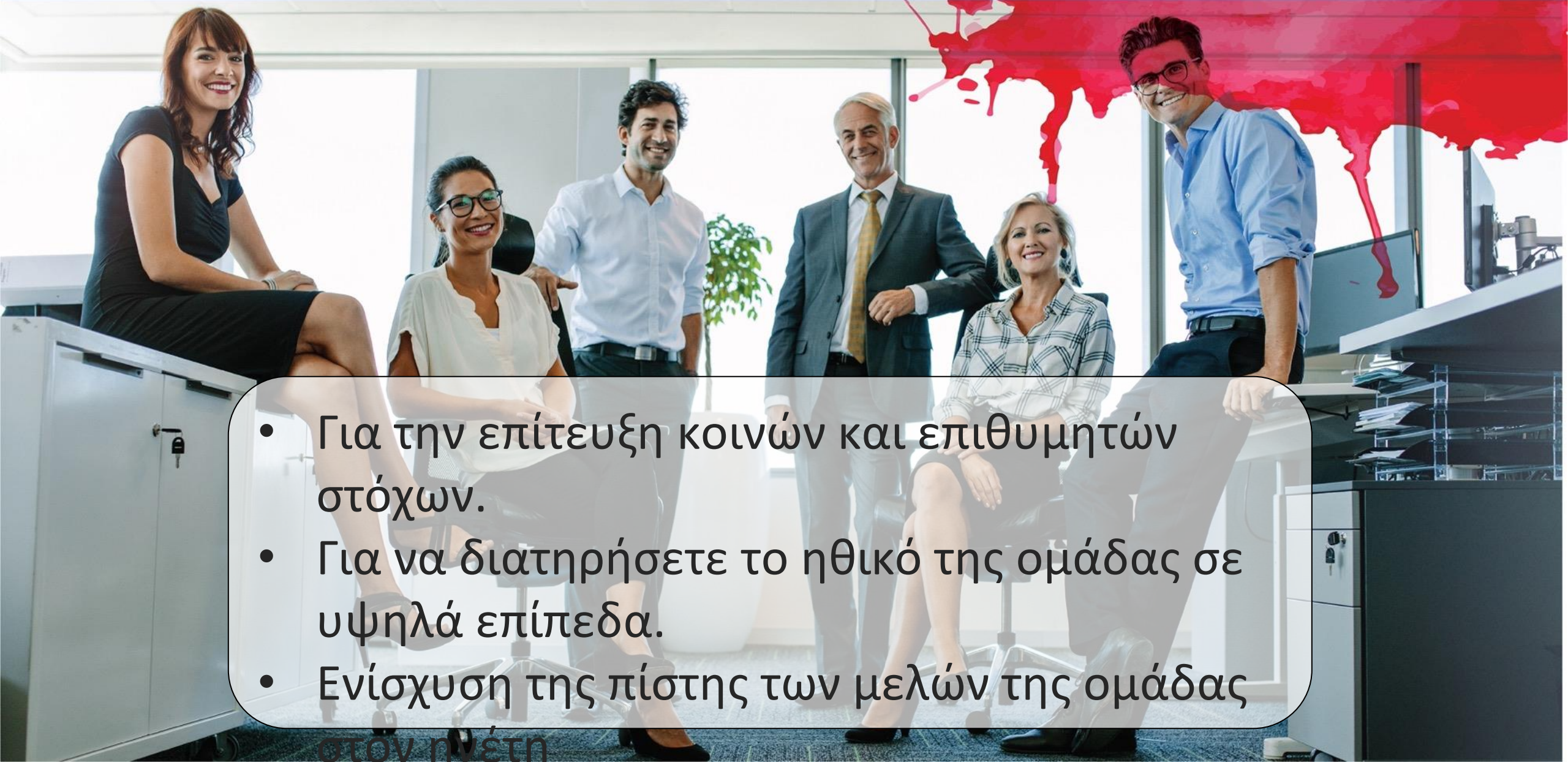
Κοινοτικές ανάγκες μεγάλης κλίμακας - π.χ., στέγαση
Βασικές ή αιτιώδεις ανάγκες - π.χ. ιατρική περίθαλψη για
ένα άρρωστο άτομο

Ενημερωτικές ανάγκες - γεγονότα και γνώσεις - π.χ.,
γνωρίζουν όλοι οι συνάδελφοι πώς να γράφουν ένα
ηλεκτρονικό μήνυμα;

Φυσικές ανάγκες - χρήματα, προσωπικό, εγκαταστάσεις
κ.λπ.

Προσωπικές ανάγκες - εκτίμηση, κατανόηση κ.λπ.

Γιατί να κατανοήσετε τις ανάγκες των άλλων;

- 
- Για την επίτευξη κοινών και επιθυμητών στόχων.
 - Για να διατηρήσετε το ηθικό της ομάδας σε υψηλά επίπεδα.
 - Ενίσχυση της πίστης των μελών της ομάδας

στον ηνέτη

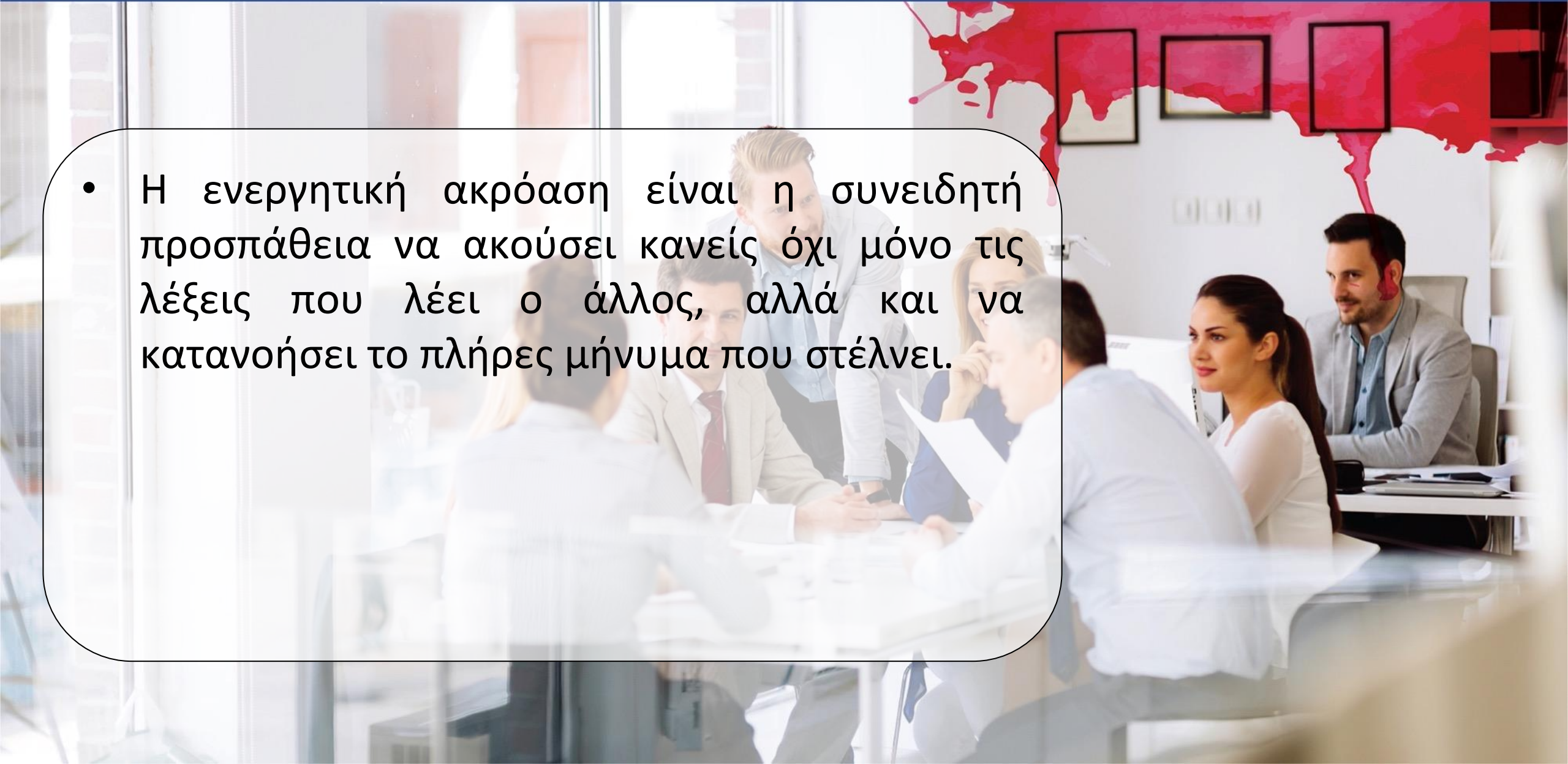
Πώς να κατανοείτε τις ανάγκες των άλλων

Ρωτήστε!

- Έρευνες
- Ομάδες εστίασης
- Επίσημες συνεντεύξεις
- Συνομιλίες ένας προς έναν
- Τοποθετήστε ένα κουτί προτάσεων
- Διατήρηση καλών σχέσεων
- Κάντε την έρευνά σας
- Να είστε προσβάσιμοι

Τι είναι η ενεργητική ακρόαση;

- Η ενεργητική ακρόαση είναι η συνειδητή προσπάθεια να ακούσει κανείς όχι μόνο τις λέξεις που λέει ο άλλος, αλλά και να κατανοήσει το πλήρες μήνυμα που στέλνει.



Πώς γίνεται:

- Δίνοντας προσοχή στο άλλο άτομο πολύ προσεκτικά.
- Αποφεύγοντας τους περισπασμούς
- Αποφεύγοντας να σχηματίζετε αντίλογο όταν ο άλλος σταματά να μιλάει.
- Με το να μην επιτρέπετε στον εαυτό σας να βαρεθεί και να χάσει τη συγκέντρωσή του.

Συμβουλή:
προσπαθήστε να επαναλάβετε
νοερά τις λέξεις-κλειδιά



1. Δώστε προσοχή

- Δώστε προσοχή στον ομιλητή και αναγνωρίστε το μήνυμα/δώστε ανατροφοδότηση. Επίσης, δώστε προσοχή στη μη λεκτική επικοινωνία.
- Κοιτάξτε απευθείας τον ομιλητή.
- Βάλτε στην άκρη τις σκέψεις που αποσπούν την προσοχή.
- Μην προετοιμάζετε για αντεπιχειρήματα!
- Αποφύγετε την απόσπαση της προσοχής σας από περιβαλλοντικούς παράγοντες.
- "Ακούστε" τη γλώσσα του σώματος του ομιλητή.



2. Δείξτε ότι ακούτε

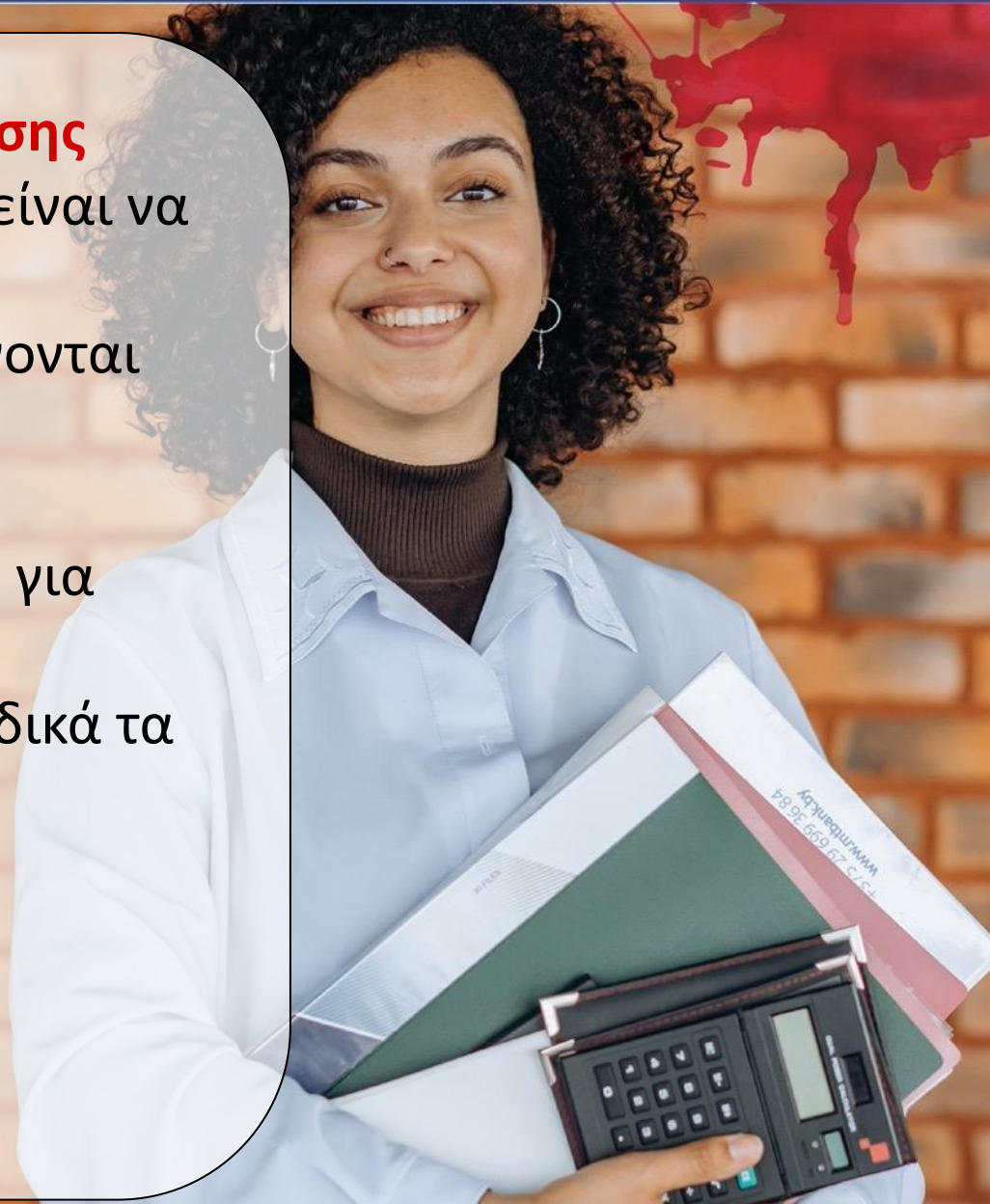
- Χρησιμοποιήστε τη γλώσσα του σώματός σας και τις χειρονομίες σας για να μεταδώσετε την προσοχή σας.
- Νεύστε περιστασιακά.
- Χαμογελάστε και χρησιμοποιήστε άλλες εκφράσεις του προσώπου σας.
- Σημειώστε τη στάση του σώματός σας και βεβαιωθείτε ότι είναι ανοιχτή και φιλόξενη.
- Ενθαρρύνετε τον ομιλητή να συνεχίσει με λεκτικά σχόλια όπως, "ναι", και "εεεεε".



3. Παροχή ανατροφοδότησης

Ο ρόλος σας ως ακροατής είναι να καταλάβετε τι λέγεται. Να αντανakλάτε αυτά που λέγονται και να κάνετε ερωτήσεις.

- **Παραφράζοντας.**
- Κάνοντας ερωτήσεις για διευκρινίσεις.
- Συνοψίζοντας περιοδικά τα σχόλια του ομιλητή.



4. Αποφύγετε τη διακοπή

- Απογοητεύει τον ομιλητή και περιορίζει την πλήρη κατανόηση του μηνύματος.
- Αφήστε τον ομιλητή να τελειώσει πριν κάνετε ερωτήσεις.
- Μην διακόπτετε με αντεπιχειρήματα.





5. Ανταποκριθείτε κατάλληλα

- Δείξτε σεβασμό και κατανόηση. Αποφύγετε να επιτίθεστε ή να υποτιμάτε τον ομιλητή.
- Να είστε ειλικρινείς, ανοιχτοί και ειλικρινείς στην απάντησή σας.
- Υποστηρίξτε τις απόψεις σας με σεβασμό.
- Αντιμετωπίστε τον άλλον με τον τρόπο που νομίζετε ότι θα ήθελε να του συμπεριφέρονται.

Σημάδια ενεργητικής ακρόασης/ανατροφοδότηση

Μη λεκτικά σημάδια:

- Χαμόγελο
- Επαφή με τα μάτια
- Στάση του σώματος
- Αντικατοπτρισμός
- Αποφυγή της απόσπασης της προσοχής

Λεκτικά σημάδια:

- Θετική ενίσχυση
- Θυμόμαστε το
- Αμφισβήτηση
- Αντανάκλαση
- Διευκρινίσεις
- Περίληψη



Ενεργητική ακρόαση
e-EUPA_LO_3.1_M_001

Ερώτηση 1

Τι είναι το μήνυμα;

- a) Διακριτική μονάδα επικοινωνίας
- b) Κάτι που μπορεί να παραδοθεί μόνο με λεκτικές ενδείξεις
- c) Διακοπή επικοινωνίας
- d) Ανταλλαγή οπτικής επαφής

Ερώτηση 2

Γιατί πρέπει να βελτιώσουμε τις ικανότητές μας στην ακρόαση;

- a) Για να αποκτήσετε επιρροή και δύναμη
- b) Για να αποφύγετε συγκρούσεις και παρεξηγήσεις
- c) Μείωση της παραγωγικότητας
- d) Να μη δίνεις σημασία σε κάποιον άλλο

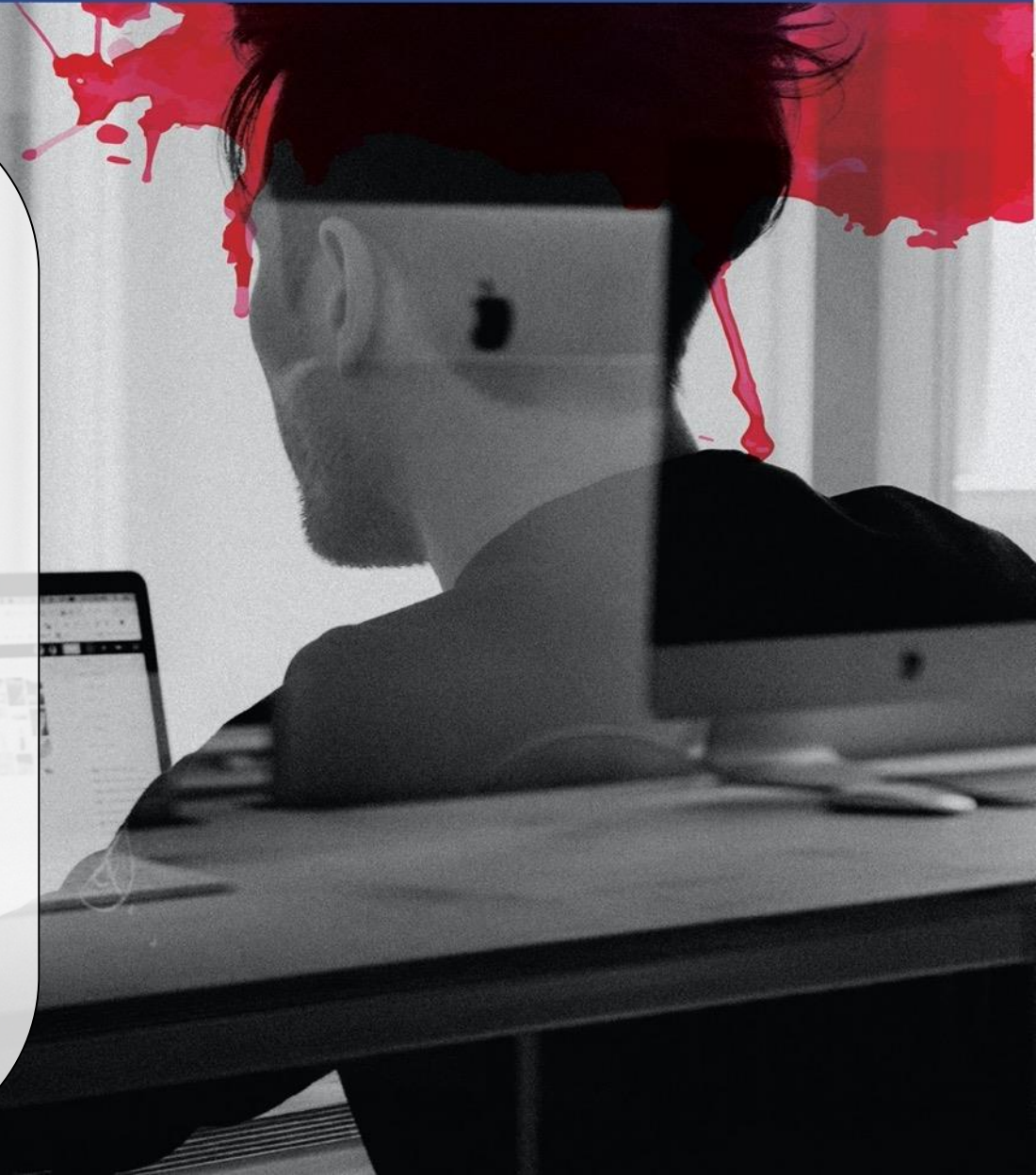
Ερώτηση 3

Τι είναι ένα μη λεκτικό σημάδι;

- a) Χαμόγελο
- b) Θυμόμαστε το
- c) Διευκρινίσεις
- d) Αμφισβήτηση

Βασικά σημεία ενότητας

- Ένα μήνυμα μπορεί να είναι:
 - Λεκτική
 - Μη προφορικά
 - Γραπτή
 - κ.λπ.
- Λεκτική
 - Τόνος (Πώς)
 - Λέξεις (Τι)
- Μη λεκτική
 - Στάση του σώματος
 - Χειρονομίες χεριών
 - Έκφραση προσώπου
 - Βαθμός χαλάρωσης





Συγχαρητήρια!

Ολοκληρώσατε την Ενότητα 3.1 - Μέρος Α



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

