



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.

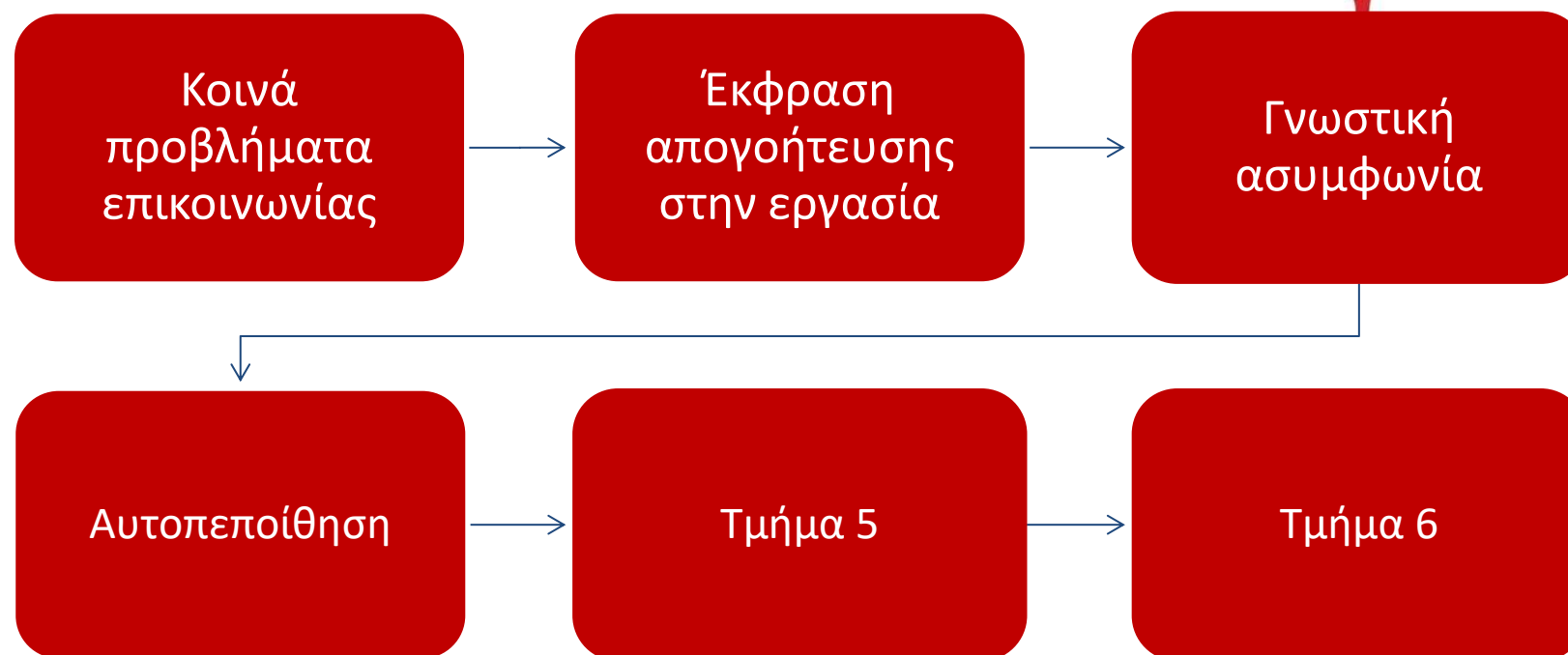
WA2: Επικοινωνία και μάρκετινγκ

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

LO3.2: Να επιδεικνύουν την ικανότητα να αποδέχονται τη συμπεριφορά και τις απόψεις των άλλων και να εκφράζουν την απογοήτευση και τη διαφωνία τους με εποικοδομητικό τρόπο.



Χάρτης διαδρομής



**Γλώσσα του σώματος/τόνος της
φωνής**

Διαφορές στο στυλ

Οδοφράγματα επικοινωνίας

- Κριτική
- Περιφρόνηση
- Αμυντικότητα
- Καθυστερήσεις



Πώς να τα αντιμετωπίσετε

Μαλακώστε την εκκίνηση.

Μία από τις δεξιότητες για να ξεπεραστούν τα εμπόδια στην επικοινωνία περιλαμβάνει μια ήπια έναρξη της συζήτησης ξεκινώντας με κάτι θετικό

Πραγματοποίηση και λήψη προσπάθειών επισκευής.

Οι προσπάθειες επιδιόρθωσης είναι προσπάθειες να αποτρέψετε μια όλο

και πιο συνθηκογενή αλληλεπίδραση από

Ο ομιλητής

1. Ο ομιλητής θα πρέπει να μοιράζεται τις δικές του σκέψεις, συναισθήματα και ανησυχίες - και όχι αυτό που νομίζει ότι είναι οι ανησυχίες του ακροατή.
2. Χρησιμοποιήστε δηλώσεις "εγώ" όταν μιλάτε για να εκφράσετε με ακρίβεια τις σκέψεις και τα συναισθήματα.
3. Κρατήστε τις δηλώσεις σύντομες, για να διασφαλίσετε ότι ο ακροατής δεν θα κατακλυστεί από πληροφορίες.
4. Σταματήστε μετά από κάθε σύντομη δήλωση, ώστε ο ακροατής να μπορεί να παραφράσει ή να επαναλάβει με δικά του λόγια όσα ειπώθηκαν για να βεβαιωθεί ότι κατάλαβε. Εάν η παράφραση δεν είναι αρκετά σωστή,

επαναλάβετε απλά τη δήλωση ξανά για να

1. Παραφράστε αυτό που λέει ο ομιλητής. Εάν δεν είναι σαφές, ζητήστε διευκρινίσεις. Συνεχίστε μέχρι ο ομιλητής να δηλώσει ότι το μήνυμα ελήφθη σωστά.
2. Μην επιχειρηματολογείτε ή διατυπώνετε απόψεις σχετικά με αυτά που λέει ο ομιλητής - περιμένετε να το κάνετε αυτό μέχρι να γίνετε εσείς ο ομιλητής και, στη συνέχεια, να το κάνετε με σεβασμό.
3. Ενώ μιλάει ο ομιλητής, ο ακροατής δεν πρέπει να μιλάει ή να διακόπτει παρά μόνο να παραφράζει μετά τον ομιλητή.



Βίντεο: Η απογοήτευση ως μέρος της δημιουργικής διαδικασίας



- **Περιμένετε**

- Κρατήστε τη σιωπή σας μέχρι να μπορέσετε να συζητήσετε το πρόβλημα με ηρεμία.
- Το να περιμένετε μέχρι να ηρεμήσετε σας επιτρέπει να εκφράσετε την απογοήτευσή σας με εποικοδομητικό τρόπο, αυξάνοντας τις πιθανότητες να βρείτε μια αποδεκτή λύση.



- **Αυτοαξιολόγηση**

- Προσδιορίστε την πηγή της απογοήτευσης
- Σκεφτείτε αν υπερβάλλετε ως προς τη σοβαρότητα του προβλήματος,
- Σκεφτείτε αν είστε με οποιονδήποτε τρόπο υπεύθυνοι για την πρόκληση της απογοητευτικής κατάστασης
- Εξετάστε αν προσωπικά ζητήματα θολώνουν την κρίση σας

Αντιμετωπίζοντας τους άλλους

- Σχεδιάστε εκ των προτέρων τι θα πείτε
- συναντηθείτε κατ' ιδίαν με οποιονδήποτε χρειάζεται να αντιμετωπίσετε.
- Μιλήστε με ήρεμο και ομοιόμορφο τόνο.
- Αποφύγετε τις βωμολοχίες και τις εμπρηστικές εκφράσεις.
- Εάν είναι απαραίτητο, αναβάλλετε τη συνάντηση για να δώσετε στον εαυτό



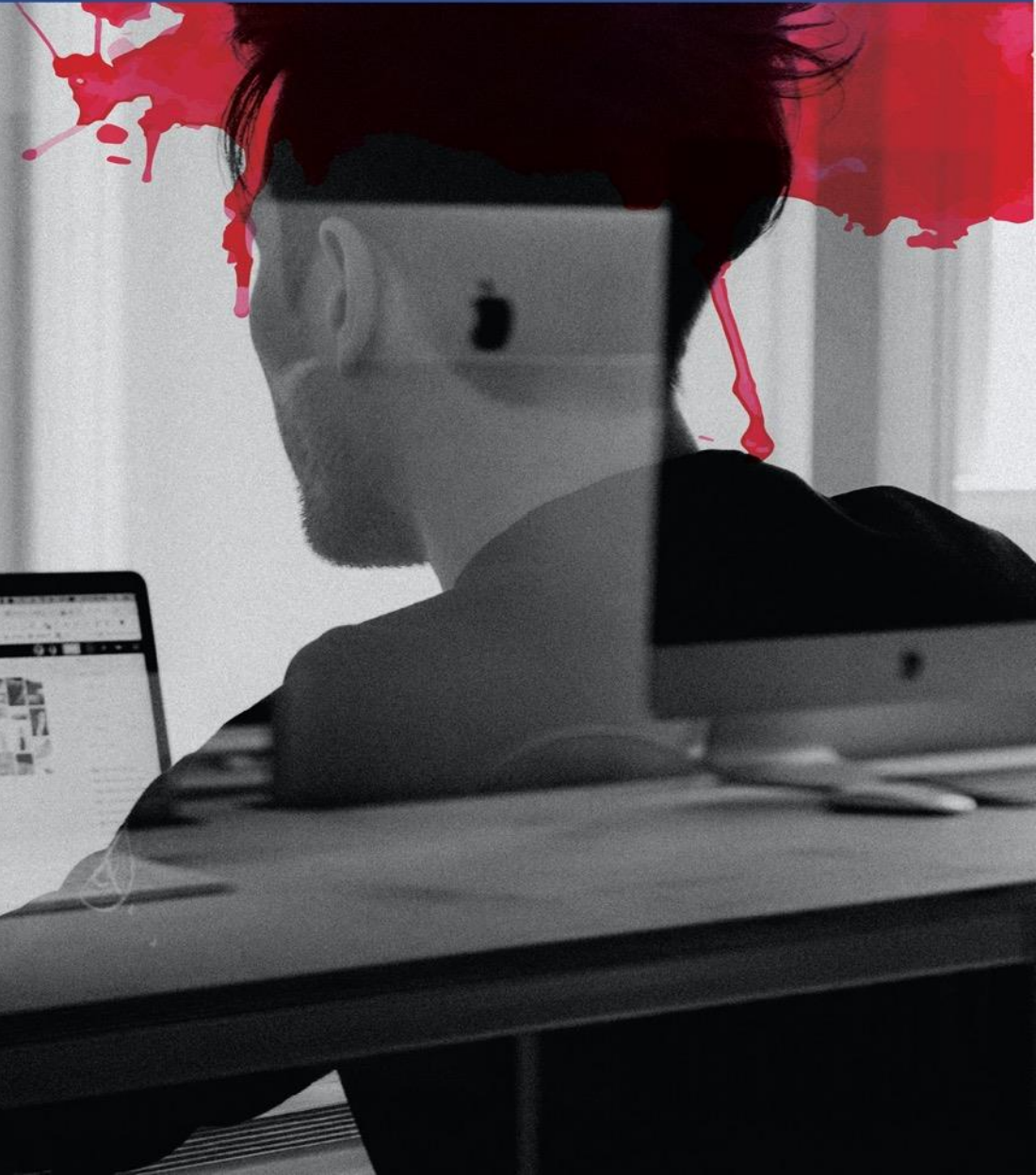
Μοιραστείτε την απογοήτευσή σας με το αφεντικό

Αξιολόγηση της κατάστασης

Πριν μιλήσετε στο αφεντικό σας, αξιολογήστε την κατάσταση και εντοπίστε την αιτία της απογοήτευσής σας

Συγκεντρώστε τις σκέψεις σας

Μόλις εντοπίσετε την αιτία, αφιερώστε χρόνο για να συγκεντρώσετε τις σκέψεις σας, ώστε να μπορέσετε να τις μοιραστείτε αποτελεσματικά με το αφεντικό σας. Καταγράψτε τα συναισθήματά σας και μοιραστείτε συγκεκριμένα περιστατικά που



Μοιραστείτε την απογοήτευσή σας με το αφεντικό II

Προγραμματίστε μια συνάντηση

Είναι σημαντικό να συναντηθείτε προσωπικά με το αφεντικό σας για να συζητήσετε τις ανησυχίες σας.

Να είστε επαγγελματίας

Όταν μιλάτε στο αφεντικό σας για την απογοήτευσή σας, αφήστε τη λογική σας να αναλάβει το προβάδισμα - όχι τα



Εκφράζοντας
δημιουργικά την
απογοήτευση

E-EURA_LO_3.2_M_001



- **Σενάριο**
 - "Είναι 6 το απόγευμα, βρέχει καταρρακτωδώς και περιμένετε έξω στη βροχή, για περίπου μία ώρα.
 - Φτάνει το ραντεβού σας, τι λέτε; "

Γιατί είναι δύσκολο να αποδεχτούμε τις απόψεις και τις συμπεριφορές των άλλων;

Με άλλα λόγια:

Γιατί οι άνθρωποι δυσκολεύονται να παραδεχτούν την πλάνη των πεποιθήσεων και των απόψεών τους;



Γνωστική ασυμφωνία ορισμός

"η δυσφορία ή το άγχος που βιώνει ένα άτομο που έχει ταυτόχρονα δύο ή περισσότερες αντιφατικές πεποιθήσεις, ιδέες ή αξίες ή έρχεται αντιμέτωπο με νέες πληροφορίες που έρχονται σε σύγκρουση με τις υπάρχουσες πεποιθήσεις, ιδέες ή αξίες".

Αισθάνεται όταν οι άνθρωποι έρχονται αντιμέτωποι με πληροφορίες που δεν συνάδουν με τις πεποιθήσεις τους.

Εάν η ασυμφωνία δεν μειωθεί με την αλλαγή των πεποιθήσεων του ατόμου, η ασυμφωνία μπορεί να οδηγήσει στην αποκατάσταση της σύμφωνης γνώμης μέσω της λανθασμένης αντίληψης, της απόρριψης ή της διάψευσης των πληροφοριών, της αναζήτησης υποστήριξης από άλλους που μοιράζονται τις πεποιθήσεις και της προσπάθειας να πείσουν τους άλλους.

Όσο μεγαλύτερο είναι το μέγεθος της ασυμφωνίας τόσο μεγαλύτερη είναι η πίεση για μείωση της ασυμφωνίας.

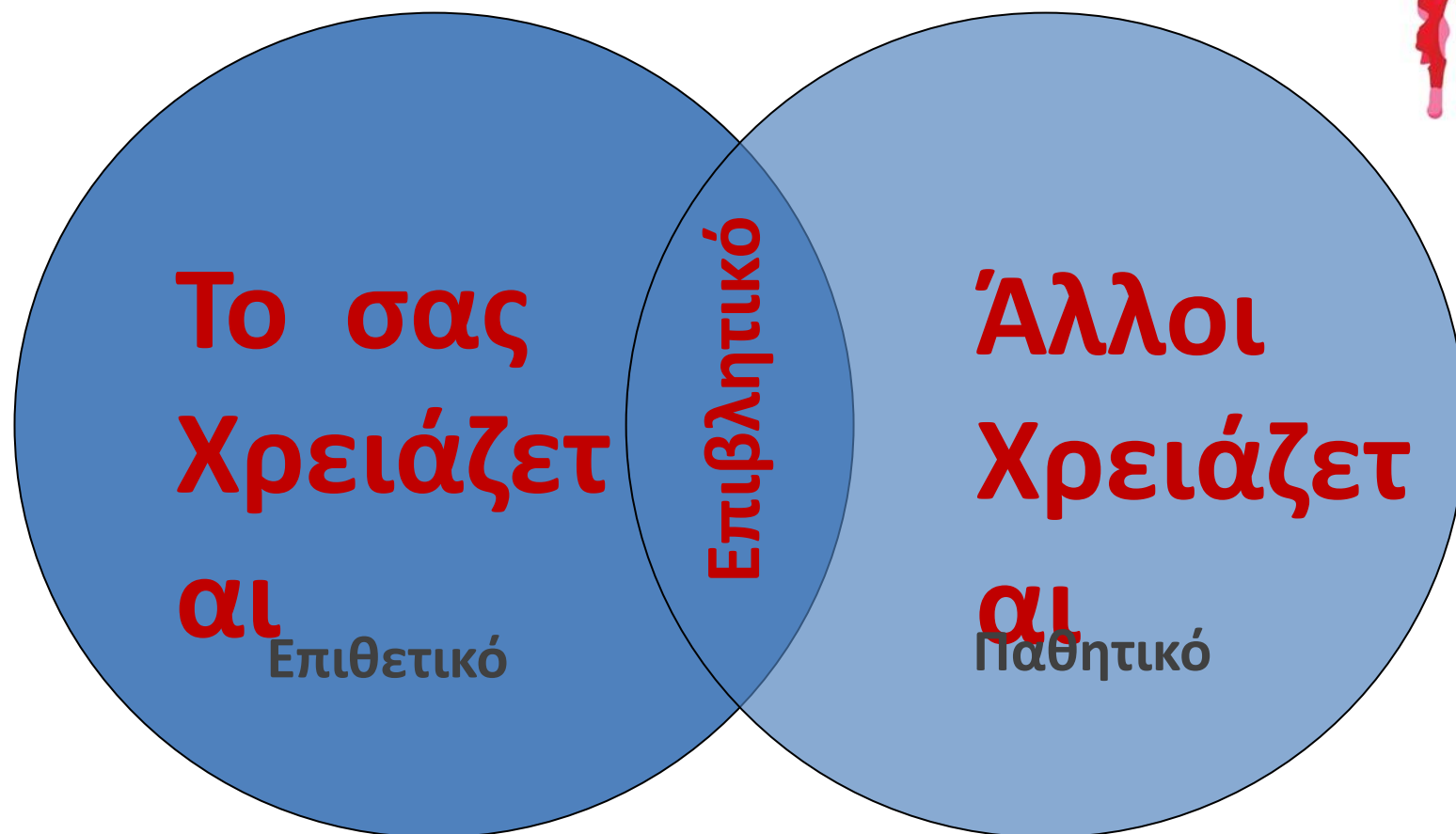
- Φανταστείτε ένα πολύ θρησκευόμενο άτομο να συζητά την ύπαρξη του Θεού με έναν άθεο, και στη συνέχεια φανταστείτε ένα μέτρια θρησκευόμενο άτομο στην ίδια συζήτηση.
- Φανταστείτε έναν αγωνιστή ενός πολιτικού κόμματος να συζητά με έναν αγωνιστή ενός άλλου κόμματος για την πολιτική και στη συνέχεια έναν ψηφοφόρο του ίδιου κόμματος στην ίδια συζήτηση.



Επιστροφή στην ερώτηση

- Οι άνθρωποι δυσκολεύονται να αποδεχτούν τις αντικρουόμενες απόψεις άλλων ατόμων λόγω της δυσκολίας που συνεπάγεται η προσπάθεια να συμβιβάσει κανείς τις πληροφορίες αυτές με τη δική του γνώμη, καθώς κάτι τέτοιο θα προκαλούσε γνωστική ασυμφωνία.
- Είναι πολύ πιο εύκολο να υποθέσει κανείς ότι ο άλλος έχει άδικο και ότι οι δικές του απόψεις είναι σωστές, καθώς έτσι μειώνεται η ασυμφωνία με ελάχιστη προσπάθεια.

Χρειάζεται μεγάλη ωριμότητα για να μπορέσει κάποιος να ξεπεράσει αυτή την ασυμφωνία και να συμφωνήσει ότι διαφωνεί, αντί να επιβάλλει τη δική του/της



Αυτοπεποίθηση II

Διεκδικητικότητα σημαίνει να υπερασπίζεσαι τα προσωπικά σου δικαιώματα - να εκφράζεις σκέψεις, συναισθήματα και πεποιθήσεις με άμεσο, ειλικρινή και κατάλληλο τρόπο.

Με το να είμαστε διεκδικητικοί δείχνουμε σεβασμό στις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις πεποιθήσεις των άλλων ανθρώπων.

Αυτοπεποίθηση III

Οι αντιδραστικές **επιθετικές συμπεριφορές** είναι απρογραμματίστες και παρορμητικές και συνήθως αποτελούν απάντηση σε συναισθήματα θυμού, φόβου ή ανάγκης να εκδικηθείς κάποιον.

*εχθρική ή καταστροφική συμπεριφορά ή
ενέργειες*



Ομίχλη

Με το να είστε αμυντικοί ή επιχειρηματολογούντες και όχι επιθετικοί, το άλλο άτομο θα σταματήσει την αντιπαράθεση, καθώς δεν επιτυγχάνεται το επιθυμητό αποτέλεσμα.

•Παράδειγμα διαλόγου με ομίχλη:

- Τι τρέχει με σένα; Γιατί δεν απάντησες στο email μου νωρίτερα;
- Απάντησα αργότερα απ' ό,τι ήλπιζα και βλέπω ότι αυτό σας αναστάτωσε.
- Αναστατωμένος; Είμαι εξοργισμένος! Προσπαθήστε να είστε πιο διακριτικοί!
- Ναι, ανησυχούσα ότι θα περιμένατε να σας απαντήσω αμέσως.
- Γιατί δεν απαντήσατε τότε;

Η τεχνική Broken Record

Επαναλαμβάνετε αυτό που θέλετε, ξανά και ξανά, χωρίς να ανεβάζετε τον τόνο της φωνής σας

Παράδειγμα διαλόγου:

Θα ήθελα να με καλύψετε για λίγο στην αρχειοθέτηση των εισερχόμενων φαξ.

Φοβάμαι ότι δεν μπορώ να αναλάβω νέα καθήκοντα αυτή τη στιγμή.

Θα λάβετε ένα μπόνους για αυτό

Ευχαριστώ, αλλά δεν μπορώ να αναλάβω νέα καθήκοντα αυτή τη στιγμή.

Σοβαρά, αυτό είναι πραγματικά σημαντικό. Το ζητάω ως προσωπική χάρη.

Εκτιμώ τη φιλία μας, αλλά δεν μπορώ να αναλάβω νέα καθήκοντα αυτή τη στιγμή.

Θετική έρευνα

Η θετική διερεύνηση είναι μια απλή τεχνική για το χειρισμό θετικών σχολίων, όπως ο έπαινος και οι φιλοφρονήσεις.

Είναι σημαντικό να δίνετε θετική ανατροφοδότηση στους άλλους, όταν είναι σκόπιμο, αλλά και να αντιδράτε κατάλληλα στη θετική ανατροφοδότηση που λαμβάνετε.

Παράδειγμα:

- Μου άρεσε πολύ η παρουσίασή σας σήμερα.
- Σας ευχαριστώ. Τι νομίζετε ότι ήταν το καλύτερο σε αυτό;

Αρνητική έρευνα

- ένας τρόπος να απαντάτε σε πιο αρνητικές ανταλλαγές
- χρησιμοποιείται για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τα επικριτικά σχόλια

Παράδειγμα διαλόγου:

- Θεωρώ την παρουσίασή σας σήμερα αποτυχημένη.
- Τι δεν σας άρεσε σε αυτό;

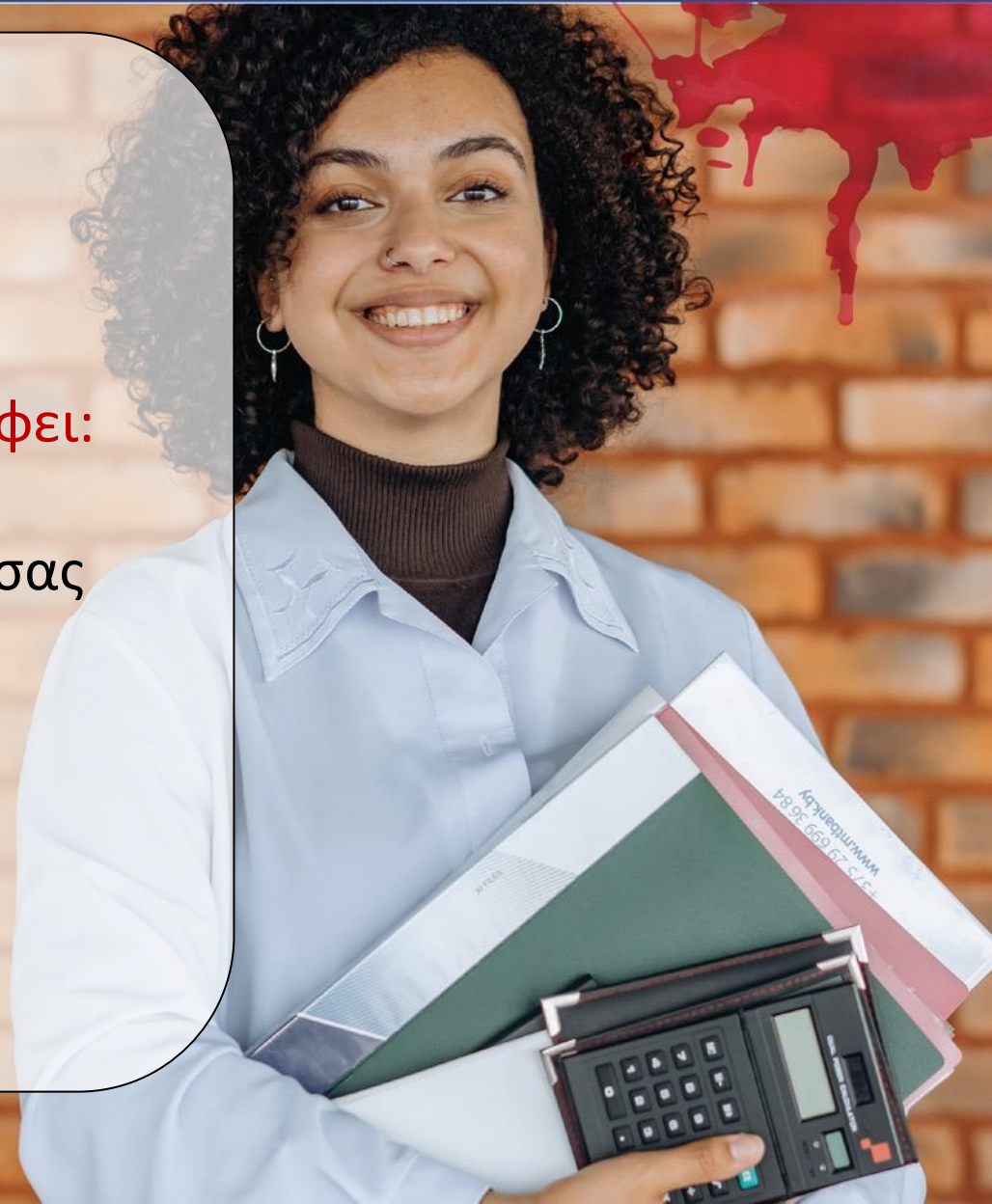


Τεχνικές αυτοπεποίθησης V

Scripting

Προετοιμάζοντας τις
απαντήσεις σας
χρησιμοποιώντας μια
προσέγγιση που περιγράφει:

- Η εκδήλωση
- Τα συναισθήματά σας
- Οι ανάγκες σας
- Οι συνέπειες



Τεχνικές αυτοπεποίθησης VI

Εγώ δηλώσεις: "Θέλω.", "Χρειάζομαι." ή
"Αισθάνομαι".

Ενσυναίσθηση: αναγνωρίστε πώς βλέπει το άλλο
άτομο την κατάσταση πριν εκφράσετε τις ανάγκες
σας

Κλιμάκωση: όσο περνάει ο καιρός γίνεται όλο και
πιο αποφασιστικό

Ζητήστε περισσότερο χρόνο

Αλλάξτε τα ρήματα: αντί 'θέλω' ή 'χρειάζομαι',
'επιλέγω να' ή 'θέλω να' έναντι 'χρειάζομαι',
'επιλέγω να' ή 'θέλω να' έναντι 'θα έπρ



Ερώτηση 1

Τι είναι η διεκδικητικότητα;

- a) Υποστήριξη των προσωπικών σας δικαιωμάτων
- b) Προσβολή κάποιου επειδή είναι αγενής
- c) Έχοντας γνωστική ασυμφωνία
- d) Να συμφωνείτε με κάποιον ακόμα και αν διαφωνείτε

Ερώτηση 2

Οι αντιδραστικές επιθετικές συμπεριφορές είναι παρορμητικές και απρογραμματίστες

- a) ΑΛΗΘΙΝΟ
- b) FALSE

Ερώτηση 3

Γράψτε ΤΡΕΙΣ τεχνικές
αυτοπεποίθησης:

a) _____

b) _____

c) _____

Βασικά σημεία ενότητας

Βασικό σημείο I

Ο ομιλητής θα πρέπει:

- Μοιράζονται τις δικές τους σκέψεις
- Χρησιμοποιήστε δηλώσεις "Εγώ"
- Κρατήστε τις δηλώσεις σύντομες

Βασικό σημείο II

Assertiveness σημαίνει:

- Υποστήριξη των προσωπικών σας δικαιωμάτων
- Έκφραση σκέψεων με άμεσους τρόπους
- Δείχνοντας σεβασμό στις σκέψεις των άλλων ανθρώπων

Βασικά σημεία ενότητας

Βασικό σημείο III

Οι αντιδραστικές
επιθετικές συμπεριφορές
είναι:

- Μη προγραμματισμένο
- Παρορμητικό

Σημείο κλειδί IV

Οι τεχνικές
αυτοπεποίθησης είναι:

- Ομίχλη
- Οι τεχνικές σπασμένου δίσκου
- Θετική έρευνα
- Αρνητική έρευνα
- Scripting



Συγχαρητήρια!

Ολοκληρώσατε την Ενότητα 3.1 - Μέρος Γ



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.

