

E-LEARNING

Επίπεδο 4



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

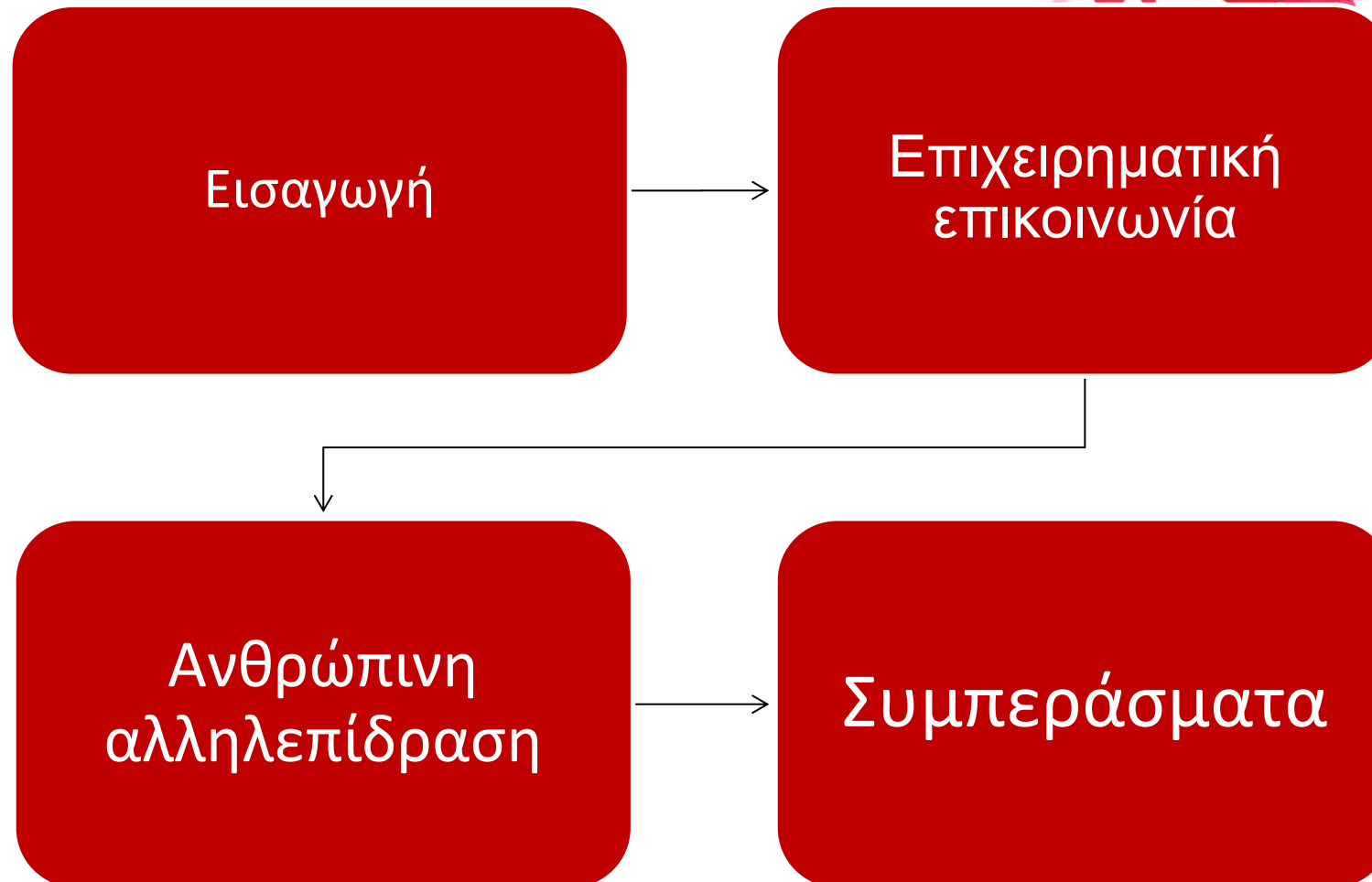
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και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

WA02: Επικοινωνία και μάρκετινγκ

4.1 Χρήση δεξιοτήτων επιχειρηματικής επικοινωνίας για τη δημιουργία λύσεων σε συγκεκριμένες καταστάσεις

LO4.1 Επίδειξη της ικανότητας αποτελεσματικής και αποδοτικής αλληλεπίδρασης με άλλους και της δημιουργίας λύσεων σε συγκεκριμένες καταστάσεις μέσω της χρήσης αποτελεσματικών τεχνικών επικοινωνίας.

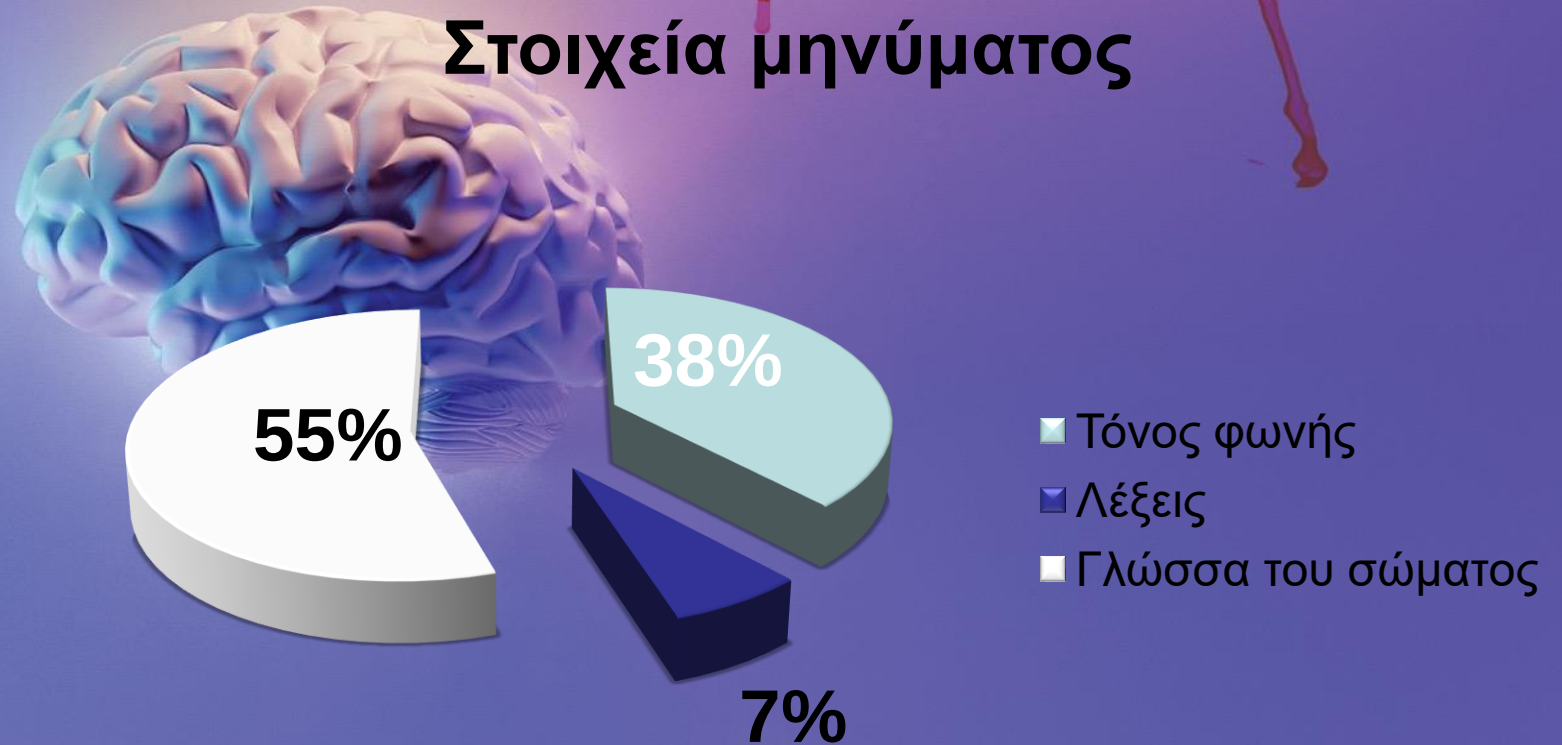


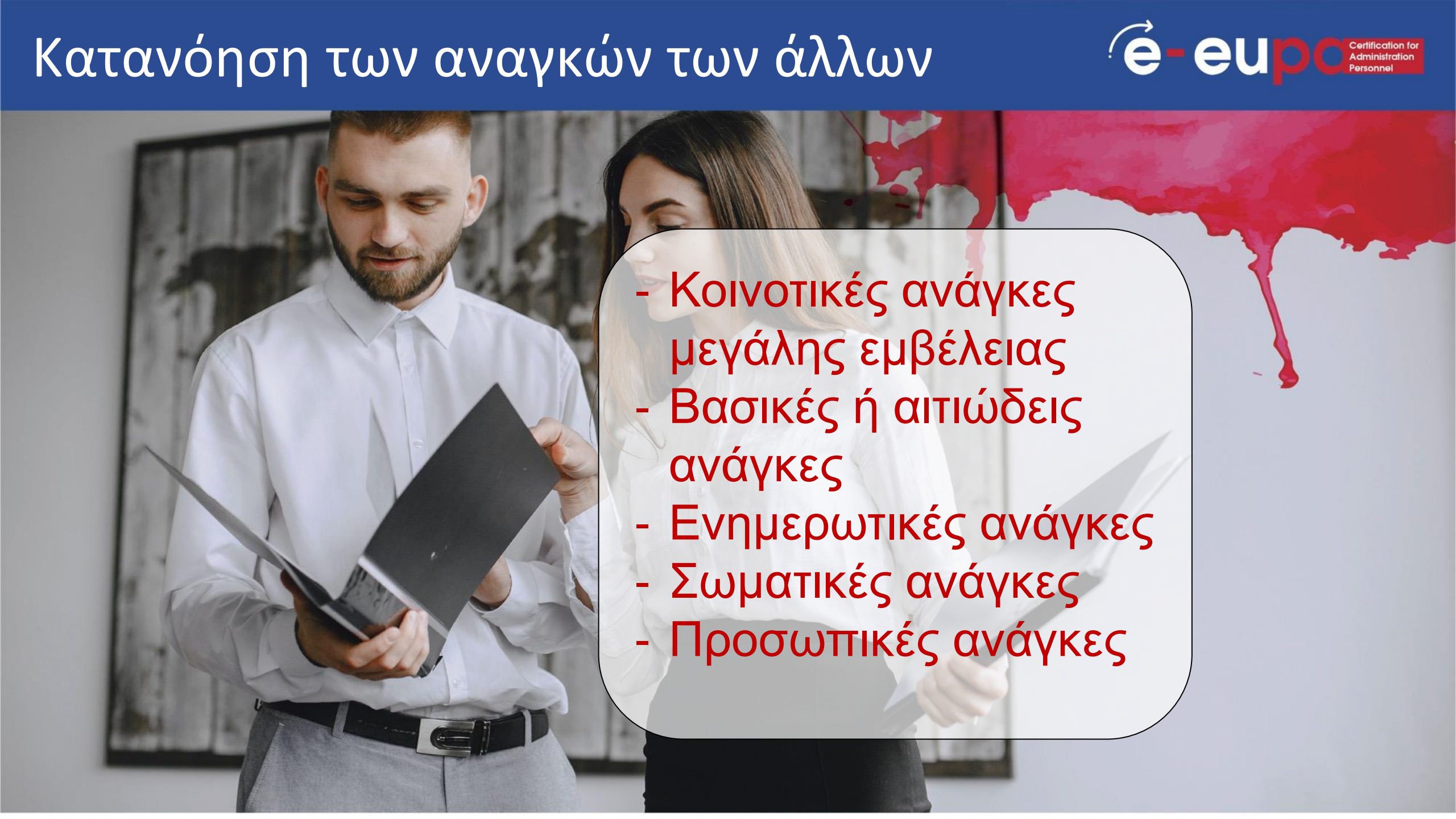


Τι είναι το μήνυμα;

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

Στοιχεία μηνύματος



- 
- Κοινοτικές ανάγκες μεγάλης εμβέλειας
 - Βασικές ή αιτιώδεις ανάγκες
 - Ενημερωτικές ανάγκες
 - Σωματικές ανάγκες
 - Προσωπικές ανάγκες

Τι είναι η διεκδικητικότητα;

Διεκδικητικότητα σημαίνει
να υπερασπίζεσαι τα
προσωπικά σου
δικαιώματα.

Τεχνικές αυτοπεποίθησης:

- Ομίχλη
- Ο κολλημένος δίσκος
 - Τεχνική
- Θετική έρευνα
- Αρνητική έρευνα
 - Scripting
- Δηλώσεις "Εγώ"
- Ενσυναίσθηση
 - Κλιμάκωση
- Ζητήστε περισσότερο χρόνο
- Αλλάξτε τα ρήματα σας

**Το είδος της
συζήτησης**

**Σύνθεση του
ακροατηρίου**

**Διατιθέμενος
χρόνος**

**Υποδείξεις και
συμβουλές:**

Προβάλλετε τη φωνή
σας, οπτική επαφή,
γενικές σημειώσεις,
σκεφτείτε την ιδέα,
μιλήστε αργά και
καθαρά, διαδραστική
παρουσίαση...

1: ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Μάστερ γραπτής επικοινωνίας
- Πολύ ευανάγνωστη γραφή
- Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο θέμα
- Χωρίς γραμματικά λάθη
- Εκπληκτικές εκθέσεις και τεκμηρίωση
- Καλός ομιλητής
- Ενεργητική ακρόαση
- Σκέφτεστε πριν μιλήσετε
- Οργανωμένες παρουσιάσεις
- Εξαιρετική δημόσια ομιλία
- Άνετα μπροστά σε μια ομάδα
- Μεγάλη συζήτηση
- Εξαιρετικός επικοινωνιολόγος
- "Διαβάζοντας" άλλους ανθρώπους

2: ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΡΙΣΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

- Αναγνώσιμη γραφή
- Προικισμένος συγγραφέας
- Διαβάζει προσεκτικά
- Κατάλληλο ύφος γραφής για διαφορετικά πλαίσια
- Σαφής και ευκρινής επικοινωνιολόγος
- Εξαιρετικό λεξιλόγιο
- Επικοινωνεί εύκολα με όλους
- Διαβάζει αποτελεσματικά τα διακριτικά στοιχεία και τη γλώσσα του σώματος

3: ΠΛΗΡΩΣ ΙΚΑΝΟΪ ΔΕΙΚΤΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Αυτοπεποίθηση και άνεση με τη συγγραφή έργων
- Άνετος & αποτελεσματικός μπροστά σε μια ομάδα
- Προετοιμάζεται καλά πριν κάνει παρουσιάσεις
- Επικοινωνεί εύκολα
- Καλός ακροατής
- Χρησιμοποιεί τις λέξεις αποτελεσματικά και οικονομικά
- Αποφεύγει την υπερβολική χρήση ορολογίας
- Γράφει με πολύ λίγα γραμματικά λάθη

4: ΟΡΙΑΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Δύσκολα κατανοητό ύφος γραφής
- Κανένα ενδιαφέρον για βελτίωση
- Ασαφή e-mails
- Γράφει πάρα πολύ
- Δεν ακούει αρκετά προσεκτικά
- Μιλάει χωρίς να οργανώνει τις σκέψεις του
- Πάρα πολλές λεπτομέρειες
- Όχι αρκετή λεπτομέρεια
- Πρέπει να ακούει περισσότερο και να μιλάει λιγότερο

5: ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Πολυάριθμα γραμματικά λάθη και τυπογραφικά λάθη
- Πολύς χρόνος για να φτάσετε στο σημείο
- Αγνοεί τα σημεία στίξης
- Ακατάλληλοι όροι και εκφράσεις
- Αναίσθητος απέναντι στους άλλους
- Δεν έχει επίγνωση των μηνυμάτων που στέλνει η γλώσσα του σώματος
- Λάθος λέξεις
- Δεν δίνει προσοχή στα συνθήματα και τη γλώσσα του σώματος των άλλων
- Δεν ακούει

ΤΥΠΟΙ

- τυχαίο
 - επαναλαμβανόμενες
 - κανονικό
 - ρυθμιζόμενο

ΕΠΙΠΕΔΑ

- ☐ Κλισέ
- ☐ Γεγονότα
- ☐ Γνώμες
- ☐ Συναισθήματα



Γεγονότα

Βασικές πληροφορίες/στατιστικά στοιχεία σχετικά με τον καιρό, το γραφείο, τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος φίλοι, τα νέα, τις προσωπικές δραστηριότητες κ.λπ.

Γνώμες

Βγάλτε νόημα από το γεγονός. Συμπεριλάβετε ανησυχίες, προσδοκίες, προσωπικούς στόχους, όνειρα και επιθυμίες.

Συναισθήματα

Όπου τα συναισθήματα μοιράζονται. Το επίπεδο της γνήσιας επικοινωνίας.

Μη λεκτικά σημάδια:
χαμόγελο, οπτική
επαφή...

Λεκτικά σημάδια:
θετική ενίσχυση,
ερωτήσεις,
διευκρινίσεις...



Η ικανότητα να κατανοείς και να μοιράζεσαι τα συναισθήματα ενός άλλου ατόμου.

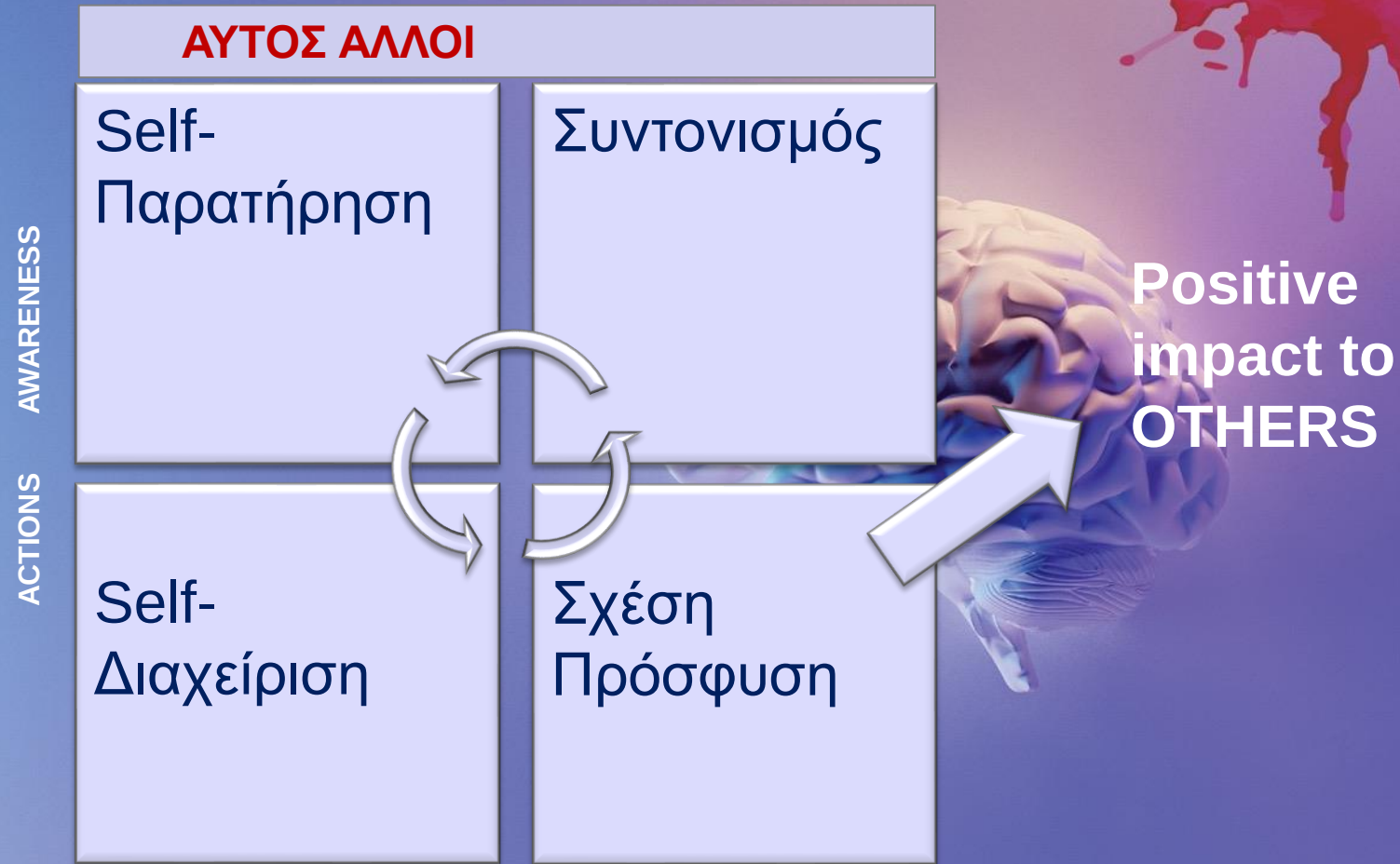
Πώς να το χτίσετε:

- Εξασκήστε την περιέργεια για τους ξένους
- Εθελοντής
- Αμφισβητήστε την προκατάληψή σας
- Χρησιμοποιήστε τη φαντασία σας
- Εξάσκηση βιωματικής ενσυναίσθησης
- Αντιμετωπίστε τους ανθρώπους ως σημαντικούς

Πώς να το δείξετε:

- Ακούστε
- Άνοιγμα
- Προσφέρετε σωματική προσοχή
- Εστιάστε την προσοχή σας προς τα έξω
- Παρακράτηση της απόφασης
- Προσφέρετε βοήθεια

Μοντέλο SO SMART



Επίπεδο 1

Κατανόηση των άλλων

Επίπεδο 2

Ανάπτυξη άλλων

Επίπεδο 3

Προσανατολισμός στις
υπηρεσίες

Επίπεδο 4

Αξιοποίηση της
ποικιλομορφίας

Επίπεδο 5

Πολιτική ευαισθητοποίηση



Στη θέση τους
E-EUPA_LO_4.1_M_001

Ερώτηση αναθεώρησης 1

- Ποια είναι τα 4 επίπεδα αλληλεπίδρασης

Ερώτηση αναθεώρησης 2

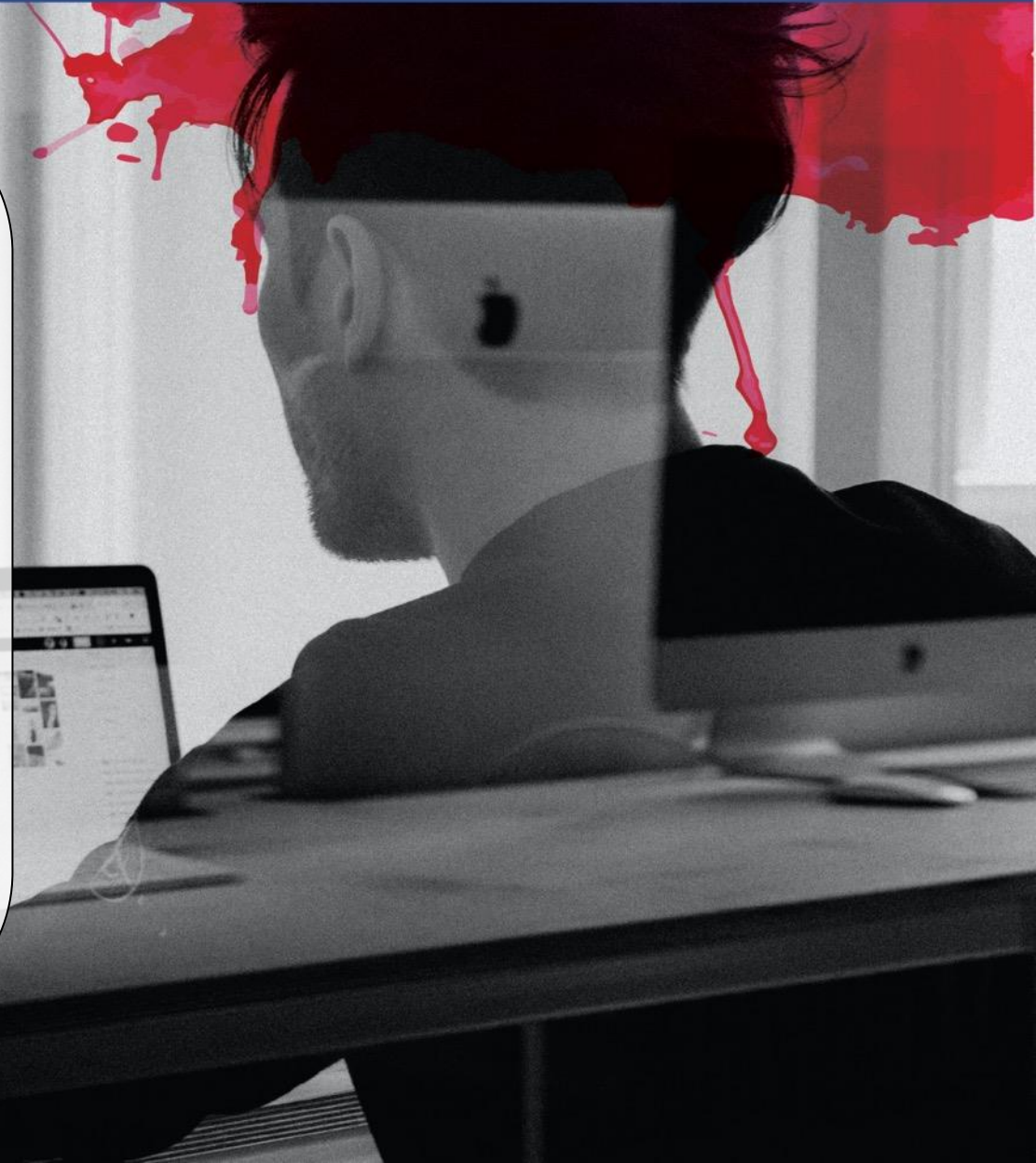
- Τι σημαίνουν τα αρχικά του μοντέλου "SO SMART";

Τεχνικές επίδειξης ενσυναίσθησης:

- Ακούστε
- Άνοιγμα
- Προσφέρετε σωματική στοργή
- Εστιάστε την προσοχή σας προς τα έξω
- Παρακράτηση της απόφασης
- Προσφέρετε βοήθεια

Τρόποι οικοδόμησης ενσυναίσθησης

- Εξασκήστε την περιέργεια για τους ξένους
- Εθελοντής
- Αμφισβητήστε την προκατάληψή σας
- Χρησιμοποιήστε τη φαντασία σας
- Εξάσκηση βιωματικής ενσυναίσθησης
- Αντιμετωπίστε τους ανθρώπους ως σημαντικούς





Συγχαρητήρια!
Ολοκληρώσατε την Ενότητα 4.1



**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.

