



Περιοχή Εργασίας 3: Επικοινωνία και επικοινωνιακή χρήση του τηλεφώνου, εργασιακός κώδικας επικοινωνίας και ισότητα στον χώρο εργασίας

4.1. Χρήση επαγγελματικών επικοινωνιακών δεξιοτήτων με σκοπό την εξεύρεση λύσεων σε συγκεκριμένα περιστατικά

- Επιδεικνύουν την ικανότητα να διαδρούν αποτελεσματικά και αποδοτικά με σκοπό να παράγουν λύσεις σε συγκεκριμένες καταστάσεις χρησιμοποιώντας αποτελεσματικές επικοινωνιακές τεχνικές (LO101)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Κωδικός Περιοχής Εργασίας:	3
Τίτλος Περιοχής Εργασίας:	Επικοινωνία και επικοινωνιακή χρήση του τηλεφώνου, εργασιακός κώδικας επικοινωνίας και ισότητα στον χώρο εργασίας
Κωδικός Ενότητας:	4.1
Τίτλος Ενότητας:	Χρήση επαγγελματικών επικοινωνιακών δεξιοτήτων με σκοπό την εξεύρεση λύσεων σε συγκεκριμένα περιστατικά
Μαθησιακά Αποτελέσματα:	LO101
Τίτλος Μαθησιακών Αποτελεσμάτων:	Επιδεικνύουν την ικανότητα να διαδρούν αποτελεσματικά και αποδοτικά με σκοπό να παράγουν λύσεις σε συγκεκριμένες καταστάσεις χρησιμοποιώντας αποτελεσματικές επικοινωνιακές τεχνικές (LO101)
Προτεινόμενη Διάρκεια:	2 ώρες
Εκπαιδευτής:	



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Περιεχόμενο του μηνύματος

- Ένα μήνυμα αποτελεί μια διακριτή μονάδα επικοινωνίας, που εκπέμπεται από ένα πομπό προς ένα ή πολλούς αποδέκτες. Το μήνυμα μεταδίδεται με τη βοήθεια ορισμένων μέσων επικοινωνίας.
 - Λεκτικά
 - Μη λεκτικά
 - Γραπτά
 - κ.α.

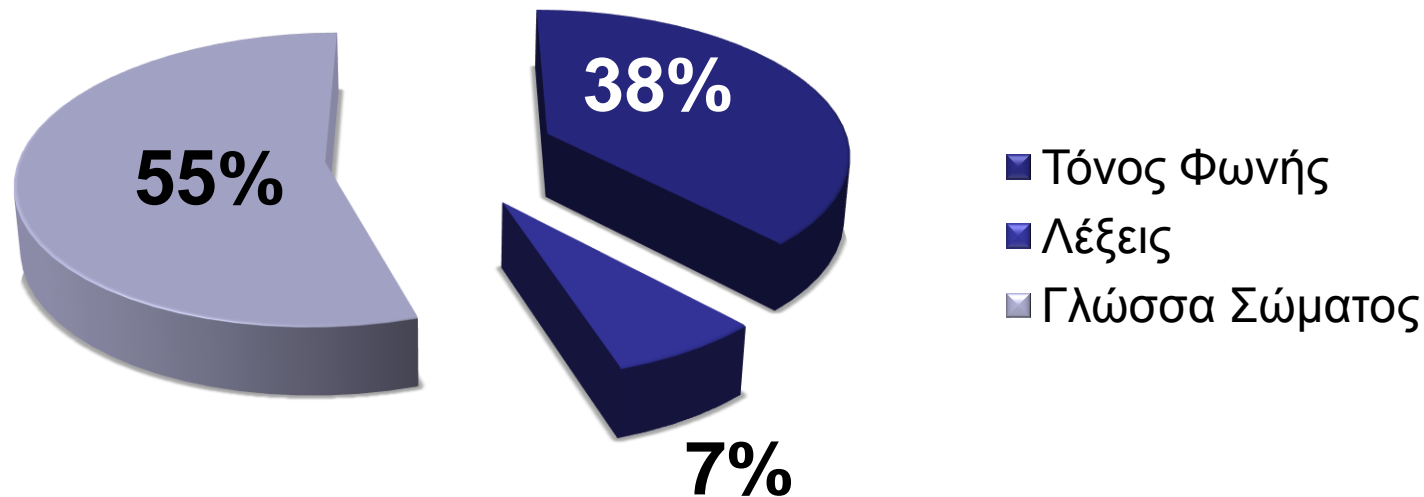


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Στοιχεία Μυνήματος



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Καταλαβαίνοντας τις ανάγκες των άλλων

- Μακροσκοπικές ανάγκες – π.χ. στέγαση
- Βασικές ή αιτιώδης ανάγκες – π.χ. ιατροφαρμακευτική περίθαλψη ασθενών
- Ανάγκες πληροφόρησης – γεγονότα και γνώσεις – π.χ. γνωρίζουν όλοι οι συνάδελφοι πώς να συντάξουν ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου;
- Φυσικές ανάγκες – χρήματα, αντικείμενα, εγκαταστάσεις κ.α.
- Προσωπικές ανάγκες – εκτίμηση, κατανόηση κ.α.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Προσωπική πληρότητα (Assertiveness)

- Προσωπική πληρότητα (assertiveness) σημαίνει να προασπίζεστε τα προσωπικά σας δικαιώματα - εκφράζοντας σκέψεις, συναισθήματα και πεποιθήσεις με άμεσο, έντιμο και κατάλληλο τρόπο.
- Η προσωπική πληρότητα μας δίνει τη δυνατότητα να επιδεικνύουμε σεβασμό στις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις πεποιθήσεις άλλων ανθρώπων.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Θολώνοντας το τοπίο
- Η Τεχνική Επανάληψης του Μοτίβου (The Stuck Record Technique)
- Θετική διερεύνηση
- Αρνητική διερεύνηση
- Scripting
- Προσωπικές δηλώσεις
- Ενσυναίσθηση
- Κλιμάκωση
- Ζητήστε περισσότερη ώρα
- Αλλάξτε τα ρήματα σας



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Σχεδιάζοντας μια παρουσίαση

- Πριν ξεκινήσετε την προετοιμασία της παρουσίασης, αποφασίστε:
- Το ύφος της παρουσίασης. Πρόκειται για ανεπίσημη συζήτηση, επίσημη παρουσίαση ή σεμινάριο;
- Την σύνθεση του ακροατηρίου. Πόσοι και ποιοι;
- Κατανομή του χρόνου
- Προσδοκίες σχετικά με το περιεχόμενο



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Αναπνέετε αργά και βαθιά
- Χρωματίστε τη φωνή σας.
Επιδιώξτε την επαφή με όλο το κοινό σας, χωρίς να ξεχωρίσετε συγκεκριμένα άτομα.
- Αποφύγετε να κοιτάτε τις σημειώσεις σας όταν δεν είναι απαραίτητο.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Προσπαθήστε να επιμείνετε στο γενικό περίγραμμα των σημειώσεών σας.
- Επικεντρωθείτε στις ιδέες. Τα λόγια σας θα ακολουθήσουν φυσικά.
- Μιλήστε αργά και καθαρά και χρησιμοποιήστε χειρονομίες.

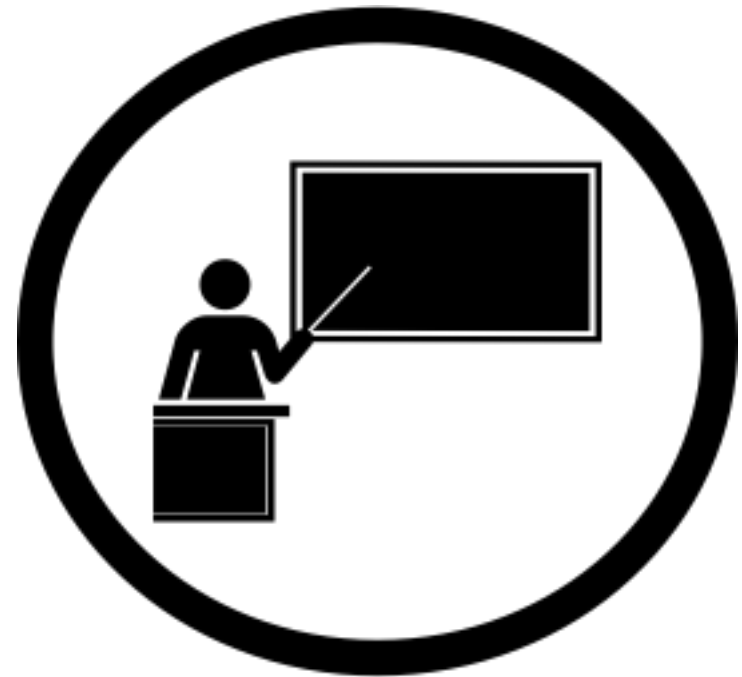


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Η βιντεοσκόπηση είναι χρήσιμο εργαλείο αυτοβελτίωσης. **Ψάξτε για διακύμανση ταχύτητας ή τόνου, ή για να αποφύγετε τα ηχητικά συμπληρώματα όπως τα 'εεμ (και τα' εε ',' και' ξέρεις ')**
- Αποφύγετε ενέργειες που αποσπούν την προσοχή, π.χ. μη ασχολείστε με τα ρούχα ή τα μαλλιά σας
- Βεβαιωθείτε ότι μιλάτε στο ακροατήριό σας, όχι στο πάτωμα, στην οροφή και σίγουρα όχι στην οθόνη προβολής

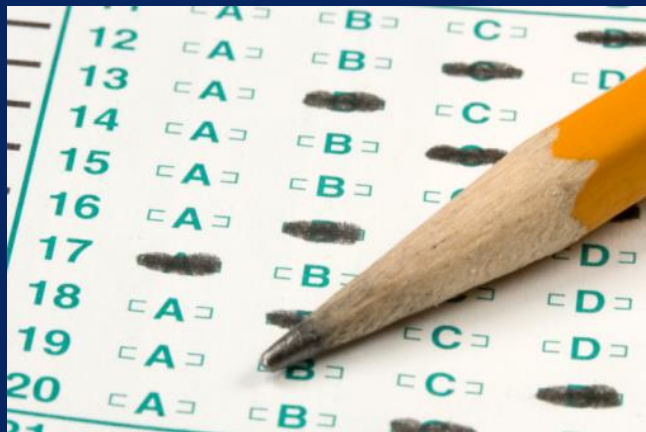


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Methodological tool



Αξιολογώντας τις επικοινωνιακές δεξιότητες



EUPA_LO_101_M_001



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Αξιολόγηση επικοινωνιακών δεξιοτήτων, 1

ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

- Πολύ καλή γραπτή επικοινωνία
- Ευανάγνωστο κείμενο
- Στοχευμένα e-mails
- Ξεκάθαρη, ευθεία και συγκεκριμένη γραφή
- Απουσία γραμματικών λαθών
- Εξαιρετικές αναφορές και τεκμηρίωση
- Καλός/η ομιλητής/τρια
- Ενεργητική ακρόαση
- Σκέφτεται πριν μιλήσει
- Οργανωμένες παρουσιάσεις
- Εξαιρετική δημόσια ομιλία
- Άνεση μπροστά σε κοινό
- Πολύ καλή επιχειρηματολογία
- Περνά δυναμικά τα μηνύματά του/της
- «Διαβάζει» τους ανθρώποι



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

eūpa
next

Αξιολόγηση επικοινωνιακών δεξιοτήτων, 2

ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΛΥ ΚΑΛΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

- Ευανάγνωστο κείμενο
- Χαρισματική γραφή
- Ελέγχει προσεκτικά για λάθη
- Κατάλληλο στυλ γραφής ανάλογα με το συγκεκριμένο
- Ξεκάθαρη και συγκροτημένη μετάδοση μηνυμάτων
- Εξαιρετικό λεξιλόγιο
- Επικοινωνεί εύκολα με οποιονδήποτε/οποιαδήποτε
- «Διαβάζει» αποτελεσματικά αδιόρατα νεύματα και την γλώσσα του σώματος



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Αξιολόγηση επικοινωνιακών δεξιοτήτων,3

ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

- Αυτοπεποίθηση και άνεση κατά την συγγραφή projects
- Άνεση και αποτελεσματικότητα μπροστά σε κοινό
- Καλή προετοιμασία πριν από παρουσιάσεις
- Εύκολη μετάδοση μηνυμάτων
- Καλός/ή ακροατής/τρια
- Οικονομία και αποτελεσματικότητα στην χρήση λέξεων
- Αποφεύγει εκτεταμένη χρήση αργκό
- Γράφει με ελάχιστα γραμματικά λάθη



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



ΔΕΙΚΤΕΣ ΧΑΜΗΛΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩ

- Δυσνόητο στυλ γραφής
- Έλλειψη ενδιαφέροντος για βελτίωση
- Ασαφή e-mails
- Γράφει μεγαλύτερο κείμενο απ' ό,τι χρειάζεται
- Δεν ακούει αρκετά προσεκτικά
- Μιλά χωρίς να οργανώνει τις σκέψεις του/της
- Υπερβολικές λεπτομέρειες
- Όχι αρκετές λεπτομέρειες
- Νιώθει περισσότερο την ανάγκη να μιλά παρά να ακούει



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΝΕΠΑΡΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

- Πολλά γραμματικά και τυπογραφικά λάθη
- Του/της παίρνει πολλή ώρα να φτάσει στο ζητούμενο
- Αδιαφορεί για τα σημεία στίξης
- Ακατάλληλοι όροι και εκφράσεις
- Χωρίς ευαισθησία για τους άλλους
- Άγνοια για τα μηνύματα που στέλνει η γλώσσα του σώματος
- Λάθος λέξεις
- Δεν δίνει σημασία σε νεύματα και τη γλώσσα του σώματος
- Δεν ακούει



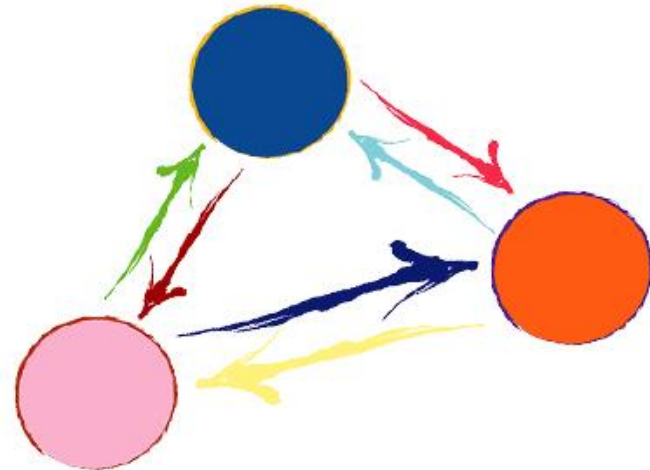
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Τύποι διάδρασης

- τυχαίος
 - επαναλαμβανόμενος
 - συχνός
 - ρυθμισμένος



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein





- ΚΛΙΣΕ
 - ΓΕΓΟΝΟΤΑ
 - ΓΝΩΜΕΣ
 - ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Τυπικά, συνηθισμένα σχόλια, ερωτήσεις και απαντήσεις.
 - Το πιο επιπόλαιο επίπεδο μίας συζήτησης
 - Τι κάνεις;
 - Πως είναι η μέρα σου;
 - Να προσέχεις.
 - Ασφαλές αλλά όχι χρήσιμο



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Βασικές πληροφορίες/ στατιστικά σχετικά με τον καιρό, το γραφείο, χαρακτηριστικά ενός προϊόντος, φίλους, νέα, ατομικές δραστηριότητες κτλ.
 - Άνετο και όχι απειλητικό
 - Δεν απαιτεί βαθιές σκέψεις ή συναισθήματα
 - Μην μπαίνετε τόσο βαθιά στην ανάλυση των γεγονότων

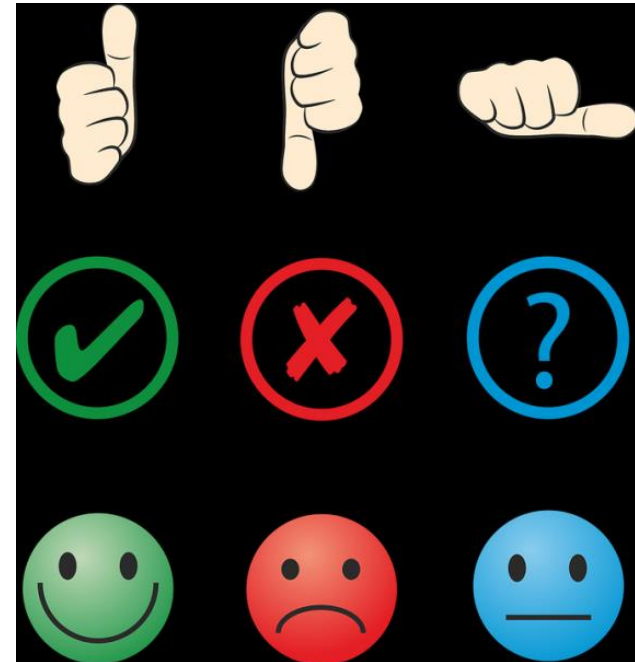


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Ερμηνεύουν τα γεγονότα
- Περιλαμβάνουν ανησυχίες, προσδοκίες και προσωπικούς στόχους, όνειρα και επιθυμίες



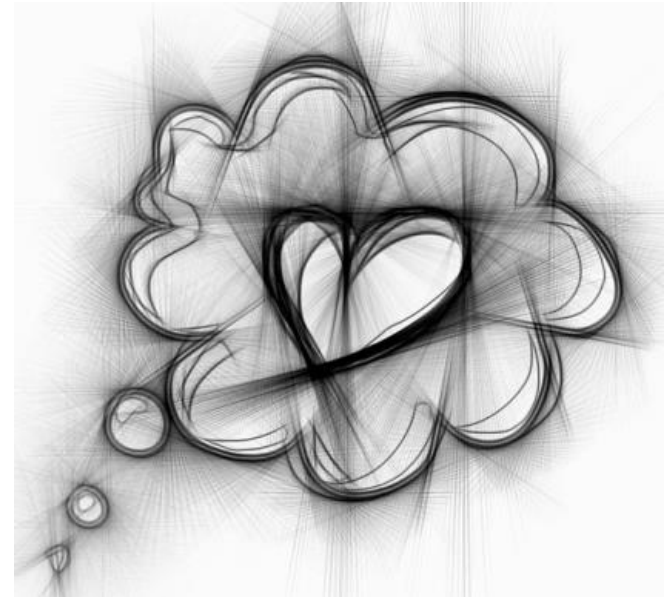
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ

- Το σημείο όπου τα συναισθήματα και ο εσωτερικός κόσμος επικοινωνούνται.
- Το επίπεδο της γνήσιας επικοινωνίας



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



1. Δώστε προσοχή
2. Δείξε ότι ακούς
3. Δώστε ανατροφοδότηση
4. Αποφύγετε τις διακοπές
5. Απαντήστε κατάλληλα



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Μη λεκτικά σήματα:

- Χαμόγελο
- Οπτική επαφή
- Στάση του σώματος
- Καθρεπτική επικοινωνία
- Αποφυγή περισπάσεων

Λεκτικά σήματα

- Θετική ενίσχυση
- Ανάκληση
- Ερωτήσεις
- Αναστοχασμός
- Διευκρινίσεις
- Σύνοψη



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



BINTEO



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

- Η ικανότητα να καταλαβαίνεις και να μοιράζεσαι τα συναισθήματα των άλλων



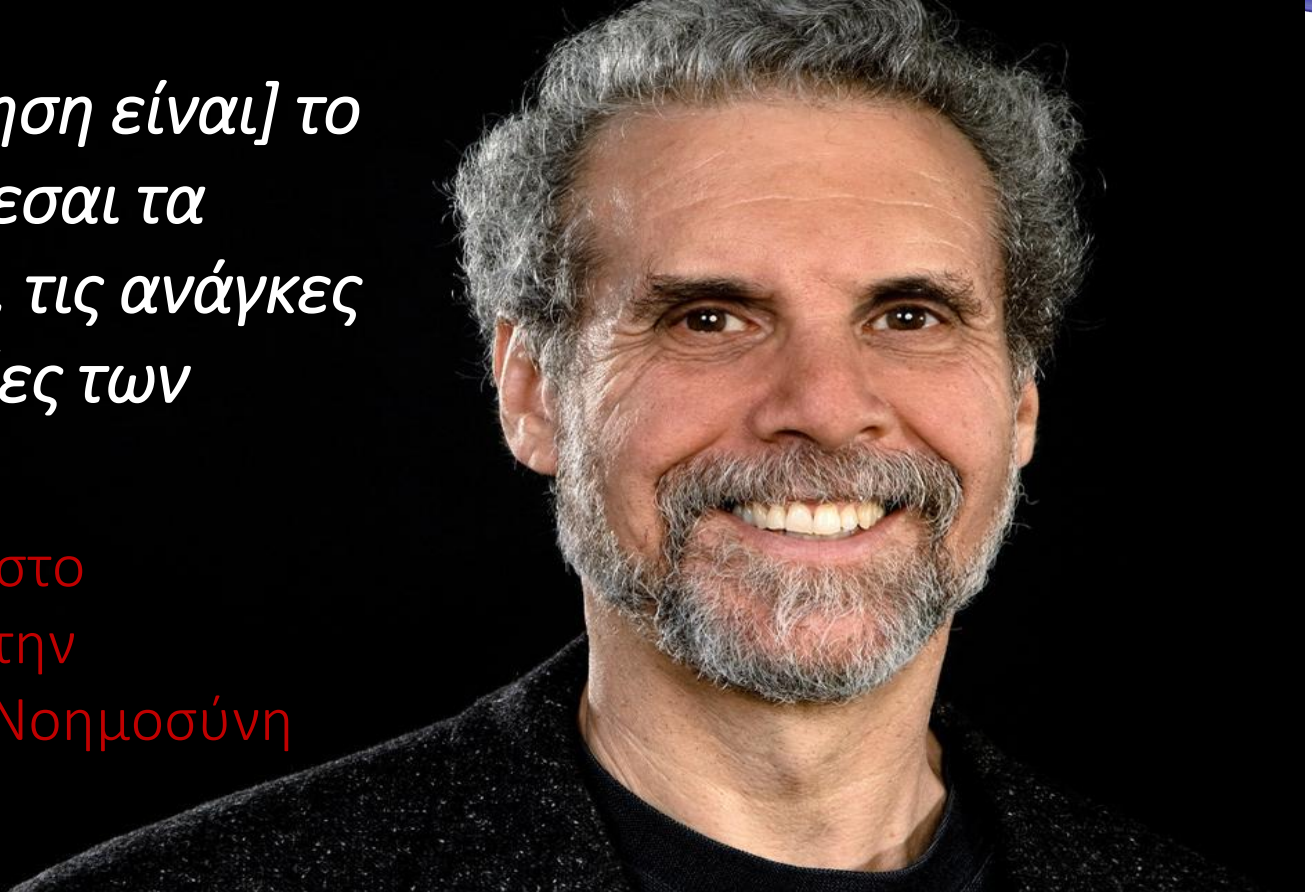
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



"[Η ενσυναίσθηση είναι] το να αντιλαμβάνεσαι τα συναισθήματα, τις ανάγκες και τις ανησυχίες των άλλων."

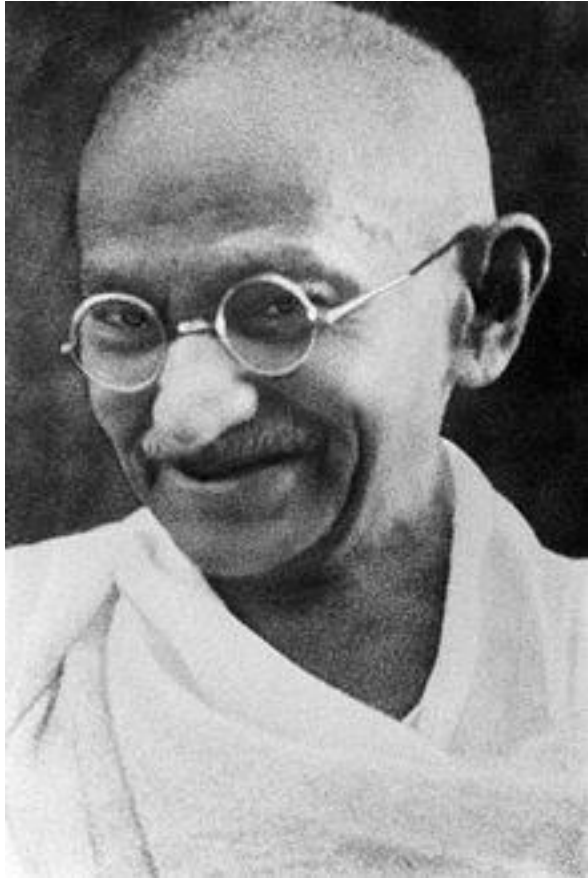
Daniel Goleman, στο
Δουλεύοντας με την
Συναισθηματική Νοημοσύνη



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein





*"Ονομάζω θρησκευόμενο
όποιον καταλαβαίνει αυτούς
που υποφέρουν"*

Mahatma Gandhi



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



*"Η ενσυναίσθηση είναι
δαισθητική αλλά είναι
κάτι που μπορείς να
δουλέψεις
και συνειδητά"*

Tim Minchin



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ: πώς να τη δείξεις

- Άκου
- Να είσαι ανοικτός/ή
- Πρόσφερε φυσική στοργή
- Επικέντρωσε την προσοχή σου προς τα έξω.
- Συγκράτησε την κριτική
- Πρόσφερε βοήθεια



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ: πώς να τη χτίσεις

- Κάνε εξάσκηση στην περιέργειά σου σχετικά με ανθρώπους που δεν γνωρίζεις
- Πρόσφερε εθελοντισμό
- Προκάλεσε τις δικές σου προκαταλήψεις
- Χρησιμοποίησε τη φαντασία σου
- Κάνε εξάσκηση στην βιωματική ενσυναίσθηση
- Αντιμετώπιζε τους ανθρώπους ως σημαντικούς

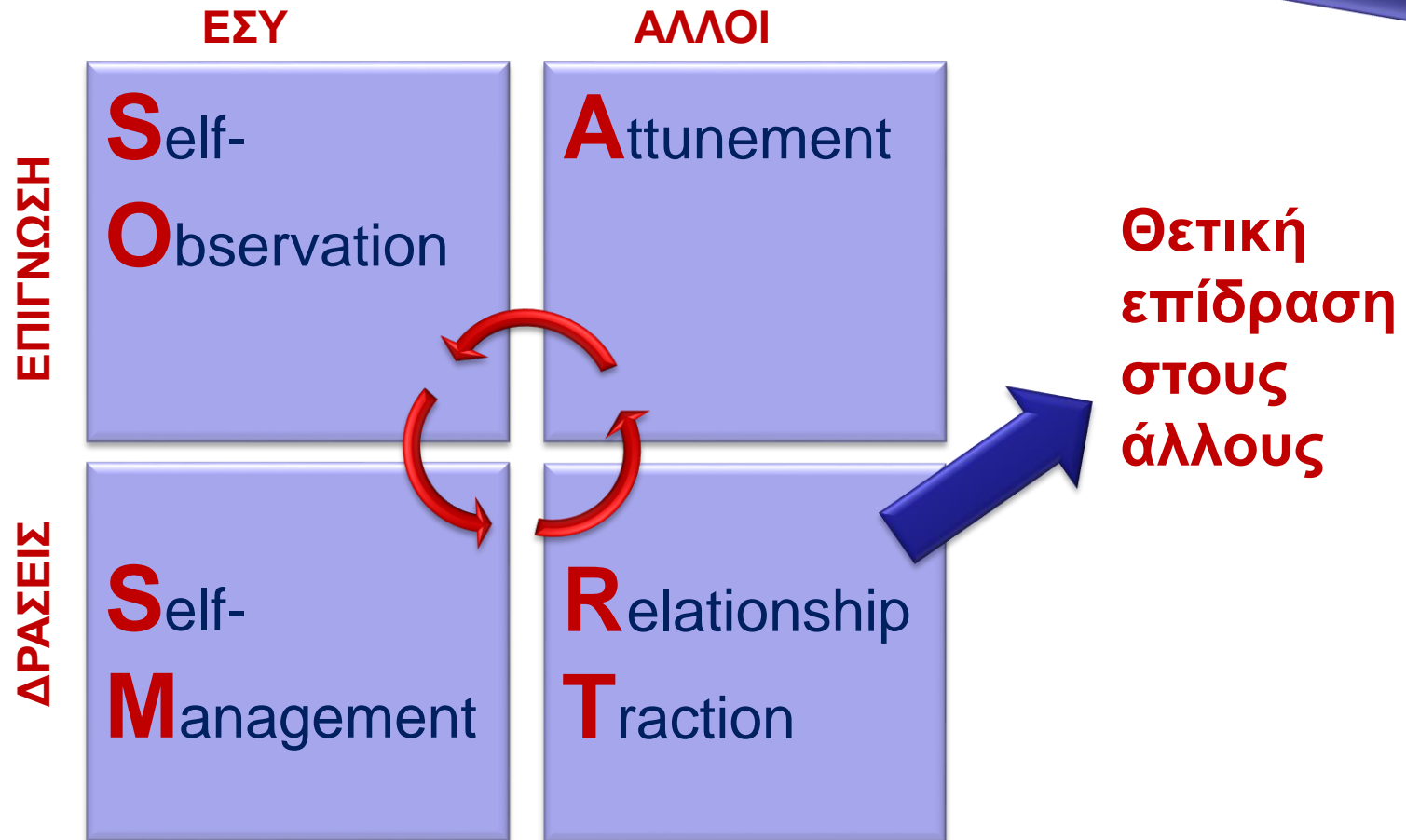


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Μοντέλο SO SMART



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Επίπεδα ενσυναίσθησης, 1: κατανοώντας τους άλλους

“να αντιλαμβάνεσαι τα συναισθήματα και την οπτική των άλλων και να δείχνεις πηγαίο ενδιαφέρον για τις ανησυχίες τους”
(Goleman)

- Άκου καλά
- Δώσε σημασία στην μη λεκτική επικοινωνία
- Δείξε ευαισθησία και κατανόηση στην οπτική των άλλων
- Βοήθησε τους άλλους ανθρώπους αναλόγως του δικού τους επιπέδου κατανόησης, των αναγκών και των συναισθημάτων τους.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Επίπεδα ενσυναίσθησης 2: βοηθώντας άλλους να εξελιχθούν

- Δράσε αναλόγως των αναγκών και των ανησυχιών τους
- Βοήθησέ τους να αναπτύξουν τις πλήρως τις δυνατότητές τους
- Άτομα με δεξιότητες σε αυτό το πεδίο συνήθως
 - Επιβραβεύουν και συγχαίρουν άλλα άτομα
 - Προσφέρουν επικοινωνιακή ανατροφοδότηση
 - Προσφέρουν καθοδήγηση και εμπύχωση
 - Αναθέτουν καθήκοντα που επεκτείνουν τους ορίζοντες αυτού/ής που τα αναλαμβάνει



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Επίπεδα ενσυναίσθησης, 3: προτεραιοποίηση της εξυπηρέτησης

- Θέτοντας τις ανάγκες των πελατών πάνω απ' όλα
- Αναζητώντας τρόπους βελτίωσης
- Άτομα με αυτή την προσέγγιση
 - Κάνουν το κάτι παραπάνω για τους πελάτες τους
 - κατανοούν τις ανάγκες των πελατών τους και προσπαθούν να ανταποκριθούν



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Επίπεδα ενσυναίσθησης, 4: ενισχύοντας τη διαφορετικότητα

- Δημιουργήστε και αναπτύξτε ευκαιρίες για διαφορετικές κατηγορίες ανθρώπων
- Αναγνωρίστε και γιορτάστε το γεγονός ότι όλοι μας φέρνουμε κάτι διαφορετικό στο τραπέζι.
- Άτομα με αυτή τη δεξιότητα:
 - σέβονται και δημιουργούν καλές σχέσεις με όλους, ανεξαρτήτως του υποβάθρου τους
 - Βλέπουν την διαφορετικότητα σαν ευκαιρία
 - Αντιμάχονται την μη ανεκτικότητα, την προκατάληψη.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Επίπεδα ενσυναίσθησης, 5: Πολιτική Επίγνωση

- «Πολιτικό» σημαίνει να αντιλαμβάνεσαι και να ανταποκρίνεσαι στο συναίσθημα και στο υποσυνείδητο καθώς και στις σχέσεις εξουσίας εντός μιας ομάδας
- Η πολιτική επίγνωση μπορεί να βοηθήσει τα άτομα:
 - Να καθοδηγήσουν σωστά οργανωτικές σχέσεις, επιτρέποντάς τους να επιτύχουν εκεί που άλλες προηγουμένως απέτυχαν.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Methodological tool



Παιχνίδι ρόλων ευγνωσύμησης: Αποκλεισμός/ένταξη **EUPA_LO_101_M_002**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Ερωτήσεις επισκόπησης μαθήματος/δραστηριότητες

- Ερώτηση Επισκόπησης 1
 - Ποια είναι τα 4 επίπεδα διάδρασης;
- Ερώτηση Επισκόπησης 2
 - Τι σημαίνουν τα αρχικά του μοντέλου SO SMART;
- Ερώτηση Επισκόπησης 3
 - Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της προτεραιοποίησης της εξυπηρέτησης;



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Τεχνικές επίδειξης ενσυναίσθησης:
 - Άκου
 - Να είσαι ανοικτός/ή
 - Πρόσφερε φυσική στοργή
 - Επικέντρωσε την προσοχή σου προς τα έξω
 - Συγκράτησε την κριτική
 - Πρόσφερε βοήθεια
- Τρόποι να χτίσεις ενσυναίσθηση
 - Εξάσκησε την περιέργειά σου για ανθρώπους που δεν γνωρίζεις
 - Πρόσφερε εθελοντισμό
 - Προκάλεσε τη δική σου προκατάληψη
 - Χρησιμοποίησε τη φαντασία σου
 - Εξάσκησε την βιωματική σου ενσυναίσθηση
 - Αντιμετώπιζε τους ανθρώπους ως σημαντικούς



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein





Well Done!

You have completed this unit



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

