

Μεθοδολογικό εργαλείο: Αξιολόγηση των δεξιοτήτων επικοινωνίας

Αριθμός μεθοδολογικών εργαλείων	EUPA_LO_101_M_001
Κωδικός πακέτου εργασίας και τίτλος	Π.Ε 3: Επικοινωνία και κοινωνική μέριμνα, χειρισμός τηλεφώνου, κώδικας δεοντολογίας, ισότητα ευκαιριών και σχέσεις
Κωδικός μονάδας και τίτλος	4.1 Η χρήση δεξιοτήτων επικοινωνίας επιχειρήσεων για τη δημιουργία λύσεων σε συγκεκριμένες καταστάσεις
Αριθμός και τίτλος μαθησιακών αποτελεσμάτων	LO101. Επίδειξη της ικανότητας της αλληλεπίδρασης με άλλους αποτελεσματικά και δημιουργία λύσεων σε συγκεκριμένες καταστάσεις μέσω της χρήσης αποτελεσματικών τεχνικών επικοινωνίας
Στόχος μεθοδολογικού εργαλείου	Με την ολοκλήρωση της δραστηριότητας, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να αξιολογούν τις δικές τους δεξιότητες επικοινωνίας αλλά και των συναδέλφων τους.
Χρόνος για την ολοκλήρωση της άσκησης	20 λεπτά
Ατομική άσκηση ή σε ομάδες	<input type="checkbox"/> Ατομική <input checked="" type="checkbox"/> Σε ομάδες
Τύπος μεθοδολογικού εργαλείου	<input checked="" type="checkbox"/> Γραπτή Άσκηση <input checked="" type="checkbox"/> Ομαδική Άσκηση <input type="checkbox"/> Ανάλυση βίντεο <input type="checkbox"/> Προσομοίωση <input type="checkbox"/> Πολλαπλή επιλογή <input type="checkbox"/> Ομαδική άσκηση με κάρτες <input type="checkbox"/> Άσκηση με χρήση ICT <input type="checkbox"/> Υπόδυση ρόλων <input checked="" type="checkbox"/> Ομαδική συζήτηση <input type="checkbox"/> Μελέτη περίπτωσης <input type="checkbox"/> Δημιουργική εργασία σε ομάδες
Περιγραφή της άσκησης / Διαδικασία	<ol style="list-style-type: none">1. Δώστε σε κάθε συμμετέχοντα αντίγραφο του ερωτηματολογίου αξιολόγησης των δεξιοτήτων επικοινωνίας2. Αφού το ολοκληρώσουν, ξεκινήστε να σχολιάζετε κάθε ερώτηση και τις απαντήσεις σας, λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις που δίνονται στην παρακάτω λύση για κάθε ερώτηση

Methodological Tool: < EUPA_LO_101_M_001>, < Αξιολόγηση των δεξιοτήτων επικοινωνίας >

Page | 1

Η άσκηση συνοδεύεται από	EUPA_LO_101_M_001_Att1
την λύση	<p>Ερωτήσεις 2 & 11</p> <p>Πριν αρχίσετε να επικοινωνείτε, αφιερώστε λίγο χρόνο για να καταλάβετε τι θέλετε να πείτε και γιατί. Μην σπαταλάτε το χρόνο σας μεταφέροντας πληροφορίες που δεν είναι απαραίτητες - και μην χάνετε τον ακροατή ή τον χρόνο του αναγνώστη. Πολύ συχνά, οι άνθρωποι συνεχίζουν να μιλούν ή να συνεχίζουν να γράφουν - επειδή πιστεύουν ότι λέγοντας περισσότερα, σίγουρα θα καλύψουν όλα τα σημεία. Συχνά, όμως, το μόνο που κάνουν είναι να μπερδεύουν τους ανθρώπους με τους οποίους μιλάνε.</p> <p><u>Σχεδιασμός επικοινωνίας:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Κατανόηση του στόχου σας. Γιατί επικοινωνείτε;• Κατανοήστε το κοινό σας. Με ποιον επικοινωνείτε; Τι πρέπει να γνωρίζουν;• Σχεδιάστε τι θέλετε να πείτε και πώς θα στείλετε το μήνυμα.• Ζητήστε ανατροφοδότηση σχετικά με το πόσο καλά λάβατε το μήνυμά σας. <p>Όταν το κάνετε αυτό, θα είστε σε θέση να δημιουργήσετε ένα μήνυμα που θα ληφθεί θετικά από το ακροατήριό σας. Οι καλές επικοινωνίες χρησιμοποιούν την αρχή KISS ("Keep It Simple and Straightforward"). Γνωρίζουν ότι λιγότερο είναι συχνά περισσότερο, και ότι η καλή επικοινωνία πρέπει να είναι αποτελεσματική όσο και αποτελεσματική.</p> <p>Ερωτήσεις 1, 5, 8, 10, 15</p> <p>Όταν ξέρετε τι θέλετε να πείτε, αποφασίστε ακριβώς πώς θα το πείτε. Είστε υπεύθυνοι για την αποστολή ενός σαφούς και περιεκτικού μηνύματος. Για να επιτευχθεί αυτό, πρέπει να λάβετε υπόψη όχι μόνο τι θα πείτε, αλλά και πώς νομίζετε ότι ο παραλήπτης θα το αντιληφθεί.</p> <p>Συχνά εστιάζουμε στο μήνυμα που θέλουμε να στείλουμε και στον τρόπο με τον οποίο θα το στείλουμε. Αλλά αν το μήνυμά μας παραδοθεί χωρίς να ληφθεί υπόψη η προοπτική του άλλου προσώπου, είναι πιθανό ότι μέρος αυτού του μηνύματος θα χαθεί.</p> <p><u>Για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Κατανοήστε τι πραγματικά χρειάζεστε και θέλετε να πείτε.• Προβλέψτε την αντίδραση του άλλου ατόμου στο μήνυμά σας.• Επιλέξτε λέξεις και γλώσσα του σώματος που επιτρέπουν στο άλλο άτομο να ακούσει πραγματικά τι λέτε.

	<p>Με τη γραπτή επικοινωνία, βεβαιωθείτε ότι αυτό που γράφετε θα γίνει αντιληπτό με τον τρόπο που σκοπεύετε. Οι λέξεις σε μια σελίδα γενικά δεν έχουν κανένα συναίσθημα - δεν "χαμογελούν" ή "φρενάρουν" σε σας ενώ τις διαβάζετε (αν δεν είστε πολύ ταλαντούχος συγγραφέας, βέβαια!)</p> <p><u>Όταν γράφετε, πάρτε το χρόνο να κάνετε τα εξής:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Αναθεωρήστε το στυλ σας.• Αποφύγετε την ορολογία ή αργκό.• Ελέγξτε τη γραμματική και τη στίξη σας.• Ελέγξτε επίσης τον τόνο, τη στάση, την απόχρωση και άλλες λεπτές αποχρώσεις. Αν νομίζετε ότι το μήνυμα μπορεί να παρεξηγηθεί, πιθανώς θα το κάνει. Πάρτε το χρόνο για να το ξεκαθαρίσετε!• Εξοικειωθείτε με τις πολιτικές γραφής της εταιρείας σας. <p>Μια άλλη σημαντική σκέψη είναι να χρησιμοποιείτε εικόνες, διαγράμματα όπου είναι δυνατόν. Όπως λέει και η παροιμία, "μια εικόνα μιλάει χίλιες λέξεις". Το άρθρο μας σχετικά με τα διαγράμματα και τα γραφήματα περιέχει μερικές εξαιρετικές συμβουλές που σας βοηθούν να τις χρησιμοποιήσετε για να επικοινωνήσετε με σαφήνεια.</p> <p>Επίσης, αν μιλάτε ή γράφετε το μήνυμά σας, εξετάστε το πολιτιστικό πλαίσιο. Εάν υπάρχει πιθανότητα για κακή επικοινωνία ή παρανόηση λόγω πολιτισμικών ή γλωσσικών εμποδίων, να αντιμετωπίσετε εκ των προτέρων τα θέματα αυτά. Συμβουλευτείτε τους ανθρώπους που είναι εξοικειωμένοι με αυτά και κάνετε την έρευνά σας, ώστε να γνωρίζετε τα προβλήματα που μπορεί να αντιμετωπίσετε. Δείτε το άρθρο μας σχετικά με την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ πολιτισμών για περισσότερη βοήθεια.</p> <p>Ερωτήσεις 7, 11, 13</p> <p>Μαζί με την κωδικοποίηση του μηνύματος, πρέπει να επιλέξετε το καλύτερο σημείο επικοινωνίας που θα χρησιμοποιηθεί για την αποστολή του. Θέλετε να είστε αποτελεσματικοί και να επωφεληθείτε όσο περισσότερο από την ευκαιρία επικοινωνίας σας. Η χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την αποστολή απλών οδηγιών είναι πρακτική. Ωστόσο, εάν θέλετε να μεταβιβάσετε μια σύνθετη εργασία, ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πιθανότατα θα οδηγήσει σε περισσότερες ερωτήσεις, οπότε ίσως είναι καλύτερο να κανονίσετε μια ώρα να μιλήσετε προσωπικά. Και αν η επικοινωνία σας έχει αρνητικό συναισθηματικό περιεχόμενο, παραμείνετε μακριά από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο! Βεβαιωθείτε</p>
--	---

	<p>ότι επικοινωνείτε πρόσωπο με πρόσωπο ή τηλεφωνικά, ώστε να μπορείτε να κρίνετε τον αντίκτυπο των λέξεων σας και να τις προσαρμόζετε κατάλληλα.</p> <p>Όταν καθορίζετε τον καλύτερο τρόπο για την αποστολή ενός μηνύματος, εξετάστε τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ευαισθησία και το συναισθηματικό περιεχόμενο του θέματος.• Πόσο εύκολη είναι η επικοινωνία λεπτομερειών.• Οι προτιμήσεις του δέκτη.• Χρονικοί περιορισμοί.• Την ανάγκη να ρωτήσετε και να απαντήσετε σε ερωτήσεις. <p>Ερωτήσεις 3, 6, 12, 14</p> <p>Μπορεί να είναι εύκολο να εστιάσετε στην ομιλία. Θέλουμε να βρούμε τα σημεία μας εκεί, γιατί συνήθως έχουμε πολλά να πούμε. Ωστόσο, για να είστε ένας σπουδαίος φορέας επικοινωνίας, πρέπει επίσης να πάτε πίσω, να αφήσετε το άλλο πρόσωπο να μιλήσει και απλά να ακούσετε.</p> <p>Αυτό δεν σημαίνει ότι πρέπει να είστε παθητικοί. Η ακοή είναι σκληρή δουλειά, γι 'αυτό και η αποτελεσματική ακρόαση ονομάζεται ενεργή ακρόαση. Για να ακούσετε ενεργά, δώστε την αμέριστη προσοχή σας στον ομιλητή:</p> <ul style="list-style-type: none">• Κοιτάξτε το άτομο.• Δώστε προσοχή στη γλώσσα του σώματός του.• Αποφύγετε τις περισπασμούς.• Νεύμα και χαμόγελο για την αναγνώριση των σημείων.• Περιστασιακά σκεφτείτε πάλι τι είπε το άτομο.• Επιτρέψτε στο άτομο να μιλήσει, χωρίς να σκεφτείτε τι θα πει στη συνέχεια.• Μην διακόπτετε. <p>Η ακουστική ακοή σας βοηθά επίσης να αποκωδικοποιήσετε ένα μήνυμα με ακρίβεια. Για να κατανοήσετε πλήρως ένα μήνυμα, πρέπει να κατανοήσετε τα συναισθήματα και τα υποκείμενα συναισθήματα που εκφράζει ο ομιλητής. Αυτό είναι όπου η κατανόηση της γλώσσας του σώματος μπορεί να είναι χρήσιμη.</p> <p>Ερωτήσεις 4, 9</p> <p>Χρειάζεστε ανατροφοδότηση, γιατί χωρίς αυτό, δεν μπορείτε να είστε σίγουροι ότι οι άνθρωποι έχουν καταλάβει το μήνυμά σας. Μερικές φορές η ανατροφοδότηση είναι λεκτική και μερικές φορές δεν είναι. Εξετάσαμε τη σημασία της ερώτησης και της προσεκτικής</p>
--	--

	<p>ακρόασης. Ωστόσο, η ανατροφοδότηση μέσω της γλώσσας του σώματος είναι ίσως η πιο σημαντική πηγή ενδείξεων για την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας σας. Παρακολουθώντας τις εκφράσεις του προσώπου, τις χειρονομίες και τη στάση του ατόμου με τον οποίο επικοινωνείτε, μπορείτε να εντοπίσετε:</p> <ul style="list-style-type: none">• Επίπεδα εμπιστοσύνης.• Άμυνα.• Συμφωνία.• Κατανόηση (ή έλλειψη κατανόησης).• Επίπεδο ενδιαφέροντος.• Επίπεδο εμπλοκής με το μήνυμα.• Αλήθεια (ή ψέμα / ατιμία). <p>Ως ομιλητής, η κατανόηση της γλώσσας του σώματος του ακροατή σας μπορεί να σας δώσει την ευκαιρία να προσαρμόσετε το μήνυμά σας και να την καταστήσετε πιο κατανοητή, ελκυστική ή ενδιαφέρουσα. Ως ακροατής, η γλώσσα του σώματος μπορεί να σας δείξει περισσότερα για το τι λέει το άλλο άτομο. Στη συνέχεια, μπορείτε να κάνετε ερωτήσεις για να βεβαιωθείτε ότι έχετε καταλάβει ο ένας τον άλλον. Και στις δύο περιπτώσεις, μπορείτε καλύτερα να αποφύγετε την κακή επικοινωνία, αν συμβεί.</p> <p>Η ανατροφοδότηση μπορεί επίσης να είναι τυπική. Αν επικοινωνείτε με κάτι πραγματικά σημαντικό, συχνά αξίζει να κάνετε ερωτήσεις του ατόμου που μιλάτε για να βεβαιωθείτε ότι έχετε καταλάβει πλήρως. Και αν λαμβάνετε αυτό το είδος επικοινωνίας, επαναλάβετε με τα δικά σας λόγια για να ελέγξετε την κατανόησή σας.</p> <p>Βασικά σημεία</p> <p>Χρειάζεται μεγάλη προσπάθεια για να μπορέσει να επικοινωνήσει αποτελεσματικά. Ωστόσο, πρέπει να είστε σε θέση να επικοινωνείτε καλά αν πρόκειται να αξιοποιήσετε στο έπακρο τις ευκαιρίες που προσφέρει η ζωή.</p> <p>Με την εκμάθηση των δεξιοτήτων που χρειάζεστε για να επικοινωνείτε αποτελεσματικά, μπορείτε να μάθετε πώς να επικοινωνείτε τις ιδέες σας με σαφήνεια και αποτελεσματικότητα και να κατανοείτε πολύ περισσότερες πληροφορίες που σας μεταφέρονται.</p> <p>Ως ομιλητής ή ακροατής ή ως συγγραφέας ή αναγνώστης, είστε υπεύθυνοι για να βεβαιωθείτε ότι το μήνυμα μεταδίδεται με ακρίβεια. Δώστε προσοχή σε λέξεις και ενέργειες, κάντε ερωτήσεις και παρακολουθήστε τη γλώσσα του σώματος. Όλα αυτά θα σας</p>
--	--

	βοηθήσουν να διασφαλίσετε ότι λέτε τι εννοείτε και να ακούσετε τι προορίζεται.
Άλλα σχόλια για τον εκπαιδευτή	Δεν εφαρμόζεται