



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

Project number: 2019-1-IT02-KA204-063176



ProWomen – Up-skilling Itineraries for Women as New Cultural Promoters to Enhance Territorial Heritage

Ε4: Επικοινωνία και Μάρκετινγκ

Δεξιότητες επικοινωνίας

Anastasia Liopetriti

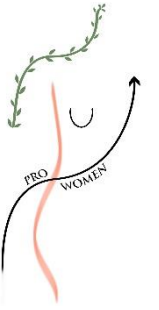
Senior EU Project Manager – CSI Cyprus

anastasia.Liopetriti@csicy.com



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

Project number: 2019-1-IT02-KA204-063176

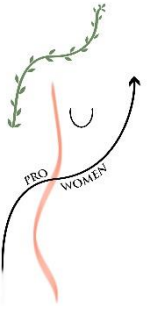


Στόχοι για σήμερα:

Κατανόηση

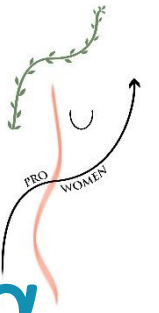
- ❖ Τι είναι οι δεξιότητες επικοινωνίας;
- ❖ Ηθικές διαστάσεις της διαδικασίας επικοινωνίας





Δεξιότητες επικοινωνίας...

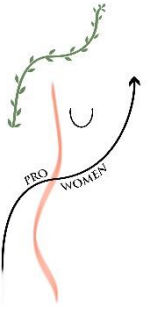
- ... Είναι ικανότητες που χρησιμοποιείτε όταν δίνετε και λαμβάνετε διαφορετικά είδη πληροφοριών: επικοινωνία ιδεών, συναισθημάτων ή τι συμβαίνει γύρω σας.
- ... Περιλαμβάνουν ακρόαση, ομιλία, παρατήρηση και συμπάθεια. Είναι επίσης χρήσιμο να κατανοήσετε τις διαφορές στο πώς να επικοινωνείτε μέσω πρόσωπο-με-πρόσωπο αλληλεπιδράσεις, τηλεφωνικές συνομιλίες και ψηφιακές επικοινωνίες, όπως email και κοινωνικά μέσα.
- ... Είναι πολύ σημαντικά στον τομέα του τουρισμού: **Οι υπεύθυνοι των πολιτιστικών και περιβαλλοντικών δρομολογίων για τη βελτίωση των εδαφών** πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνούν αποτελεσματικά προκειμένου να προσελκύουν τουρίστες και να εκπληρώνουν τον στόχο τους για την προώθηση της περιοχής και των πόρων της.



Δεξιότητες επικοινωνίας: Ανοιχτή επικοινωνία

Η σημασία **της ανοιχτής επικοινωνίας για τους τουρίστες:**

- Μπορείτε να δημιουργήσετε ανοιχτή επικοινωνία προσελκύοντας τους τουρίστες σας, θέτοντας ερωτήσεις, προσκαλώντας τα σχόλια και την άποψή τους.
- Μην μιλάτε στους πελάτες σας, καθώς αυτό θα εμποδίσει την ανοιχτή επικοινωνία.
- Η ανοιχτή επικοινωνία θα συμβάλει στην αύξηση της κατανόησης των διαφόρων τύπων τουριστών που συναντάτε. Θα βοηθήσει επίσης στη συλλογή περισσότερων γνώσεων για διαφορετικούς πολιτισμούς και μέρη, βελτιώνοντας έτσι τον εαυτό σας ως τουριστικό οδηγό.



Δεξιότητες επικοινωνίας: Ενεργή ακρόαση

- Η ενεργή ακρόαση σημαίνει προσοχή στο άτομο που σας μιλάει, αποφεύγοντας περισπασμούς όπως τα κινητά τηλέφωνα και προετοιμάζοντας ερωτήσεις, σχόλια ή ιδέες για να απαντήσετε προσεκτικά. Ακούγοντας, μπορείτε να κατανοήσετε καλύτερα τις ανάγκες των τουριστών σας.
- Υπάρχουν τρία βήματα ενεργής ακρόασης.

Βήμα 1: Δώστε ιδιαίτερη προσοχή σε αυτά που λένε οι τουρίστες σας.

Βήμα 2: Κάντε ερωτήσεις για διευκρίνιση. Εάν έχετε αμφιβολίες ως προς το εάν καταλαβαίνετε, ρωτήστε πάντα τις ερωτήσεις για να διευκρινίσετε.

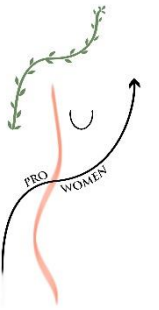
Βήμα 3: Παραφράστε ό, τι λένε ή ζητούν οι τουρίστες σας για να βεβαιωθείτε ότι όλοι έχουν την ίδια κατανόηση.



Δεξιότητες επικοινωνίας: Προσαρμογή

Διαφορετικοί τρόποι επικοινωνίας είναι κατάλληλοι σε διαφορετικές καταστάσεις. Είναι σημαντικό να λάβετε υπόψη το κοινό σας και την πιο αποτελεσματική μορφή για να επικοινωνήσετε μαζί τους.

- Παραδείγματα:
- Εάν θέλετε να επικοινωνήσετε με έναν πιθανό εργοδότη για μια συνέντευξη, είναι καλύτερα να στείλετε ένα επίσημο email ή να τον καλέσετε στο τηλέφωνο χρησιμοποιώντας την αντίστοιχη επίσημη γλώσσα.
- Εάν εργάζεστε με μια ομάδα που περιλαμβάνει άτομα με διανοητική αναπηρία, θα προσαρμόσετε την ταχύτητά σας, τη γλωσσική πολυπλοκότητα δίνοντας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και για να βεβαιωθείτε ότι καταλαβαίνουν.



Δεξιότητες επικοινωνίας

Φιλικότητα

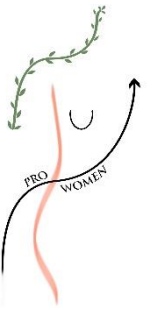
- Τόσο στις φιλίες όσο και στις εργασιακές σχέσεις, χαρακτηριστικά όπως η ειλικρίνεια και η καλοσύνη ενισχύουν την εμπιστοσύνη και την κατανόηση.

Αυτοπεποίθηση

- Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να φαίνεστε σίγουροι, μεταξύ άλλων κάνοντας επαφή με τα μάτια όταν απευθύνεστε σε κάποιον, καθίστε ευθεία με τους ώμους σας ανοιχτούς και προετοιμαστείτε εκ των προτέρων, ώστε οι σκέψεις σας να είναι προσεγμένες.

Παροχή και λήψη σχολίων

- Πρέπει να αποδεχθούμε την κριτική ανατροφοδότησης και να παρέχουμε εποικοδομητική συμβολή σε άλλους. Τα σχόλια πρέπει να απαντούν σε ερωτήσεις, να παρέχουν λύσεις ή να βοηθούν στην ενίσχυση του θέματος.



Δεξιότητες επικοινωνίας

Ένταση και σαφήνεια

- Όταν μιλάτε, είναι σημαντικό να είστε σαφείς και ακουστοί. Η προσαρμογή της ομιλούσας φωνής σας, ώστε να ακούγεται σε διάφορες ρυθμίσεις, αποτελεί κρίσιμη ικανότητα για αποτελεσματική επικοινωνία.

Ενσυναίσθηση

- Η ενσυναίσθηση σημαίνει ότι μπορείτε να καταλάβετε και να μοιραστείτε τα συναισθήματα των άλλων και να επιλέξετε την κατάλληλη απάντηση.

Σεβασμός

- Μια βασική πτυχή του σεβασμού είναι να γνωρίζετε πότε να ξεκινήσετε την επικοινωνία και να ανταποκριθείτε. Σε μια ομάδα, το να επιτρέπεται σε άλλους να μιλούν χωρίς διακοπή θεωρείται ως απαραίτητη επικοινωνιακή ικανότητα που συνδέεται με τον σεβασμό. Η επικοινωνία με σεβασμό σημαίνει επίσης τη συνετή χρήση του χρόνου σας με κάποιον άλλο - παραμονή στο θέμα, σαφή ερώτηση και πλήρη απάντηση σε τυχόν ερωτήσεις που σας έχουν τεθεί.



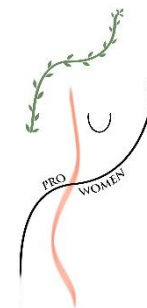
Δεξιότητες επικοινωνίας

Κατανόηση των μη λεκτικών ενδείξεων

- Όπως είδαμε προηγουμένως, πολλές επικοινωνίες συμβαίνουν μέσω μη λεκτικών ενδείξεων όπως η γλώσσα του σώματος, οι εκφράσεις του προσώπου και η επαφή με τα μάτια. Όταν ακούτε κάποιον, θα πρέπει να προσέχετε αυτό που λένε, καθώς και τη μη λεκτική του γλώσσα. Με το ίδιο μέτρο, θα πρέπει να γνωρίζετε τη γλώσσα του σώματός σας όταν επικοινωνείτε για να βεβαιωθείτε ότι στέλνετε τα κατάλληλα στοιχεία σε άλλους.

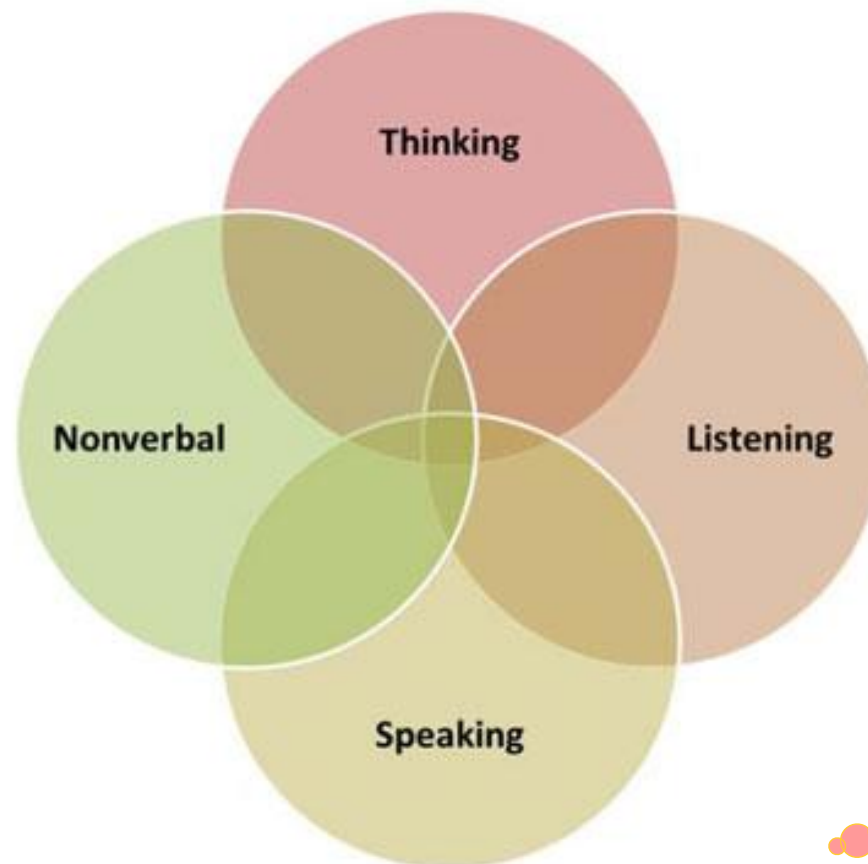
Ταχύτητα Ανταπόκρισης

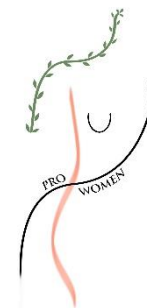
- Είτε επιστρέφετε μια τηλεφωνική κλήση είτε στέλνετε μια απάντηση σε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι γρήγοροι επικοινωνιακοί χρήστες θεωρούνται πιο αποτελεσματικοί από αυτούς που αργούν να ανταποκριθούν. Μια μέθοδος είναι να σκεφτείτε πόσο καιρό θα διαρκέσει η απάντησή σας: είναι ένα αίτημα ή ερώτηση που μπορείτε να απαντήσετε στα επόμενα πέντε λεπτά; Εάν ναι, μπορεί να είναι καλή ιδέα να το αντιμετωπίσετε μόλις το δείτε. Εάν πρόκειται για πιο περίπλοκο αίτημα ή ερώτηση, μπορείτε ακόμα να αναγνωρίσετε ότι έχετε λάβει το μήνυμα και να ενημερώσετε το άλλο άτομο ότι θα απαντήσετε πλήρως αργότερα.



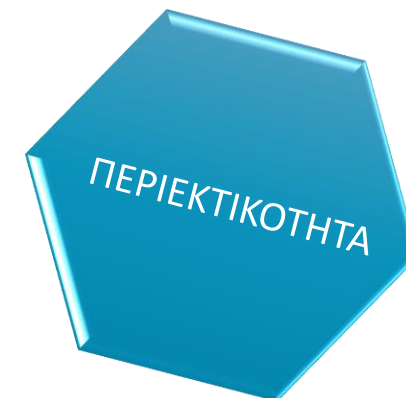
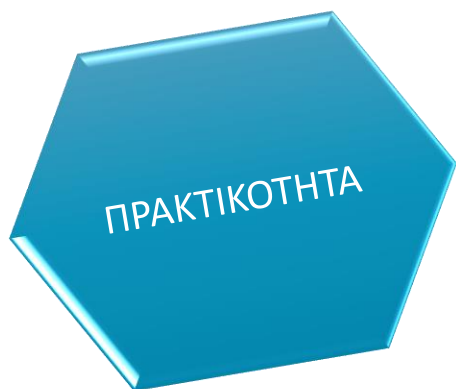
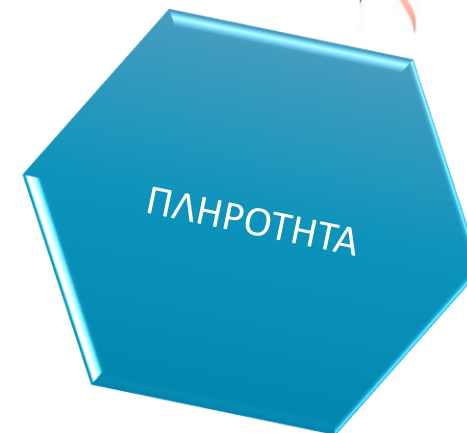
Δεξιότητες επικοινωνίας

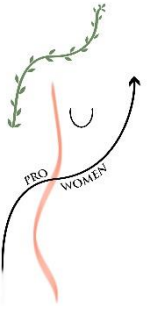
- Οι τέσσερις διαστάσεις των δεξιοτήτων επικοινωνίας (και μερικ





Δεξιότητες επικοινωνίας

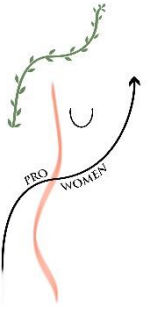




Βασικές αρχές της ηθικής επικοινωνίας

- Να είστε αληθινοί και ειλικρινείς.
- Ενεργή ακρόαση.
- Μιλήστε χωρίς να κρίνετε.
- Μιλήστε από τη δική σας εμπειρία.
- Εξετάστε το προτιμώμενο κανάλι επικοινωνίας του δέκτη.
- Προσπαθήστε να καταλάβετε.
- Αποφύγετε έναν αρνητικό τόνο.
- Μην διακόπτετε τους άλλους..
- Σεβαστείτε την ιδιωτικότητα και εχεμύθεια.





Συζητήστε:

- Τι πιστεύετε για τις ηθικές αρχές της επικοινωνίας;
- Μπορείτε να βρείτε μερικά παραδείγματα από την εμπειρία σας, όπου ορισμένες από αυτές τις αρχές αποδείχθηκαν σημαντικές;
- Θα μπορούσατε να πείτε πώς αυτές οι αρχές μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη μελλοντική σας εργασία ως υποστηρικτές;





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

Project number: 2019-1-IT02-KA204-063176



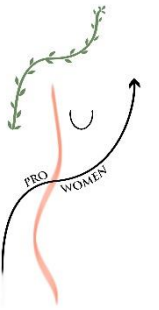
Δεξιότητες επικοινωνίας

Video: «How To Improve Communication Skills - 7 Unique Tips!» <https://www.youtube.com/watch?v=mPRUNGGORDo>



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

Project number: 2019-1-IT02-KA204-063176



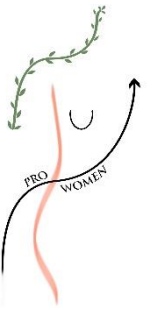
Ας παίξουμε ένα παιχνίδι!

"Ακούστε και μιλήστε"



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

Project number: 2019-1-IT02-KA204-063176



Συλλογισμός:

Ποιες είναι οι σκέψεις σας για τη συνεδρία;

Πώς ένιωσες κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού;

Τι έχεις μαθει?





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

Project number: 2019-1-IT02-KA204-063176



ProWomen – Up-skilling Itineraries for Women as New Cultural Promoters to Enhance Territorial Heritage

Ε4: Επικοινωνία και Μάρκετινγκ

Δεξιότητες επικοινωνίας

Anastasia Liopetriti

Senior EU Project Manager – CSI Cyprus

anastasia.Liopetriti@csicy.com