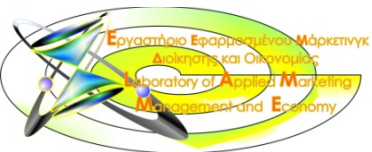




Τ.Ε.Ι. Λάρισας
Παράρτημα
Καρδίτσας



Τμήμα Σχεδιασμού και Τεχνολογίας Ξύλου και Επίπλου



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΝΕΩΝ ΑΓΡΟΤΩΝ» ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΝΕΑΣ ΓΕΝΙΑΣ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΙΣ ΑΓΡΟΤΙΚΕΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΙΣ

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΓΙΑ ΝΕΟΥΣ ΑΓΡΟΤΕΣ

ΔΡ. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ - ΑΝ. ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΤΕΙ ΛΑΡΙΣΑΣ –

E-mail: papad@teilar.gr

- ✓ «Θύμωσα με το φίλο μου: είπα την οργή μου και η οργή μου έσβησε.
- ✓ Θύμωσα με τον εχθρό μου: δεν το είπα, κι η οργή μου θέριεψε.»

✓ **Ουίλιαμ Μπλέικ** (1757-1827)

✓ Άγγλος ποιητής, χαράκτης, ζωγράφος και μυστικιστής



Τι κοινό μπορεί να έχουν:

- ✓ Μια συνομιλία με τους φίλους μας,
- ✓ μια συνεργασία μας στον επαγγελματικό χώρο,
- ✓ μια τηλεφωνική συνδιάλεξη,
- ✓ ένα e-mail,
- ✓ η παρακολούθηση μιας τηλεοπτικής εκπομπής,
- ✓ το διάβασμα ενός βιβλίου,
- ✓ η ομιλία σε ένα ακροατήριο,
- ✓ η συνομιλία στις ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, LinkedIn κλπ)
- ✓ η σύνταξη μιας προσφοράς για ένα προϊόν της εκμετάλλευσής μας



Είναι όλα μορφές επικοινωνίας

ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- ✓ Έχει υπολογιστεί ότι οι άνθρωποι δαπανούν περισσότερο χρόνο για επικοινωνία απ' όσο δαπανούν για οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητά τους στη ζωή τους.
- ✓ Παρόλα αυτά η επικοινωνία είναι μια λέξη που πολλοί άνθρωποι δυσκολεύονται να ορίσουν και να περιγράψουν, και πολύ περισσότερο να την εφαρμόσουν αποτελεσματικά στη ζωή τους.
- ✓ Σήμερα ζούμε στην εποχή της πληροφορίας και ο καθένας μας έχει εύκολη πρόσβαση σε πολύ μεγάλο όγκο πληροφοριών και μηνυμάτων.
- ✓ Τι τελικά αξιοποιούμε από τα μηνύματα αυτά στην προσωπική μας ζωή, όσο και μέσα στις επιχειρήσεις, αποτελεί ένα μεγάλο ερωτηματικό.



ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- ✓ Ακόμη τα μηνύματα που στέλνουμε στους συνεργάτες μας μέσα στην επιχείρηση περνούν εύκολα ή όχι, και γιατί;
- ✓ Γιατί δημιουργούνται προβλήματα στον εργασιακό μας χώρο;
- ✓ Πώς αυτά μπορούν να επιλυθούν;

Ποιες είναι οι απαντήσεις στα ερωτήματα:

- Πώς πρέπει να μιλάω στους ανθρώπους;
- Πώς μπορώ να πουλάω στους ανθρώπους;
- Πώς μπορώ να δώσω νέες ιδέες σε ανθρώπους;
- Πώς μπορώ να βρω πως σκέφτονται οι άνθρωποι;
- Πώς μπορώ να χειριστώ τη δουλειά μου καλύτερα;

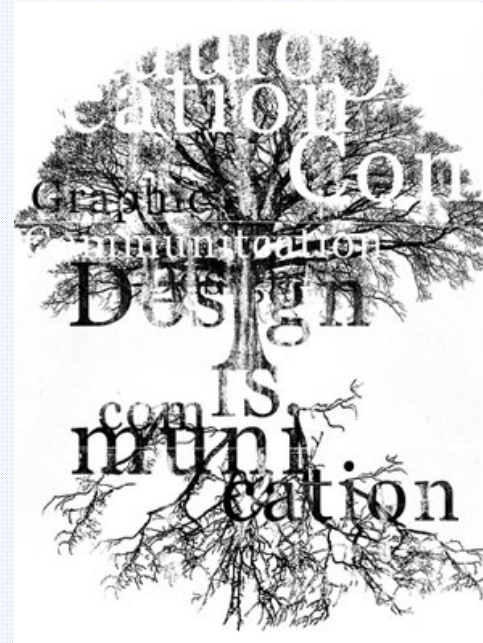


ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Ένας απλός ορισμός της επικοινωνίας (*communication*) είναι και τα 7W's:

1. Who,
2. What,
3. Who,
4. Whom,
5. Where,
6. When,
7. Why),

δηλαδή: Ποιος, Λέει τι, Πως το λέει, σε Ποιον το λέει, Που, Πότε και Γιατί .



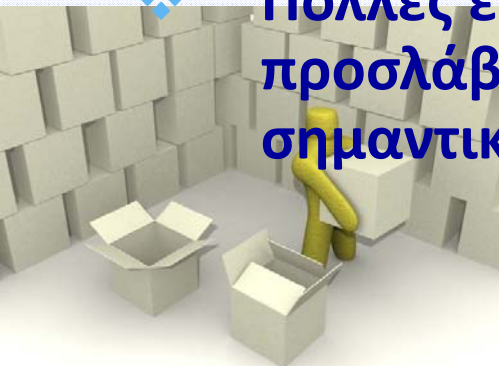
ΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΠΙΤΕΥΧΘΕΙ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ!

❖ Η ικανότητα ενός εργαζομένου να επικοινωνεί αποτελεσματικά, κατά κανόνα:

- αυξάνει την παραγωγικότητα τόσο τη δική του, όσο και της επιχείρησης.
- μπορεί να προβλέπει τα προβλήματα
- να βρίσκει λύσεις,
- να παίρνει σωστές αποφάσεις,
- να αναπτύσσει καλές σχέσεις,
- να προωθεί με επιτυχία τα προϊόντα.



❖ Πολλές επιχειρήσεις στον κόσμο σήμερα, όταν θέλουν να προσλάβουν κάποιον νέο εργαζόμενο, εξετάζουν σε σημαντικό βαθμό τις επικοινωνιακές δεξιότητές του.

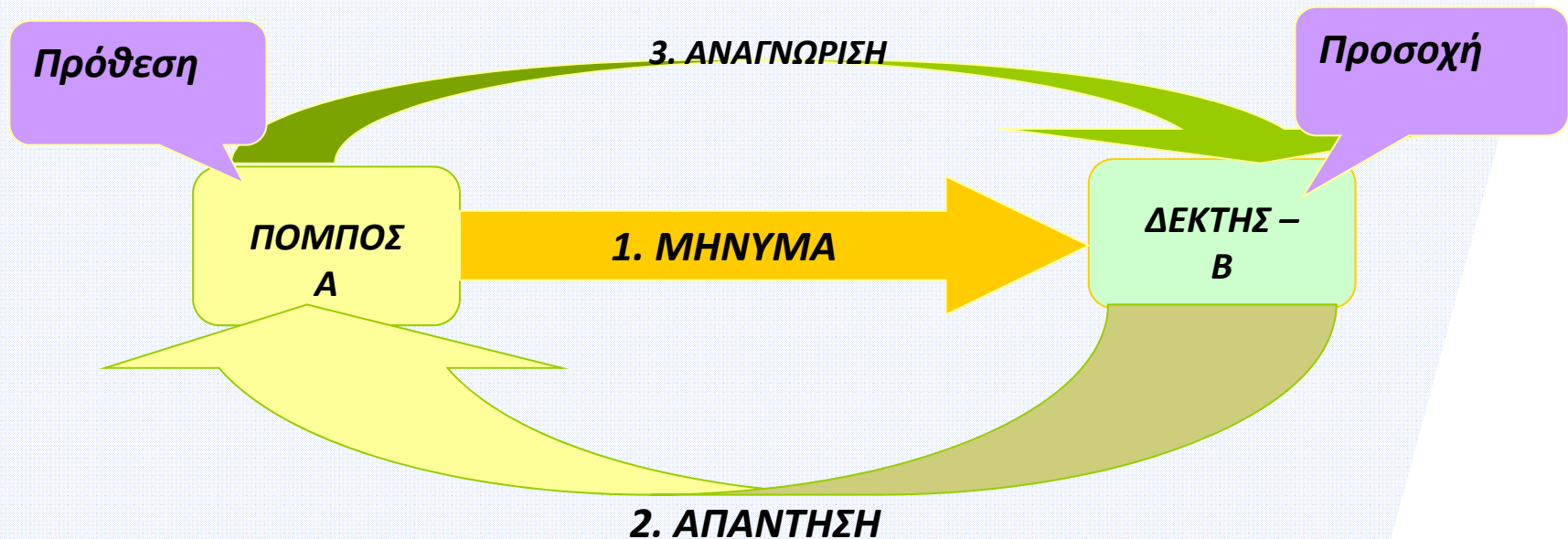


ΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΠΙΘΥΜΕΙ ΕΝΑΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ ΜΑΣ ΣΤΗΝ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ;

- ❖ Αποδοχή γι' αυτό που είναι,
- ❖ Να δέχεται αναγνώριση και στοργή,
- ❖ Να είναι μέλος της ομάδας,
- ❖ Να μην υποτιμάται,
- ❖ Να εργάζεται σε ένα περιβάλλον όπου υπάρχει κλίμα εμπιστοσύνης και ηρεμίας και τέλος - και βασικότερο –
- ❖ Να θέλει να πάει στη δουλειά του, δηλ. να πηγαίνει με ευχαρίστηση και όχι καταναγκαστικά, επειδή πρέπει.



Ο ΚΥΚΛΟΣ ΜΙΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



Οι λόγοι για τους οποίους μπορεί να μην ολοκληρωθεί ένας κύκλος επικοινωνίας είναι:

- ✓ Ο A να μην κατάφερε να εκπέμψει επικοινωνία
- ✓ Ο B να μην κατάφερε να ακούσει την επικοινωνία
- ✓ Ο B να μην κατάφερε να απαντήσει στην επικοινωνία που έλαβε
- ✓ Ο A να μην κατάφερε να αναγνωρίσει με κάποιο νεύμα ή κάποια λέξη ό,τι άκουσε από τον B.

Ο ΚΥΚΛΟΣ ΜΙΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΟΥ ΔΕΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΝΕΤΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Γιάννης: «Ποια είναι η τιμή του βιολογικού βοδινού κρέατος που πουλάτε;»
- Κώστας: «Ξέρετε αυτό το βόδι πώς έχει μεγαλώσει!»

- Γιάννης: «Ποια είναι η τιμή του βιολογικού βοδινού κρέατος που πουλάτε;»
- Κώστας: χμ χμ (αφού το σκέφτηκε 20’’ «Ε, νομίζω κοστίζει 15 € το κιλό»

- Γιάννης: «Ποια είναι η τιμή του βιολογικού βοδινού κρέατος που πουλάτε;»
- Κώστας: «Γιατί ρωτάτε;»

- Γιάννης: «Ποια είναι η τιμή του βιολογικού βοδινού κρέατος που πουλάτε;»
- Κώστας:(ατελείωτη σιωπή)

- Γιάννης: «Ποια είναι η τιμή του βιολογικού βοδινού κρέατος που πουλάτε; Ξέρετε μια φορά αγόρασα βιολογικό κρέας από τις Σέρρες και ήμουν πολύ ικανοποιημένος. Δεν ξέρω όμως πώς ακριβώς γίνεται η βιολογική τους παραγωγή. Άκουσα ότι στο Βέλγιο χρησιμοποιούν την τάδε μέθοδο παραγωγής. Ακόμη μια φορά που πήγα σε μια έκθεση αγροτικών προϊόντων στη Γερμανία είδα»
- Κώστας: Δεν έχει την ευκαιρία να απαντήσει!!!!

Ο ΚΥΚΛΟΣ ΤΗΣ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

3. ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

ΠΟΜΠΟΣ -
Α

1. ΜΗΝΥΜΑ

ΔΕΚΤΗΣ -
Β

2. ΑΠΑΝΤΗΣΗ

2. ΑΠΑΝΤΗΣΗ

ΔΕΚΤΗΣ
Α

1. ΜΗΝΥΜΑ

ΠΟΜΠΟΣ
Β

3. ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

1. Έχω την πρόθεση να δεχθώ και να πάρω επικοινωνία και να βρίσκομαι «εκεί».
 - Δεν μπορεί να υπάρξει επικοινωνία αν το σώμα είναι στο χώρο που πρόκειται να διεξαχθεί μια επικοινωνία και το πνεύμα είναι αλλού.
 - Βρίσκομαι στο χώρο, έχω πλήρη αντίληψη του περιβάλλοντος και μπορώ να παρατηρώ ξεκάθαρα το τι συμβαίνει γύρω.
2. Εκπέμπω ένα ξεκάθαρο μήνυμα το οποίο να γίνεται εύκολα αντιληπτό από τον άλλο, χωρίς να γίνεται κουραστική η επικοινωνία με πολλές διευκρινιστικές ερωτήσεις και επεξηγήσεις.
 - Άνθρωποι με πνευματικό επίπεδο πάνω από το μέσο έχουν τις προϋποθέσεις να επικοινωνήσουν εύκολα.
 - Πολλές φορές δεν συμβαίνει, γιατί απουσιάζουν κάποια από τα υπόλοιπα εννέα (9) χαρακτηριστικά της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
3. Προσπαθώ να ακούω προσεκτικά το συνομιλητή χωρίς να αποσπάται η προσοχή από οτιδήποτε, τον κοιτάζω στο πρόσωπο νοιώθοντας άνετα και προσέχοντας τη «γλώσσα του σώματος» (βλέμμα, εκφράσεις προσώπου, στάσεις και κινήσεις του σώματος κλπ).



ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

4. Χρησιμοποιώ την αναγνώριση σε οποιαδήποτε απάντησή του, εφαρμόζοντας τον αμφίδρομο κύκλο επικοινωνίας, λέγοντας συχνά:

- σε ευχαριστώ,
- μπράβο,
- πολύ ωραία,
- καλή δουλειά,
- μπορείς να με βοηθήσεις να κάνω...,
- το λάθος έγινε, εντάξει, τι έμαθες τώρα από αυτό,
- συνέχισε την προσπάθεια,
- μη τα παρατάς....,
- είμαι σίγουρος, ότι μπορείς να βρεις λύση, αν όμως χρειαστείς βοήθεια, ξέρεις που θα με βρεις....,
- και κάνω συχνή χρήση του ονόματός του)



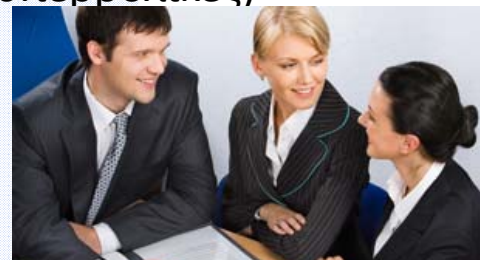
5. Υπάρχει αντικειμενικότητα στην κρίση μου και δεν πρέπει να γίνεται προσπάθεια απλά να συμφωνήσω σε κάτι που δεν είναι σωστό, μόνο και μόνο για να είμαι αρεστός και για να υπάρξει απλά μια συμφωνία (που μπορεί μερικές φορές να είναι και ανήθικο).

- Η αντικειμενικότητα είναι κάτι που αναγνωρίζεται και στο παρόν και στο μέλλον από τον άλλον, ακόμη και αν υπάρχει διαφορετική άποψη.



ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

6. **Δεν διακόπτω, όσο ο άλλος επικοινωνεί μαζί μου και τον αφήνω να ολοκληρώσει τη σκέψη του.**
 - Είναι πολύ ενοχλητική για το συνομιλητή η διακοπή, καθώς προκαλεί εκνευρισμό και θυμό μερικές φορές, ενώ μειώνει την επιθυμία του να επικοινωνεί μαζί μου.
 - Άρα προσπαθώ να τον ακούω προσεκτικά μέχρι να τελειώσει κάνω, αν χρειάζεται, μια σύντομη αναφορά σε ό,τι άκουσα και μετά απαντώ.
7. **Ζητώ διευκρινήσεις για οτιδήποτε δεν κατάλαβα καλά για να μην μείνω με απορίες ή παρανοήσεις, οι οποίες είναι πολύ πιθανόν να δημιουργήσουν προβλήματα στις σχέσεις και λανθασμένες ενέργειες.**
8. **Χρησιμοποιώ τη «γλώσσα του σώματος», και δεν μένω ακίνητος μεταφέροντας απλά το μήνυμα ή ακούγοντας την απάντηση του άλλου.**
 - Με φυσικές κινήσεις (σε καμία περίπτωση να μην είναι υπερβολικές)
 - κάνοντας θετικά νεύματα του κεφαλιού,
 - κουνώντας τα χέρια,
 - αλλάζοντας τον τόνο της φωνής,
 - παροτρύνοντας τον άλλο με λόγια ή με κινήσεις.



ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

- 9. Φροντίζω να βρω κοινά σημεία επαφής και επικοινωνίας,**
- χωρίς να επιδιώκω να επιβάλω τη γνώμη μου,
 - χωρίς να διαφωνώ έντονα και ριζικά,
 - σεβόμενος τα επιχειρήματα του πελάτη και τις ανάγκες του.
- 10. Προσπαθώ να δημιουργήσω μια ευχάριστη ατμόσφαιρα, κρατώντας μια αίσθηση του χιούμορ την κατάλληλη, βέβαια χρονική στιγμή.**
- Αποφεύγω πάση θυσία τα ειρωνικά και σαρκαστικά σχόλια, καθώς και επικριτικά, σχόλια ακόμη και για ανταγωνιστές.



ΒΑΣΕΙΣ ΠΑΝΩ ΣΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΧΤΙΖΕΤΑΙ Η ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ

1. Είναι η ξεκάθαρη επικοινωνία, η πρόθεση συζήτησης για οτιδήποτε μας «ενοχλεί», χωρίς να το κρατάμε μέσα μας, με την προϋπόθεση βέβαια ότι ο άλλος θέλει να ακούσει πραγματικά.
2. Είναι ο σεβασμός στην προσωπικότητα, στις γνώσεις και στην ικανότητα των άλλων.
3. Είναι η αναγνώριση της ομαδικότητας, ως βασικού παράγοντα επίτευξης πολύ μεγαλύτερων στόχων από αυτούς, που μπορεί να πετύχουν 1 ή 2 άτομα ή μια μικρή ομάδα.
4. Είναι η θέσπιση ξεκάθαρων στόχων και αρμοδιοτήτων του κάθε μέλους της ομάδας, ώστε να μην υπάρχουν επικαλύψεις ρόλων και να γνωρίζει ο καθένας τι πρέπει να κάνει
5. Είναι η αναγνώριση ότι το συμφέρον και το καλό της ομάδας πρέπει να είναι πάντα μεγαλύτερο από αυτό μιας υποομάδας - κλίκας ή του ατόμου.



ΒΑΣΕΙΣ ΠΑΝΩ ΣΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΧΤΙΖΕΤΑΙ Η ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ

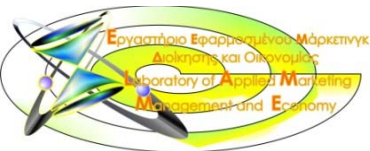
6. Είναι η μετάδοση των γνώσεων και των εμπειριών του κάθε μέλους της ομάδας στα υπόλοιπα μέλη, για μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας της ομάδας.
7. Είναι η τήρηση όσων έχουν συμφωνηθεί.
8. Είναι η απουσία εγωισμού και ισχυρισμού ότι η γνώμη και η άποψη αυτού που μιλάει είναι η πιο σωστή και θα πρέπει να επιβληθεί και στους άλλους με οποιονδήποτε τρόπο.
9. Είναι η θέληση και διάθεση για προσφορά στην ομάδα, με αντίτιμο την ικανοποίηση του από το συναίσθημά του αυτό. Αυτό επιτυγχάνεται από «ανοιχτούς» ανθρώπους.
10. Είναι η συνειδητοποίηση του κερδίζεις – κερδίζω (win to win).



Τ.Ε.Ι. Λάρισας
Παράρτημα
Καρδίτσας



Τμήμα Σχεδιασμού και Τεχνολογίας Ξύλου και Επίπλου



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΝΕΩΝ ΑΓΡΟΤΩΝ»
ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΝΕΑΣ ΓΕΝΙΑΣ**

**Σας ευχαριστώ πολύ
για την προσοχή σας!**

