

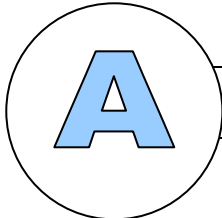
Γ' ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ

ΓΕΝΙΚΟ ΛΥΚΕΙΟ ΣΙΑΤΙΣΤΑΣ
ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΑ

Βασικά εμπόδια & βελτίωση επικοινωνίας, Διαδικασία & κρίσιμα
ζητήματα μετάδοσης μηνύματος, Αποτελεσματική ακρόαση

ΤΡΙΤΗ 12 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2011

Διάρκεια Εξέτασης: 1 διδακτική ώρα



Όνοματεπώνυμο Μαθητή/-ριας

/ 100

/ 20

ΟΜΑΔΑ Α

A1 Να χαρακτηρίσετε τις προτάσεις που ακολουθούν, γράφοντας στο τετράδιό σας δίπλα στο γράμμα που αντιστοιχεί σε κάθε πρόταση τη λέξη **ΣΩΣΤΟ**, αν η πρόταση είναι σωστή, ή τη λέξη **ΛΑΘΟΣ**, αν η πρόταση είναι λανθασμένη.

(α) Συχνά η ψυχο-συγκινησιακή κατάσταση του ατόμου (διάθεση, προκατάληψη, συναισθήματα κλπ) δημιουργεί σημαντικά εμπόδια στην επικοινωνία, τα οποία ονομάζονται φυσιολογικά εμπόδια. **ΛΑΘΟΣ**

Μονάδες 6

(β) Σε ένα σωστό μήνυμα οι πληροφορίες που περιέχει θα πρέπει να είναι ακριβείς και λέξεις, όπως «αρκετά», «σύντομα» κ.α., θα πρέπει να προτιμούνται. **ΛΑΘΟΣ**

Μονάδες 6

(γ) Ο κώδικας κάθε ανθρώπου διαμορφώνεται κυρίως από τις γνώσεις του, τις εμπειρίες του και την προσωπικότητά του. **ΣΩΣΤΟ**

Μονάδες 6

(δ) Η ενεργητική ακρόαση χαρακτηρίζεται από την προσπάθεια του δέκτη να βοηθήσει τον πομπό να εκφράσει και να μεταβιβάσει με σωστό τρόπο αυτό που επιθυμεί. **ΣΩΣΤΟ**

Μονάδες 6

Στις παρακάτω προτάσεις, **A2** και **A3**, να γράψετε στο τετράδιό σας τον αριθμό της πρότασής και δίπλα του το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.

A2 Όταν θα πρέπει το περιεχόμενο του μηνύματος να δίνεται με όσο το δυνατόν λιγότερες λέξεις γίνεται αναφερόμαστε:

(α) στη σαφήνεια του μηνύματος

(β) στην ακρίβεια του μηνύματος

(γ) στην περιεκτικότητα του μηνύματος

(δ) στην πληρότητα του μηνύματος

Μονάδες 8

A3 Για ποιο από τα παρακάτω εμπόδια της επικοινωνίας είναι υπεύθυνος ο πομπός;

(α) ασαφείς στόχοι

(β) βιαστικά συμπεράσματα

(γ) έλλειψη ενδιαφέροντος – απροσεξία

(δ) προδιάθεση – προκατάληψη

Μονάδες 8

A4 Από τα βασικά εμπόδια της επικοινωνίας να περιγράψετε την κακή επιλογή χώρου και χρόνου.

Ο πομπός συνήθως είναι αυτός που καθορίζει το χρόνο και το χώρο της επικοινωνίας (3μ). Η κακή επιλογή και των δύο μειώνει σημαντικά την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας (3μ). Για παράδειγμα κανείς προϊστάμενος δεν θα ακούσει αποτελεσματικά τον υφιστάμενό του, όταν προσπαθεί να του εξηγήσει ένα προσωπικό του πρόβλημα, τη στιγμή που ο πρώτος καθυστερημένος τρέχει στο διάδρομο να προλάβει τη σύσκεψη του Διοικητικού Συμβουλίου (4μ).

Μονάδες 10

ΟΜΑΔΑ Β

B1 Από τα κρίσιμα ζητήματα της μετάδοσης του μηνύματος, να αναπτύξετε τη «γλώσσα του σώματος».

Η «γλώσσα του σώματος» είναι όλες οι στάσεις και οι κινήσεις του σώματος, οι χειρονομίες, οι εκφράσεις και οι κινήσεις του προσώπου και των ματιών κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας (6μ). Οι άνθρωποι συνειδητά ή αυθόρμητα, όταν επικοινωνούν, χρησιμοποιούν αρκετά το σώμα τους, για να δώσουν σημασία στα λόγια, να μεταβιβάσουν πληροφορίες, όπως τα συναισθήματα, που δεν μεταβιβάζονται με τα λόγια (6μ). Η σημασία των λέξεων μπορεί να διαφοροποιείται όχι μόνο με το χρώμα, την ένταση και τον τόνο της φωνής, αλλά και με τις εκφράσεις του σώματος (6μ). Η «γλώσσα του σώματος» συνήθως είναι πιο ειλικρινής από τη «γλώσσα του λόγου», αφού το άτομο μπορεί να ελέγχει πολύ καλύτερα τα λόγια του απ' ότι την έκφραση του σώματός του (6μ). Επίσης αξίζει να αναφερθεί ότι πολλές εκφράσεις του σώματος (π.χ. χαμόγελο, έκφραση λύπης κλπ) έχουν διαπολιτισμική σημασία, με την έννοια ότι σημαίνουν τα ίδια πράγματα σε διαφορετικές χώρες και πολιτισμούς (6μ).

Μονάδες 30

B2 Ποιες ενέργειες απαιτεί η επιτυχημένη παθητική ακρόαση;

- Εξάλειψη των θορύβων με την ευρεία έννοια και των ενοχλήσεων που εμποδίζουν τον πομπό να εκφραστεί και προκαλούν αλλοιώσεις και παρερμηνείες στο μήνυμα (5μ).
- Συγκέντρωση της προσοχής του δέκτη, για να συλλάβει συνολικά το μήνυμα και να αποφύγει τα βιαστικά συμπεράσματα, πριν ακόμη ολοκληρωθεί το μήνυμα (5μ).
- Οπτική επαφή και νεύματα, ώστε να αντιλαμβάνεται ο πομπός ότι ο δέκτης τον παρακολουθεί και ότι έχει συγκεντρωμένη την προσοχή του σε αυτόν (τον πομπό) (5μ).
- Έλεγχο των προκαταλήψεων του δέκτη και της πιθανής ευαισθησίας του στις λέξεις ή τα χαρακτηριστικά του πομπού, ώστε να γίνεται κατανοητό το πραγματικό νόημα του μηνύματος (5μ).

Μονάδες 20

Κ α λ ή Ε π ι τ υ χ ί α

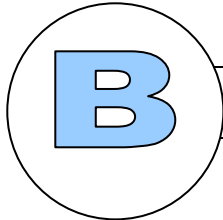
Γ' ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ

**ΓΕΝΙΚΟ ΛΥΚΕΙΟ ΣΙΑΤΙΣΤΑΣ
ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΑ**

**Βασικά εμπόδια & βελτίωση επικοινωνίας, Διαδικασία & κρίσιμα
ζητήματα μετάδοσης μηνύματος, Αποτελεσματική ακρόαση**

ΤΡΙΤΗ 12 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2011

Διάρκεια Εξέτασης: 1 διδακτική ώρα



Ονοματεπώνυμο Μαθητή/-ριας

/ 100

/ 20

ΟΜΑΔΑ Α

A1 Να χαρακτηρίσετε τις προτάσεις που ακολουθούν, γράφοντας στο τετράδιό σας δίπλα στο γράμμα που αντιστοιχεί σε κάθε πρόταση τη λέξη **ΣΩΣΤΟ**, αν η πρόταση είναι σωστή, ή τη λέξη **ΛΑΘΟΣ**, αν η πρόταση είναι λανθασμένη.

(α) Ποιοτικά η προσπάθεια βελτίωσης της επικοινωνίας επικεντρώνεται στην αύξηση των πληροφοριών που μεταβιβάζονται. **ΛΑΘΟΣ**

Μονάδες 6

(β) Το πιο σημαντικό στη μετάδοση ενός μηνύματος δεν είναι το τι λέμε, αλλά πώς το λέμε. **ΣΩΣΤΟ**

Μονάδες 6

(γ) Ο μεγάλος όγκος πληροφοριών που δέχεται καθημερινά κάθε άνθρωπος σε συνδυασμό με το χρόνο και τις ικανότητες σύλληψης, ερμηνείας και αξιοποίησης τους συχνά αποτελεί εμπόδιο στην επικοινωνία. **ΣΩΣΤΟ**

Μονάδες 6

(δ) Η περιεκτικότητα και η συντομία του μηνύματος μειώνει τις δυνατότητες σύλληψής του από το δέκτη και βέβαια αυξάνει το κόστος της επικοινωνίας. **ΛΑΘΟΣ**

Μονάδες 6

Στις παρακάτω προτάσεις, **A2** και **A3**, να γράψετε στο τετράδιό σας τον αριθμό της πρότασής και δίπλα του το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.

A2 Όταν θα πρέπει να αποφεύγουμε προτάσεις πολυσύνθετες και αφηρημένες που κάνουν δυσκολονόητο το μήνυμα και έχουν αρνητική χρησιμότητα αναφερόμαστε:

(α) στη σαφήνεια του μηνύματος

(β) στη συντομία του μηνύματος

(γ) στην περιεκτικότητα του μηνύματος

(δ) στην πληρότητα του μηνύματος

Μονάδες 8

A3 Για ποιο από τα παρακάτω εμπόδια της επικοινωνίας είναι υπεύθυνος ο δέκτης;

(α) ασαφείς στόχοι

(β) κακή επιλογή χώρου και χρόνου

(γ) μη σωστά μηνύματα

(δ) προδιάθεση – προκατάληψη

Μονάδες 8

A4 Από τα βασικά εμπόδια της επικοινωνίας να περιγράψετε την κακή επιλογή τρόπου και μέσου.

Εμπόδιο στην αποτελεσματική επικοινωνία αποτελούν οι κακές επιλογές του πομπού σε ότι αφορά τον τρόπο (γραπτή, προφορική, οπτική) και τα μέσα (λόγος, τόνος, σώμα, τηλέφωνο κλπ) (4μ). Για κάθε στόχο, μήνυμα, συνθήκες κλπ επικοινωνίας υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι και μέσα (3μ). Όταν δεν επιλέγονται οι πλέον αποτελεσματικοί, η επικοινωνία δυσχεραίνεται (3μ).

Μονάδες 10

ΟΜΑΔΑ Β

B1 Να αναπτύξετε τα τρία στάδια που περιλαμβάνει η διαδικασία με την οποία βελτιώνεται σημαντικά η αποτελεσματικότητα της μετάδοσης του μηνύματος από τον πομπό.

- **Προετοιμασία Επικοινωνίας:** Αφορά τον καθορισμό του στόχου της επικοινωνίας, τον έλεγχο του δέκτη (ψυχική διάθεση, ανάγκες, αξίες, μόρφωση κλπ) και των διαφορών του με τον πομπό και την επιλογή του κατάλληλου τρόπου, χρόνου και τόπου για τη μετάδοση του μηνύματος (6μ). Η προσπάθεια και ο χρόνος της προετοιμασίας ασφαλώς εξαρτάται από την σημαντικότητα του στόχου (3μ).
- **Μετάδοση Μηνύματος:** Η αποτελεσματικότητα της μετάδοσης του μηνύματος εξαρτάται από την προετοιμασία, αλλά και από τα μέσα – τρόπους μετάδοσης που χρησιμοποιεί ο πομπός, όπως ο τόνος, το χρώμα της φωνής και η γλώσσα του σώματος, δηλαδή οι στάσεις, οι χειρονομίες, οι μορφασμοί κλπ (8μ).
- **Έλεγχος (Feed Back):** Μετά τη μετάδοση του μηνύματος ο πομπός είναι χρήσιμο να ελέγχει, αν τελικά το μήνυμά του ελήφθη, ερμηνεύτηκε και κατανοήθηκε από το δέκτη, όπως επιθυμούσε ή υπάρχουν πιθανές αποκλίσεις για διόρθωση (8μ).

Μονάδες 25

B2 Ποιες είναι οι βασικές ενέργειες της ενεργητικής ακρόασης;

- **Ερωτήσεις.** Με τις ερωτήσεις ο δέκτης μπορεί να βοηθήσει τον πομπό να γίνει σαφής, κατανοητός και πλήρης (5μ).
- **Ενθάρρυνση** του πομπού να εκφράσει άνετα αυτό που επιθυμεί (2μ). Αυτή επιτυγχάνεται με το καλό κλίμα επικοινωνίας που μπορεί να δημιουργήσει ο δέκτης (3μ).
- **Έλεγχος** από το δέκτη, αν έχει συλλάβει και κατανοήσει σωστά το μήνυμα, ο οποίος γίνεται με ερωτήσεις που εκφράζουν με άλλα λόγια το μήνυμα (5μ).
- **Εν-συναίσθηση,** που σημαίνει ότι ο δέκτης ακούει και κατανοεί από τη θέση του πομπού όσα ο τελευταίος του μεταβιβάζει, δηλαδή, μπαίνει ο ίδιος στη θέση του πομπού (3μ). Ταυτόχρονα δείχνει στον τελευταίο ότι ακούει από τη θέση του (2μ). Εν-συναίσθηση δεν σημαίνει ούτε συμπαθώ, ούτε συμπάσχω (2μ). Είναι όμως ενέργεια ιδιαίτερα σημαντική για την αποτελεσματικότητα της ακρόασης, αφού ο δέκτης μπαίνοντας στη θέση του πομπού μπορεί να κατανοεί καλύτερα όσα ο τελευταίος θέλει να του μεταβιβάσει (3μ).

Μονάδες 25

Κ α λ ή Ε π ι τ υ χ ί α