



Επαγγελματική Γραπτή Επικοινωνία

Εισηγήτρια: Στέφανη Δικαίου
4 & 5 Ιουλίου, 2012

Δομή

- Σημειώσεις
- Μεθοδολογία
- Διαλείμματα και άλλες λεπτομέρειες

POWER
STAGE

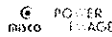
Ας γνωριστούμε!

- Όνομα
- Τμήμα και καιρός υπηρεσίας
- Μια δυσκολία που αντιμετωπίζετε στον γραπτό λόγο;

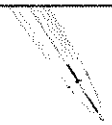
POWER
STAGE

Τι θα καλύψουμε

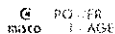
- Εισαγωγή στη γραπτή επικοινωνία
- Είδη και δομή γραπτών εγγράφων
- Ύφος εγγράφου
- Παρουσίαση εγγράφων
- Γλώσσα: Ορθογραφία, Έκφραση, Σύνταξη
- Το σαβουάρ βίβρ της γραπτής επικοινωνίας
- Γραπτά παράπονα.



Εισαγωγή στη γραπτή επικοινωνία



Γιατί είναι σημαντικό να επικοινωνούμε γραπτώς με επαγγελματισμό;



Η σημασία σωστής γραπτής επικοινωνίας

- Αντανακλά στον οργανισμό και στο άτομο
- Βοηθά στην οργάνωση και στην αποτελεσματικότητα
- Ο αναγνώστης κερδίζει χρόνο
- Επιτυγχάνεται το επιθυμητό αποτέλεσμα
- Πετυχαίνεται ξεκάθαρη επικοινωνία
- Δημιουργούνται επιχειρηματικές ευκαιρίες.

© POWER
IMAGE

Μέθοδοι επικοινωνίας

- Γραπτή επικοινωνία
- Οπτική επικοινωνία
- Προφορική / Λεκτική επικοινωνία

© POWER
IMAGE

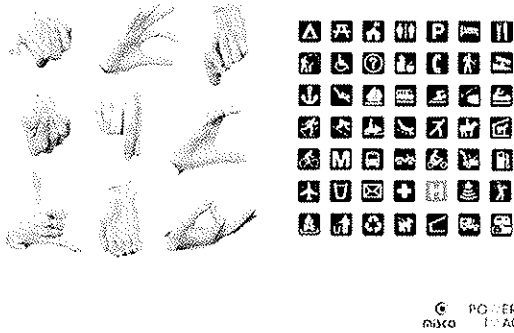
1. Γραπτή Επικοινωνία

- Μέσω του γραπτού λόγου εκπέμπει ειδήσεις, ενημέρωση, ιδέες, στάση ζωής, πολιτικές απόψεις και αναλύσεις που εισπράττουμε ένας ή εκατοντάδες αποδέκτες.

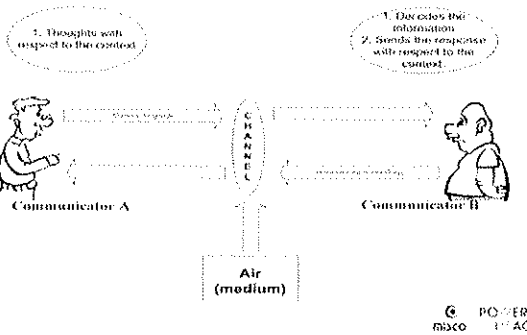


© POWER
IMAGE

2. Οπτική Επικοινωνία – Μέσω συμβόλων



3. Προφορική/Λεκτική Επικοινωνία Verbal Communication




Προφορική/Λεκτική επικοινωνία

- Περιπτώσεις όπου προτιμάται η προφορική/λεκτική
 - Όταν κάποιος συνάδελφος ζητά βοήθεια
 - Όταν δείχνετε πως να εκτελεστεί μια εργασία
 - Όταν επιθυμείτε να επικοινωνήσετε γρήγορα και άμεσα
 - Όταν απαιτείται αμφίδρομη επικοινωνία.

© POWER IMAGE
misco




Ο καλύτερος
τρόπος
επικοινωνίας είναι
συνδυασμός
γραφτού και
προφορικού λόγου

 POWER
IMAGE

Γραπτή Επικοινωνία




 POWER
IMAGE

Γραπτή Επικοινωνία

Πολλές φορές **μία και μόνο λέξη**, ο τρόπος που υπογραμμίζεται ή διαφοροποιείται από το κείμενο, είναι αρκετή για να αλλάξει ολόκληρο το νόημα

«Πίστευε και μη ερεύνα»

«Πίστευε και μη, ερεύνα».

 POWER
IMAGE

Τα θετικά της γραπτής επικοινωνίας

- Τα γραπτά μένουν, ενώ τα λόγια «πετούν» (scripta manent, verba volant)
- Είναι πιο αξιόπιστη από τη μνήμη του οποιουδήποτε
- Μπορεί να διασχίσει χρόνο και απόσταση
- Αποφεύγονται παρεξηγήσεις και λάθη
- Μας επιτρέπει να κρατάμε τεράστιες ποσότητες λεπτομερών πληροφοριών για μελλοντική χρήση.

© POWER IMAGE
mixco

Τα εφτά χαρακτηριστικά του επιτυχημένου γραπτού λόγου

- ✓ Συντομία
- ✓ Σαφήνεια
- ✓ Απλότητα
- ✓ Φυσικότητα
- ✓ Ακρίβεια
- ✓ Ευπρέπεια
- ✓ Ευγένεια.

© POWER IMAGE
mixco

Τα τρία στάδια της γραπτής επικοινωνίας

- Προετοιμασία
- Εκτέλεση
- Τελειοποίηση



© POWER IMAGE
mixco

Τα τρία στάδια της γραπτής επικοινωνίας

- Προετοιμασία
 - Στόχος
 - Γνώση αναγνώστη
 - Συλλογή πληροφοριών
 - Γνώση μήκους
 - Γνώση προθεσμίας
 - Επιλογή των ιδεών, θεμάτων
 - Προετοιμασία σκελετού.



© POWER
IMAGE

Τα τρία στάδια της γραπτής επικοινωνίας

- Εκτέλεση
 - Χρήση σκελετού για συγγραφή προσχεδίου
 - Εκτέλεση συγγραφής
 - Αμερόληπτη κριτική στα στοιχεία και δεδομένα.

© POWER
IMAGE


Τα τρία στάδια της γραπτής επικοινωνίας

- Τελειοποίηση...
 - Έλεγχος ακρίβειας των προτάσεων
 - Βελτίωση ή αποβολή παραπλανητικών ή μπερδεμένων πληροφοριών
 - Επίτευξη σαφήνειας
 - Αποφυγή άγνωστων ορολογιών
 - Συμβαδίστε το ύφος του γραπτού σας λόγου με τα ενδιαφέροντα, τις ανάγκες και το επίπεδο του αναγνώστη
 - Βελτίωση της οργάνωσης του κειμένου
 - Υπάρχουν αρκετοί τίτλοι ή υπότιτλοι;

© POWER
IMAGE


Τα τρία στάδια της γραπτής επικοινωνίας

- Τελειοποίηση
 - Οι πληροφορίες έχουν μια λογική ανάπτυξη
 - Σύντομη και περιεκτική έκφραση
 - Τι μπορώ να αποβάλω ή να διαγράψω χωρίς να επηρεάζεται η κατανόηση του αναγνώστη;
 - Διορθώστε ορθογραφικά, συντακτικά, γραμματικά λάθη
 - Είστε ικανοποιημένοι;
 - Επιτρέψτε σε κάποιον που εμπιστεύεστε να διαβάσει το αποτέλεσμα.

 POWER IMAGE


Εστίαση στο αποτέλεσμα

- Να γνωρίζω τι θέλω να πετύχω
- Να φθάσω στο σωστό προορισμό
- Να κερδίσω την προσοχή του αναγνώστη
- Να κερδίσω τη κατανόηση του αναγνώστη
- Να δημιουργήσω τη σωστή εντύπωση.

 POWER IMAGE


Είδη επιστολών

- **Κοινωνικού περιεχομένου** (π.χ. οικογενειακές, φιλικές, αισθηματικές, αναγγελτικές, ευχετήριες, συγχαρητήριες, συλλυπητήριες)
- **Επαγγελματικού περιεχομένου** (π.χ. αιτητικές, συστατικές, διαφημιστικές, εμπορικές)
- **Απευθύνονται** σε μια συγκεκριμένη Αρχή ή σε ένα συγκεκριμένο πρόσωπο που βρίσκεται σε κάποιο αξίωμα
- **Ανοιχτές** που δημοσιεύονται στον τύπο (π.χ. διαμαρτυρίας, πληροφόρησης, ενημέρωσης).

 POWER IMAGE


Είδη επιστολών

- Σε όλα τα είδη επιστολών παρατηρούνται κάποια κοινά χαρακτηριστικά γνωρίσματα, κυρίως σε σχέση με τη δομή της (ημερομηνία, προσφώνηση, περιεχόμενο, επιφώνηση)
- Εκτός από το θεματικό περιεχόμενο, εκείνο που διαφοροποιείται είναι κυρίως το ύφος, το οποίο καθορίζεται από την επικοινωνιακή κατάσταση της κάθε επιστολής.

 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ


Επιλογή ύφους

- Επίσημο, ανεπίσημο
- Ενεργητική / παθητική φωνή
- Τρόπος προσφώνησης και επιφώνησης
- Περιεχόμενο
- Γλώσσα.

 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Το ύφος διαφοροποιείται ανάλογα με...

- Τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του αποστολέα και του/της παραλήπτη/ριας (ηλικία, θέση, επάγγελμα, αξίωμα, μόρφωση, προσωπικότητα, συναισθήματα του καθενός)
- Το σκοπό συγγραφής της επιστολής
- Τη χρήση της επιστολής
- Το θέμα της επιστολής
- Τη σχέση μεταξύ πομπού και δέκτη.

 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Δομή εγγράφων


Επιστολή, Εσωτερική Σημείωση, Φαξ
Ηλεκτρονική Επιστολή, Έκθεση

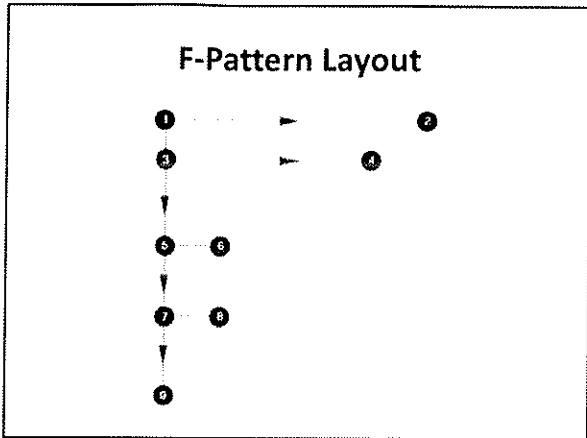
Παρουσίαση εγγράφων

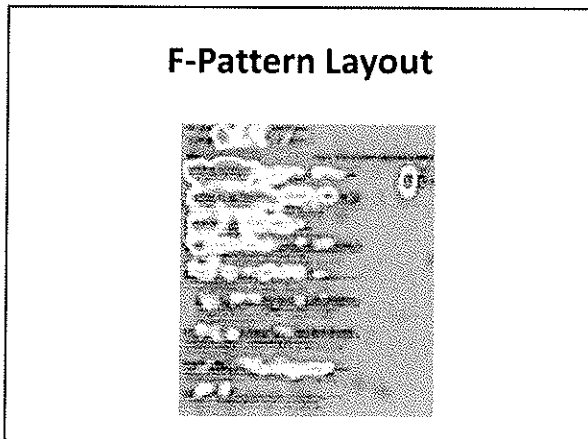


Παρουσίαση εγγράφων

- Δημιουργήστε ελκυστικά έγγραφα για να κερδίσετε και να διατηρήσετε τη **προσοχή** και το **ενδιαφέρον** του αναγνώστη
- **Ενισχύστε το μήνυμά σας** με τη βοήθεια εργαλείων παρουσίασης
- Δημιουργήστε **οπτική ισορροπία** - να μην είναι φτωχό ή υπερβολικά φορτωμένο
- Δημιουργήστε **οπτική συνέπεια**
- Δώστε **προτεραιότητα** και **ιεράρχηση** σε σημαντικά μηνύματα στο κείμενό σας.

 **POWER
IMAGE**







Εργαλεία παρουσίασης

- Χρήση ενοτήτων
- Χρήση παραγράφων
- Χρήση εσοχών
- Επιλογή γραμματοσειράς
- Εδιαφύσημα
- Χρήση σχεδιαγραμμάτων και πινάκων.

POWER
POINT AGI



Εργαλεία παρουσίασης

- Χρήση ενότητων
 - Τρόπος κατηγοριοποίησης ιδεών / θεμάτων
 - Βοηθούν στην οργάνωση ενός εγγράφου, γρήγορη ανεύρεση, ιεράρχηση
 - Τίτλοι στο ίδιο επίπεδο πρέπει να είναι τοποθετημένοι και να τονίζονται με τον ίδιο τρόπο
 - Χρησιμοποιείτε απαριθμήσεις
 - 1.
 - 1.1.
 - 1.2.



Εργαλεία παρουσίασης

- Χρήση παραγράφων
 - Αλλαγή θέματος
 - Διαχωρισμός σε ενότητες
 - Να υπάρχει ομαλή μετάβαση
 - Πέραν τούτου...
 - Βάσει του πιο πάνω...
 - Με ερώτημα που συνδέει: Πόσο όμως έχει επηρεάσει...
 - Αυτό το στοιχείο αποκαλύπτει...
 - Υπάρχει κάτι κοινό που συνδέει...

Εργαλεία παρουσίασης

- Χρήση εσοχών
 - Κατά τη χρήση των εδαφίσεων
 - Στη πρώτη γραμμή παραγράφου ή οι επόμενες γραμμές της παραγράφου
 - Σε παραγράφους αποφθεγμάτων
 - Για κατανόηση επιπέδου παραγράφου.

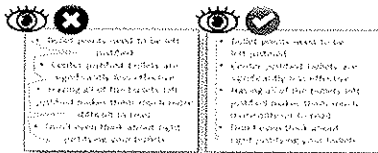
Εργαλεία παρουσίασης

- Επιλογή γραμματοσειράς
 - Επιλέξτε μέγεθος 10 - 12
 - Μην χρησιμοποιείτε ασυνήθιστες ή περίεργες γραμματοσειρές γιατί μειώνεται η ταχύτητα ανάγνωσης. Προτιμείστε απλές, συνηθισμένες γραμματοσειρές όπως Arial, Verdana, Calibri, Times New Roman, Tahoma
 - Για να τονίσετε ένα τίτλο χρησιμοποιείστε: υπογράμμιση, **bold**, *italics*, ΚΕΦΑΛΑΙΑ, χρωματιστά, μεγαλύτερα, ή συνδυασμό προαναφερθέντων
 - Όταν τονίζετε υπερβολικά κουράζει στο μάτι
 - Ένας σημαντικός τίτλος μπορεί να ξεχωρίσει με το να αφήνεται περισσότερο κενό χώρο γύρω του.

© MICRO POWER IMAGE

Εργαλεία παρουσίασης

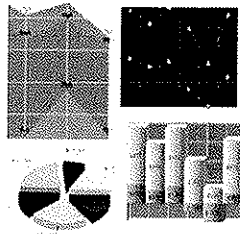
- Εδαφίωση (bullet point)
 - Ένας καλός τρόπος να ξεχωρίσουν κάποια μηνύματα, χωρίς να χάνονται στο κείμενο
 - Ένας καλός τρόπος να κερδίσουμε τη προσοχή του αναγνώστη.



© MICRO POWER IMAGE

Εργαλεία παρουσίασης

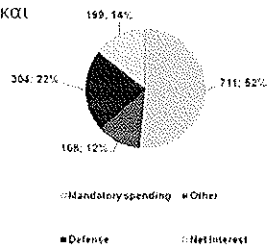
- Σχεδιαγράμματα και οπτικά βοηθήματα
 - Οι γραφικές παραστάσεις, σχεδιαγράμματα, χάρτες, εικόνες, βοηθούν στο να παρέχουμε πληροφορίες με συνοπτικό και ευχάριστο τρόπο.



© MICRO POWER IMAGE

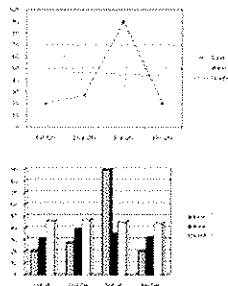
Σχεδιάγραμμα – Η Πίτα

- Κατάλληλη για ενδείξεις αναλογιών και ποσοστών



Σχεδιάγραμμα με γραμμές ή στήλες

- Καθαρές ενδείξεις διαφορών σε αριθμητικά στοιχεία
- Γραμμές: Κατάλληλες για καθαρή ένδειξη τάσεων σε μία χρονική περίοδο
- Στήλες: Ίδιος σκοπός, αλλά με έμφαση στη σύγκριση μεταξύ των διάφορων περιόδων.



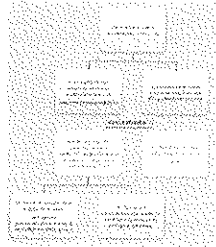
Πίνακες

- Δεν είναι το ίδιο οπτικά ελκυστικοί, αλλά βοηθούν στην οργάνωση αριθμητικών στοιχείων.

| Στοιχείο | Ποσό Πίνακα |
|----------|-------------|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| 6 | |
| 7 | |
| 8 | |
| 9 | |
| 10 | |
| 11 | |
| 12 | |
| 13 | |
| 14 | |
| 15 | |
| 16 | |
| 17 | |
| 18 | |
| 19 | |
| 20 | |
| 21 | |
| 22 | |
| 23 | |
| 24 | |
| 25 | |
| 26 | |
| 27 | |
| 28 | |
| 29 | |
| 30 | |
| 31 | |
| 32 | |
| 33 | |
| 34 | |
| 35 | |
| 36 | |
| 37 | |
| 38 | |
| 39 | |
| 40 | |
| 41 | |
| 42 | |
| 43 | |
| 44 | |
| 45 | |
| 46 | |
| 47 | |
| 48 | |
| 49 | |
| 50 | |

Σχεδιαγράμματα

- Σύντομος και περιεκτικός τρόπος παρουσίασης μιας διαδικασίας

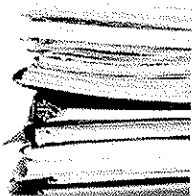


© POWER
misco IMAGE

Τοποθέτηση σχεδιαγραμμάτων και οπτικών βοηθημάτων

- Μπορούν να τοποθετηθούν ανάμεσα στο κείμενο, κοντά στο σημείο σχολιασμού, ή σε παραρτήματα
- Το κάθε σχεδιάγραμμα θα πρέπει να έχει τίτλο (π.χ. Σχεδ. 1) έτσι ώστε στο κείμενο να παραπέμπεται ο αναγνώστης στο ανάλογο σχεδιάγραμμα (βλ. Σχεδ. 1).

© POWER
misco IMAGE



Συγγραφή Εκθέσεων / Reports

Τι είναι έκθεση;

- Ένα επίσημο έγγραφο που συντάσσεται για διάφορους σκοπούς
- Γενικά, ευρήματα για συγκεκριμένα ζητήματα συντάσσονται σε Έκθεση
- Οι Εκθέσεις μπορούν να θεωρηθούν νομικά έγγραφα και έτσι πρέπει να είναι εύστοχα, συγκεκριμένα και να μην μπορούν εύκολα να παρερμηνευτούν.

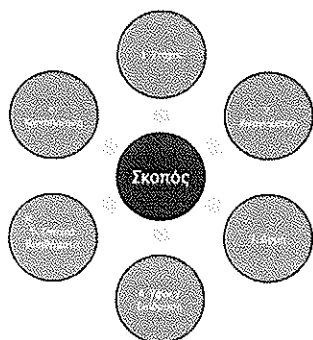
© PICO POWER IMAGE

Είδη εκθέσεων

- Έρευνες
- Απολογισμοί
- Μελέτες
- Εκθέσεις προόδου
- Προτάσεις

© PICO POWER IMAGE

Η διαδικασία συγγραφής έκθεσης



© PICO POWER IMAGE

Οργάνωση

| Σειρά παρουσίσης εντός του εγγράφου | Σειρά συγγραφής | Ανάγνωση από ψηλά ιστομένα στελέχη |
|-------------------------------------|--|---|
| 1. Τίτλος | 1 | N/A |
| 2. Περιεχόμενα | 7 | N/A |
| 3. Εκτελεστική Αναφορά | 6 | Πάντα |
| 4. Εισαγωγή | 1 | Κάποτε |
| 5. Κύρια Ευρήματα – Κύριο Μέρος | 3 | Αν υπάρχει ενδιαφέρον για την έρευνα |
| 6. Συμπεράσματα | 4 | Αν υπάρχει έκπληξη |
| 7. Εισηγήσεις | 5 | Σχεδόν πάντα |
| 8. Βιβλιογραφία | 2 (συγγραφή κατά την έρευνα) | Αν υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω έρευνα σε κάποιο σημείο της έκθεσης |
| 9. Συνημμένα | Κατά τη στιγμή που γίνεται ανέφεση επισκευών πληροφοριών | Σπάνια |

© PÖP-ER
nico TRAGE

Τίτλος (Εξώφυλλο)

- Τίτλος της εργασίας
- Όνομα του ατόμου, εταιρείας που ετοίμασε την εργασία, ή εταιρείας για την οποία ετοιμάστηκε η εργασία
- Η ημερομηνία κατά την οποία συμπληρώθηκε η εργασία.

© PÖP-ER
nico TRAGE


Περιεχόμενα

- Γράψετε την έκθεση πρώτα!
- Οι σελίδες πρέπει να συνάδουν με τη τελική εργασία
- Πρέπει να συμπεριλαμβάνονται οι αριθμοί της σελίδας αλλά και των επικεφαλίδων
- Αποφασίστε σε πόσο βάθος λεπτομέρειας θα είναι. Μπορεί να περιλαμβάνει τίτλους ή και υπότιτλους.

© PÖP-ER
nico TRAGE


Εκτελεστική Αναφορά

- Περιλαμβάνει περίληψη των σημαντικών σημείων
- Το σημαντικότερο σημείο μίας έκθεσης
- Πρέπει να γραφτεί τελευταίο
- Πρέπει να περιλαμβάνει περίληψη όλων των τμημάτων της εργασίας
- Να μπορεί να σταθεί από μόνη της.

 POWER
PISCO IMAGE


Εισαγωγή

- Αναφορά σκοπού
- Αναφορά στόχων
- Μεθοδολογία.

 POWER
PISCO IMAGE

Κύριο μέρος

- Περιλαμβάνει όλα τα δεδομένα και το σημαντικό υλικό για την εν βάθος κατανόηση του προβλήματος / θέματος
- Χρησιμοποιήστε Σχεδιαγράμματα
- Είναι σημαντικό να υπάρχει ομαλή μετάβαση μεταξύ των διαφόρων θεμάτων.

 POWER
PISCO IMAGE

Συμπεράσματα

- Δώστε μια περίληψη των σημαντικών σημείων
- Σύντομα και περιεκτικά
- Μην εισάγετε νέες πληροφορίες σε αυτό το σημείο
- Διαβάστε το κύριο μέρος της εργασίας και υπογραμμίστε τις σημαντικές πληροφορίες οι οποίες πρέπει να επαναληφθούν.

© POWER
nico TRACE

Εισηγήσεις

- Παραθέστε οδηγίες ή προτάσεις στο πως ένα πρόβλημα μπορεί να λυθεί
- Πρέπει να προσφέρουν κάποια λύση ή απάντηση στα συμπεράσματα
- Συντάξτε τις εισηγήσεις σας ξεκάθαρα και με απλό τρόπο, έτσι ώστε να μην μπορούν να παρερμηνευτούν.

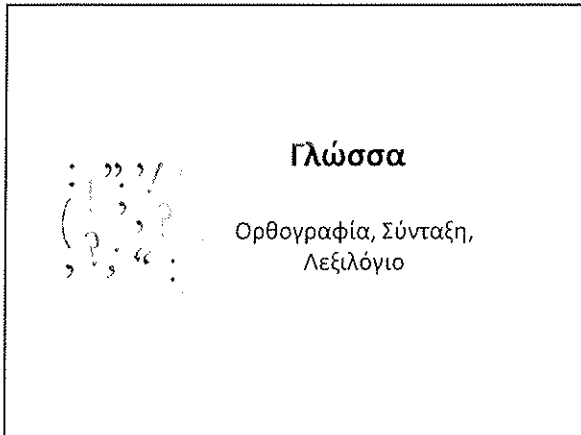
© POWER
nico TRACE

Βιβλιογραφία

- Δημιουργήστε λίστα από όλες τις πηγές που χρησιμοποιήσατε κατά το στάδιο της έρευνάς σας στο πίσω μέρος της έκθεσής σας
- Τρόπος συγγραφής της βιβλιογραφίας:
Πιάνος, Κ., (1993), "Θέματα ψυχοπαθολογίας".
Bosworth, D., Dutton, P. and Lewis, J., (1992), "Skill Shortages: Causes and Consequences".
- Τρόπος παρουσίασης εντός του κειμένου
– Οι παράγοντες που επηρεάζουν είναι τρεις (Πιάνος, 1993, σελ. 22).

Βάσει του συστήματος Harvard Referencing
<http://libweb.anglia.ac.uk/referencing/harvard.htm>

© POWER
nico TRACE



Γλώσσα
Ορθογραφία, Σύνταξη,
Λεξιλόγιο

Συνηθισμένα Ορθογραφικά Λάθη

- Ημέρες, μήνες
 - Πέμπτη αντί Πέμνη
 - Οκτώβριος αντί Οκτώμβριος
- Αριθμητική ορθογραφία
 - 13-19 μία λέξη, 21 και πέρα χωριστές λέξεις
 - Εννιά, Εννέα, Εννιακόσια, αλλά Ένατος, Ενενήντα
- Πιο – ποσοτικό επίρρημα, Ποιο – ουδέτερο ερωτηματικής αντωνυμίας
- Ψηλή λεύκα, ψιλή βροχή, ψιλοκομμένο
- Το κλίμα της Κύπρου, το κλήμα στην αυλή
- Κλείνω τη πόρτα, κλίνω το ρήμα.

© MICRO IMAGE


Συνηθισμένα Ορθογραφικά Λάθη

- Ο τοίχος, το τείχος
- Σήκω, σύκο
- Πίνω, πεινώ
- Παίρνω, περνώ
- Χώρος, χορός
- Ο πολύς, η πολλή, το πολύ
- -ώντας, -οντας (τραγουδώντας, λέγοντας)
- Δίνω, ίδωσα, δύθηκα, δύση, παράδοση
- Έλλειψη, ελλιπής
- Εσείς χρησιμοποιείτε, αυτό χρησιμοποιείται
- Μήνυμα όχι μύνημα
- Εν πάση περιπτώσει όχι εν πάσει περιπτώσει.

© MICRO IMAGE


Συνηθισμένα Ορθογραφικά Λάθη

- Ο ουσιώδης
Το ουσιώδες, η ουσιώδης, του ουσιώδους, οι ουσιώδεις, τα ουσιώδη, των ουσιωδών
- Προτεραιότητα όχι πρωτεριαιότητα.
- Γενέθλια όχι γεννέθλια
- Αντικρίζω όχι αντικρύζω
- Καμία όχι καμμία.

 ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ


Συνηθισμένα Ορθογραφικά Λάθη

- Όμως, όχι ώμος
- Ωμος όχι νόμος
- Αυτοπεποίθηση όχι αυτοπεποίθεση
- Επικοινωνητικός όχι επικοινωνητικός
- Παρεμπιπτόντως όχι παρεπιπτόντως
- Ευκαιρία όχι ευκαιρεία
- Με πολύ εκτίμηση,
- Το διάλυμα διαρκεί 15 λεπτά
- Ότι / ο,τι
 - Ενημερώθηκα ότι ήρθε
 - Ο,τι ήρθε, φέρε μου το στο γραφείο.

 ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ



Greenglish!

- Ένα ιδιαίτερα αυξανόμενο φαινόμενο είναι η χρήση του «Greenglish» ως τρόπου έκφρασης στο γραπτό τους λόγο, λόγω της επικοινωνίας μέσω του Διαδικτύου και των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται μέσω κινητών τηλεφώνων γεγονός που επιδρά αρνητικά στην ορθογραφική ικανότητα, ειδικά στη νεολαία.

 ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ



Greenglish!

- Είδη λαθών λόγω της χρήσης του Greenglish
 - παράλειψη τονισμού ή σημείων στίξης
 - χρήση αγγλικών σημείων στίξης
 - ορθογραφικά λάθη (π.χ ο αντί για ω)
 - φωνητικά λάθη(κυρίως στους φθόγγους π.χ κς αντί για ξ)
 - σύντμηση λέξεων (π.χ tpt αντί για τίποτα, dld αντί για δηλαδή κ.α.).



Σύνταξη

- Πολύπλοκη και απλή συντακτική δομή
 - Ρηματικά ουσιαστικά αντί ρήματα
«*Η παρέμβαση του Χ*» αντί «*Ο Χ παρεμβαίνει*»
 - Επιλογή επιθέτων αντί επιρρημάτων
«*Έκανες σωστή παρατήρηση...*» αντί «*Σωστά παρατήρησες*»
 - Υποτακτικός αντί παρατατικός σύνδεσμος
«*Ήρθα αφού έφαγα*» αντί «*Έφαγα και ήρθα*»

Σύνταξη

- Δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται διπλές αρνήσεις μέσα σε μια πρόταση, γιατί δύο αρνήσεις ισοδυναμούν με μια κατάφαση
Ούτε στο Λόττο δεν βρέθηκε πρώτος τυχερός κατά τη χθεσινή κλήρωση (σωστό: ούτε στο Λόττο βρέθηκε)
- Το νόημα κάθε πρότασης πρέπει να είναι κατανοητό με την πρώτη ανάγνωση
- Σύνταξη του ως (π.χ. *η ιδιότητά του ως αστυνομικού* και όχι *η ιδιότητά του ως αστυνομικός*)
- Παθητική ή ενεργητική.

Ύφος, έκφραση

- Ευγενικό
- Σοβαρό
- Χωρίς εκφράσεις δυσανασχέτησης ή διαμαρτυρία
- Χωρίς να προσβάλλει
«Δεν αντιλήφθηκα το σχόλιό σας» αντί «Δεν είστε σαφής»
- Οι ιδέες πρέπει να εκφράζονται σύντομα, χωρίς να παραβλάπτεται η σαφήνεια και η ακρίβεια
- Αποφυγή μακροσκελών προτάσεων
- Αποφυγή επαναλήψεων.

© POWER
PRACTICE

Λεξιλόγιο

- Χρήση κατανοητής γλώσσας
- Χρήση δημοτικής – αποφυγή της αρχαϊκής
- Αποφυγή λαϊκών εκφράσεων
- Χωρίς δυσνόητες λέξεις και ορολογία
- Χωρίς ξενόγλωσσους όρους
- Άγνωστες λέξεις ή τεχνικοί όροι πρέπει να επεξηγούνται κατά την πρώτη τους εμφάνιση στο κείμενο.

© POWER
PRACTICE


Μερικά συχνά εκφραστικά μαργαριτάρια

- Υπέρ το δέον όχι υπέρ του δέοντος
Μήπως είμαστε υπέρ το δέον αυστηροί;
- Ανέκαθεν όχι από ανέκαθεν
Ο ρηματικός τύπος «λέμε», δεν υπήρχε ανέκαθεν στην Ελληνική
- Οι νέες μέθοδοι όχι οι νέοι μέθοδοι
- Οι κοινωνικές παράμετροι όχι οι κοινωνικοί παράμετροι
- Αυτός καθ' εαυτόν, αυτοί καθ' εαυτοί, όχι αυτός καθ' εαυτός, αυτοί καθ' εαυτοί
- Η τελετή θα αρχίσει στις 10 προ μεσημβρίας, όχι προ μεσημβρίαν
- Εποχικά λουλούδια, όχι εποχικά λουλούδια (όπως μετοχή – μετοχικός, κατοχή - κατοχικός)
- Υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός μεταξύ υπεραγορών, όχι συναγωνισμός.

© POWER
PRACTICE


Σημεία στίξης

- Τελεία (.)
 - Ανταποκρίνεται σε σταμάτημα, ακέραιο νόημα
 - Χρήση σε μερικές συντομογραφίες...

 POWER
PAGE


Συντομογραφίες

- Πότε μπαίνει τελεία;
 - Π.χ., κ.α., δηλ., κ.Ανδρέου
 - Δις, Κοσ, Κα, Δρ
- Κλπ ή Κτλ, κ.λπ. ή κ.τ.λ;
 - Κτλ: δηλώνεται ότι είναι γνωστό πόσα υπολείπονται
 - Κλπ: ενέχει κάποια αοριστία (ίσως και γι' αυτό χρησιμοποιείται ευρύτερα)

 POWER
PAGE

Σημεία στίξης

- Άνω τελεία (^)
 - Δηλώνει αρκετά στενό νοηματικό σύνδεσμο με τα προηγούμενα και χρησιμεύει για να σημειώνουμε μικρότερη διακοπή παρά με τελεία και μεγαλύτερη παρά με κόμμα
 - Του Αισχύλου σώζονται τρεις τραγωδίες από τον τριτικό κύκλο του Σοφοκλή, επίσης τρεις.

 POWER
PAGE

Σημεία στίξης

- Κόμμα (,)
 - Χρησιμεύει για να σημειώσουμε λογικό χωρισμό και μικρό σταμάτημα, ή σε μεγάλες φράσεις για να δώσουμε ευκαιρία σε αναπνοή
 - Δεν χρησιμοποιείται πριν το «και» ή πριν το «ή» εκτός αν...
 - Το «και» έχει σημασία συνδέσμου π.χ.: *Εσύ μαζεύεις, και (= ενώ) αυτός σκορπά.* – *Πήγαινε στο καλό, και (= γιατί) δε σ' έχω ανάγκη*
 - Πρέπει για λόγους σαφήνειας.

© P.O. ER
misco IMAGE

Σημεία στίξης

- Άνω και κάτω τελεία (:)
 - Δηλώνουν ότι θα ακολουθήσει παράθεμα, ή όταν αναλύουμε ή ερμηνεύουμε κάτι που έχουμε καταγράψει, π.χ.:
 - *Σκεπτόμουν καθαρά το εξής: θα εκτελέσω όσο μπορώ καλύτερα το χρέος μου*
- Παύλα (-)
 - Δηλώνει αλλαγή του συνομιλητή όταν δεν χρησιμοποιούνται εισαγωγικά («»)
 - Επίσης χρησιμοποιείται για να φανεί μεγαλύτερη η αντίθεση των προηγούμενων με τα ακόλουθα: *Ξεκίνησαν – μα δεν θα φθάσουν ποτέ!*

© P.O. ER
misco IMAGE

Σημεία στίξης

- Απόστροφος (') – αποφεύγεται στις πλείστες περιπτώσεις, γιατί θεωρείται ανεπίσημο ύφος
 - 1) α εκκρούει (αποβάλλει) ε, ο, ι, ου
 - 2) σ εκκρούει ε, ι, ου
 - 3) ου εκκρούει ε, ι
 - 4) ι εκκρούει ε
 - Αν' αυτά
 - Μου 'πε
 - Φερ' το
 - Από 'κει, από 'δω
- Παρένθεση {}
 - Οι λέξεις που περικλείονται σ' αυτά παρουσιάζουν λιγότερο ενδιαφέρον
 - Σπερμήγηση ή συμπλήρωση των λεγόμενων
 - Παραπομπές π.χ. (βλ. σχεδιάγραμμα 1.1)
 - Αγκύλες []
 - Για να απομονωθεί μια ένδειξη που βρίσκεται ήδη σε παρένθεση.

© P.O. ER
misco IMAGE

Σημεία στίξης

- Εισαγωγικά («»)
 - Στην αρχή και τέλος παραθεμάτων: *Μου είπε: «Δεν σε ξέρω καθόλου».*
 - Λέξεις που παίρνουν ιδιαίτερο νόημα: *Οι παλαιότεροι χρησιμοποιούσαν τη λέξη «σπουδαίος» με διαφορετικό νόημα.*
 - Ύστερα από τα εισαγωγικά σημειώνεται η τελεία. Το ερωτηματικό και το θαυμαστικό σημειώνονται μέσα από τα εισαγωγικά, εκτός αν δεν ανήκουν στο κείμενο των εισαγωγικών
- Ερωτηματικό (?)
 - Τοποθετείται στο τέλος κάθε ευθείας ερωτηματικής πρότασης. Π.χ. *Πώς θέλετε την εξής ιδέα;*
 - Η πλάγια ερώτηση δεν θέλει ερωτηματικό. Π.χ. *Με ρώτησε γιατί δεν τον περιμένα.*

© POWER
mixco IMAGE

Σημεία στίξης

- Θαυμαστικό (!)
 - Επιφώνημα ή έκφραση που δηλώνει θαυμασμό, προσαγή, χαρά, ελπίδα, φόβο. *Ζήτω! Μακάρι! Πήγαινε! Ντροπή!*
- Αποσιωπητικά (...)
 - Σημειώνονται όταν δεν τελειώνουμε τη φράση
 - Όταν σε παράθεμα από συγγραφέα παραλείπουμε ένα τμήμα φράσης
- Αριθμοί και σημεία στίξης
 - Διαχωρισμός σε ομάδες τριών ψηφίων: 1.300.560
 - Διαχωρισμός από τις ακέρατες μονάδες από το δεκαδικό μέρος του αριθμού: €1.145,50
 - Δεν συνηθίζεται ο διαχωρισμός σε ομάδες τριών ψηφίων στην περίπτωση των χρονολογιών. Π.χ. Η καταστροφή του συντελέστηκε το 4500 π.Χ. Η περιοχή κατοικήθηκε πολύ πριν το 10500 π.Χ..

© POWER
mixco IMAGE


Αποφεύγετε

- Την χρήση ατελών φράσεων που περιλαμβάνουν αποφθέγματα, παροιμίες, όπως: *ουκ αν λάβεις ...*, κλπ.
- Το κόψιμο των λέξεων, όπως: *γραμ/τιο, διευ/ντης, Κων/νος*, κλπ
- Την κατάχρηση των εισαγωγικών, των θαυμαστικών!!!!
- Προσέξτε τα σημεία στίξης (μπορεί να αλλοιώσουν το κείμενο).

© POWER
mixco IMAGE

Θυμηθείτε ...


- Οι αριθμοί γράφονται ολογράφως π.χ. δύο επιστολές (εξαιρούνται οι ημερομηνίες, χρηματικά ποσά, λογιστικά και στατιστικά στοιχεία)
- Το καταληκτικό «ν» χρησιμοποιείται πριν από τα φωνήεντα και από τις λέξεις που αρχίζουν από Κ, Π, Τ, Ξ, Ψ και ΓΚ, ΜΠ, ΝΤ, ΤΖ, ΤΣ

 ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Πριν φύγει το κείμενο από τα χέρια μας ...


Ελέγξτε το κείμενο!
με τη ματιά του αποστολέα

Ελέγξτε το κείμενο!
με τη ματιά του παραλήπτη

 ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

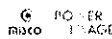
Περιλαμβάνει τις αρχές της επικοινωνίας;

Είναι σαφές;
Είναι πειστικό;
Είναι σύντομο ή φλύαρο;
Είναι ευανάγνωστο;
Λέει ξεκάθαρα τι ζητάτε από τον παραλήπτη;

 ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

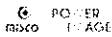
Αποφύγετε λέξεις που μειώνουν την αξιοπιστία

- Ίσως
- Δεν είμαι σίγουρος ότι...
- Πιθανόν
- Μπορεί
- Όχι σίγουρα
- Φαίνεται ότι ...
- Κατά πάσα πιθανότητα...
- Δυνατόν να...



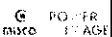
Επιλέγοντας τη συντομία

| | |
|--|--------------------------------------|
| Συνημμένα θα βρείτε | Επισυνάπτουμε |
| Παρακαλώ μη διστάσετε να... | Παρακαλώ |
| Το συντομότερο δυνατόν | Μόλις μπορείτε |
| Σε περίπτωση που... | Αν... |
| Εξ αιτίας του γεγονότος | Επειδή... |
| Αν μπορώ να σας φανώ χρήσιμος σε οτιδήποτε | Αν μπορώ να σας βοηθήσω |
| Εν κατακλείδι | Τελικά |
| Οι προσπάθειές μου δυστυχώς δεν τελεοφόρησαν | Δυστυχώς οι προσπάθειές μου απέτυχαν |



Η Στίξη στα κείμενά μας


- Τα σημεία στίξης προδίδουν σωστή γνώση της γλώσσας
- Δίνουν πρόσθετη αξία στο κείμενό μας
- Δίνουν αξία στη σιωπή
- Βοηθούν τον αναγνώστη να καταλάβει ακριβώς τι εννοούμε.



Το Σαβουάρ Βίβρ της Γραπτής Επικοινωνίας


Χειρισμός εμπιστευτικών επιστολών

- Η εμπιστευτική επιστολή είναι αυτή που ο αποστολέας επιθυμεί το περιεχόμενό της να απευθύνεται αποκλειστικά και μόνο στον παραλήπτη και ο παραλήπτης αναμένεται να κρατήσει το περιεχόμενο της επιστολής εμπιστευτικό.

 **POWER
IMAGE**

Προετοιμασία εμπιστευτικής επιστολής

- Ύπαρξη των ενδείξεων «Προσωπικό» ή «Εμπιστευτικό» πάνω στο φάκελο
- Σφραγισμένος φάκελος με υπογραφή πάνω στη κολλητική ταινία
- Γράψτε "Εμπιστευτικό" στην κορυφή της σελίδας.

 **POWER
IMAGE**

Χειρισμός εμπιστευτικής επιστολής

- Πηγαίνει απευθείας στον παραλήπτη, ή εάν απουσιάζει φυλάγεται κάπου προσεκτικά
- Δεν ανοίγεται από τρίτο άτομο
- Όταν απαντούμε σε εμπιστευτική επιστολή, επίσης αναγράφουμε «Εμπιστευτική» στον φάκελο
- Αφού ανοιχτεί φυλάγεται σε εμπιστευτικά αρχεία.

© POWER
INAGE

Άλλες εισηγήσεις...

- Μια επιστολή, όσο σύντομη κι αν είναι πρέπει να περιλαμβάνει προσφώνηση, επιφώνηση και να έχει τη σωστή δομή
- Χρησιμοποιείτε το «εμείς» παρά το «εγώ» στην εξωτερική αλληλογραφία
– Π.χ. «Έχουμε επιληφθεί του θέματος»
- Ποτέ δεν χρησιμοποιούμε χιούμορ σε επιχειρηματικές επιστολές

© POWER
INAGE

...Άλλες εισηγήσεις

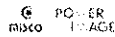
- Απαντάτε σε επιστολές εντός 5 ημερών
- Κλείνετε την επιστολή σας με χειρόγραφη υπογραφή, όχι φωτοτυπία υπογραφής
- Μην είστε αγενείς – π.χ. «Ακόμη να παραλάβουμε την πληρωμή σας».

© POWER
INAGE

Εξωτερικά emails...



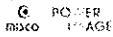
- Σύντομα και στο θέμα
- Σύντομες παραγράφους
- Χρήση απαριθμήσεων και εδαφιώσεων
- Μην χρησιμοποιείτε κεφαλαία – δίνετε την εντύπωση ότι ΦΩΝΑΖΕΤΕ!
- Πάντοτε χρησιμοποιείτε το "Subject" και βεβαιωθείτε ότι προσδιορίζει το θέμα
- Μην επισυνάπτετε έγγραφα εάν αυτά δεν είναι χρήσιμα...



Εξωτερικά emails...



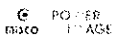
- Αποφεύγετε τα «read receipt»
- Μην χρησιμοποιείτε τη σήμανση «Επείγον» εκτός και μόνον εάν είναι
- Cc: Οι διευθύνσεις που μπαίνουν εδώ είναι ορατές προς όλους τους παραλήπτες. Αποφεύγετε, εκτός κι αν υπάρχει λόγος να ενημερωθούν άλλοι
- Bcc. Οι παραλήπτες δεν γνωρίζουν σε ποιους άλλους στάληκε το email
- Προσοχή στο "Reply to all" – χρησιμοποιήστε αν όλοι οι αρχικοί παραλήπτες (Το και Cc.) χρειάζεται να λάβουν την απάντησή σας.



Εξωτερικά emails



- Μην χρησιμοποιήσετε το Reply to all εάν
 - Μόνο ο αρχικός αποστολέας χρειάζεται να γνωρίζει την απάντησή σας
 - Η απάντησή σας ενδιαφέρει τον αποστολέα και μερικούς από τους παραλήπτες
 - Όταν το email σας ήρθε με Bcc.
 - Όταν η απάντησή σας είναι ένα απλό «Ευχαριστώ».

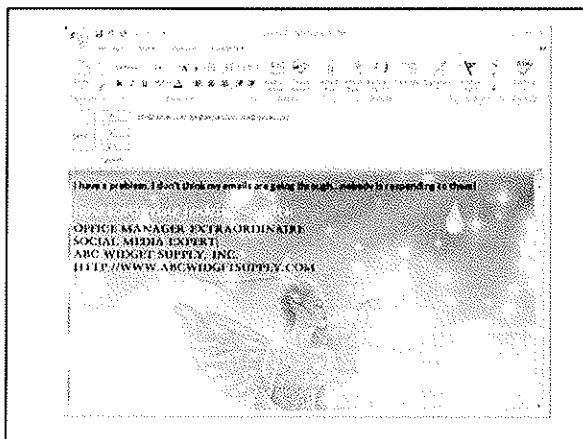


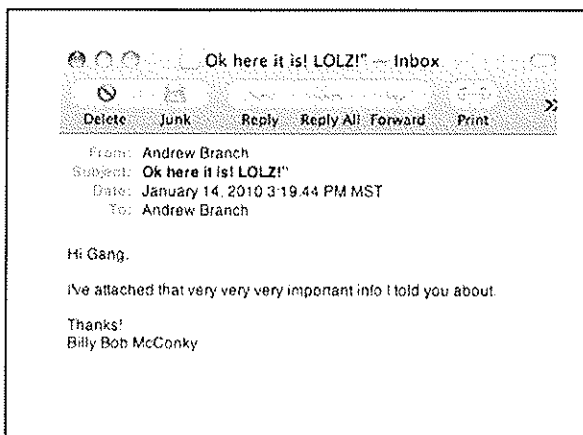
Εσωτερικά emails

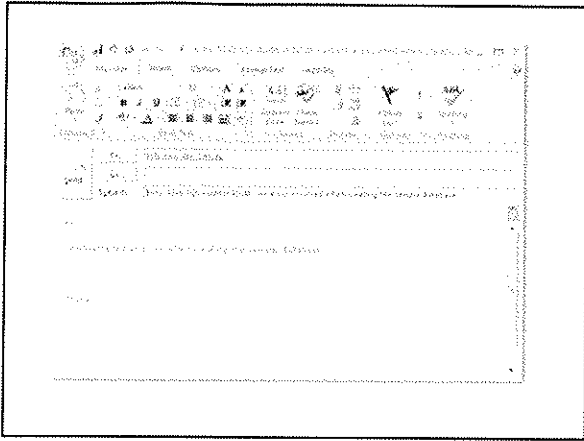


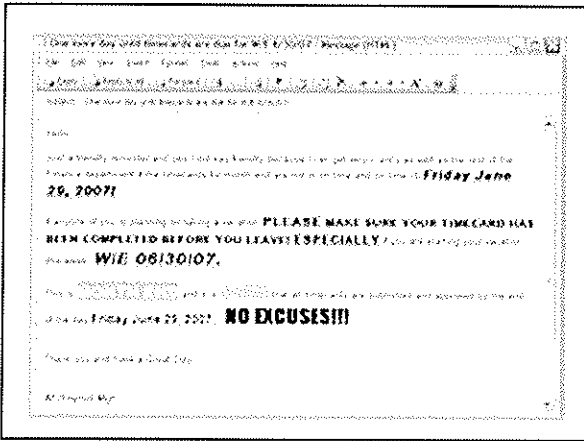
- Τα εσωτερικά emails επίσης πρέπει να γράφονται με επαγγελματισμό, παρόλο που είναι ανεπίσημα
- Σύνομα, ξεκάθαρα και στο θέμα
- Μην κατακρίνετε και μη δίνετε αρνητική κριτική μέσω του email
- Μην περιμένετε στιγμιαία απάντηση
- Αφήστε μισή ώρα να περάσει προτού απαντήσετε σε ένα email που σας έχει αναστατώσει
- Αποφεύγετε τα ανέκδοτα ή το χιούμορ.

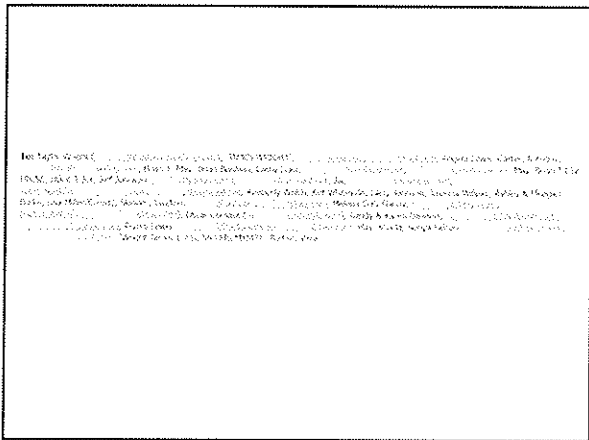
masco POWER IMAGE

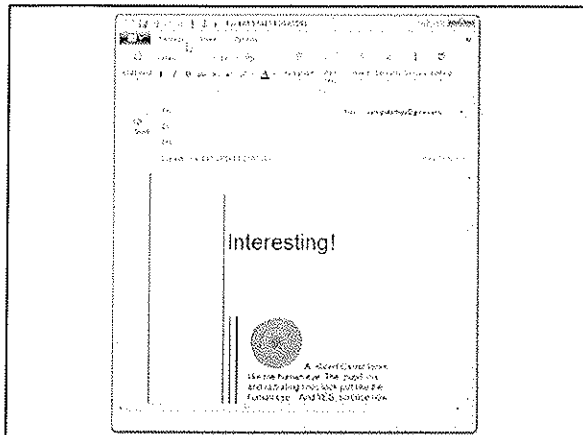













Γραπτά παράπονα

Σύνταξη παραπόνου, απάντηση παραπόνου



Σύνταξη παραπόνου

- Συγγραφή με τρόπο που θα ωθήσει τον παραλήπτη να μας χειριστεί με σοβαρότητα και να μας απαντήσει εποικοδομητικά
- Ξεκάθαρα και απλά μηνύματα
- Παραθέστε δεδομένα, χωρίς δραματοποίηση
- Παραθέστε τις αρνητικές επιπτώσεις με σοβαρό και επαγγελματικό ύφος
- Είστε εποικοδομητικοί – οι προθέσεις και οι εισηγήσεις σας
- Είστε οικείοι – με ύφος συνεργασίας και με ευγένεια.

© MICRO IMAGE

Απάντηση παραπόνου

- Ευχαριστήστε το ότι σας γνωστοποίησε το παράπονό του
- Δείξετε κατανόηση και παραθέστε τη θετική σας πρόθεση
- Δώστε εξηγήσεις – όχι δικαιολογίες
- Δεχθείτε ευθύνη – όπου αρμόζει
- Κάνετε την εισήγησή σας για κάποια δράση
- Ευχαριστήστε ξανά τον αποστολέα.

© HOFER
HARCO EDUC

Ευχαριστούμε!