



ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ 1

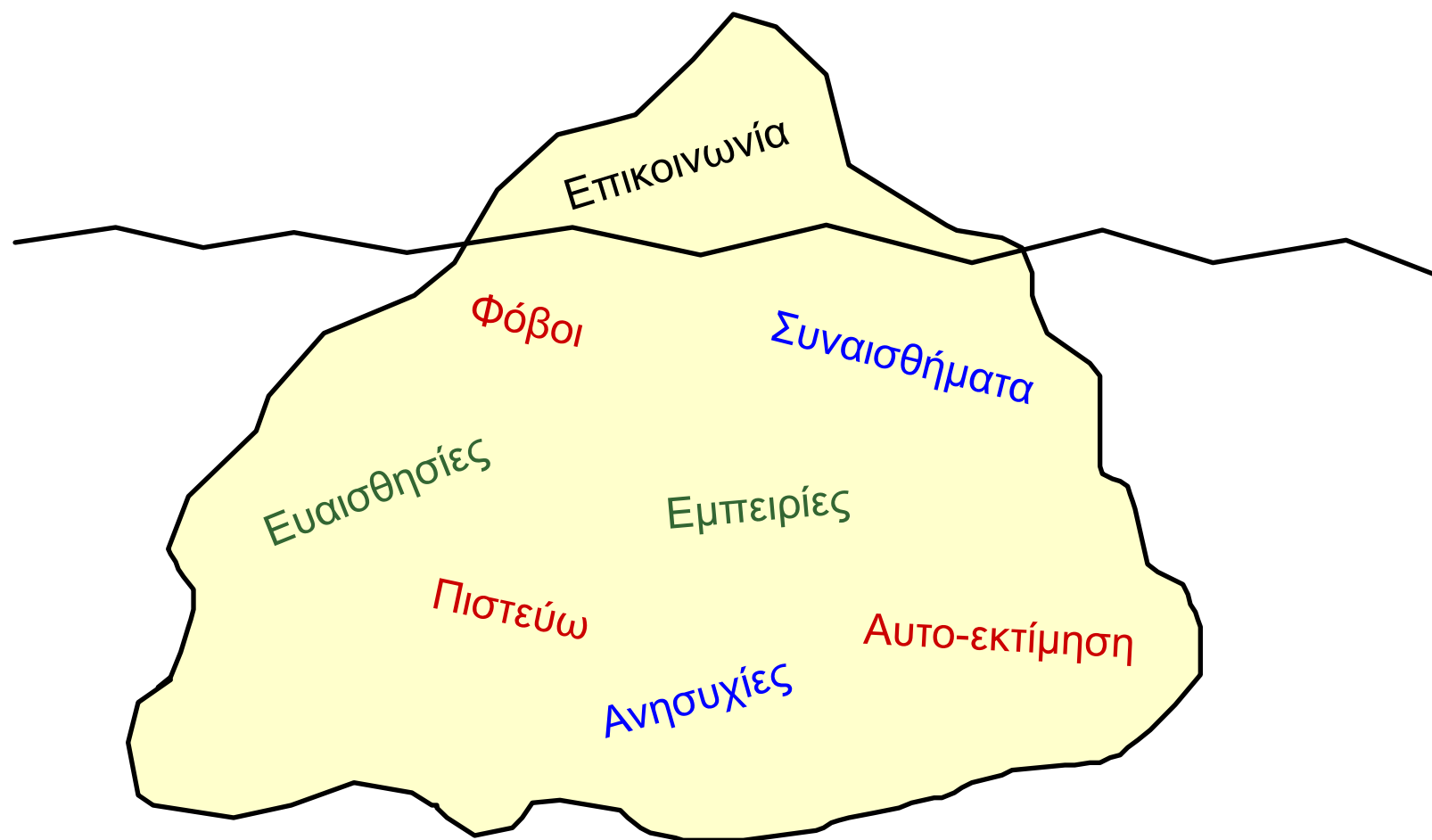


Γιατί είναι σημαντική η επικοινωνία;

- Είναι βασική ομάδα ικανοτήτων με εφαρμογή σε κάθε εργασία και κάθε οργανισμό.
- Πολύ σημαντικό συστατικό για την απόδοση οργανωμένων ομάδων.

Επικοινωνία

Επικοινωνία: Η “μύτη του παγόβουνου”:

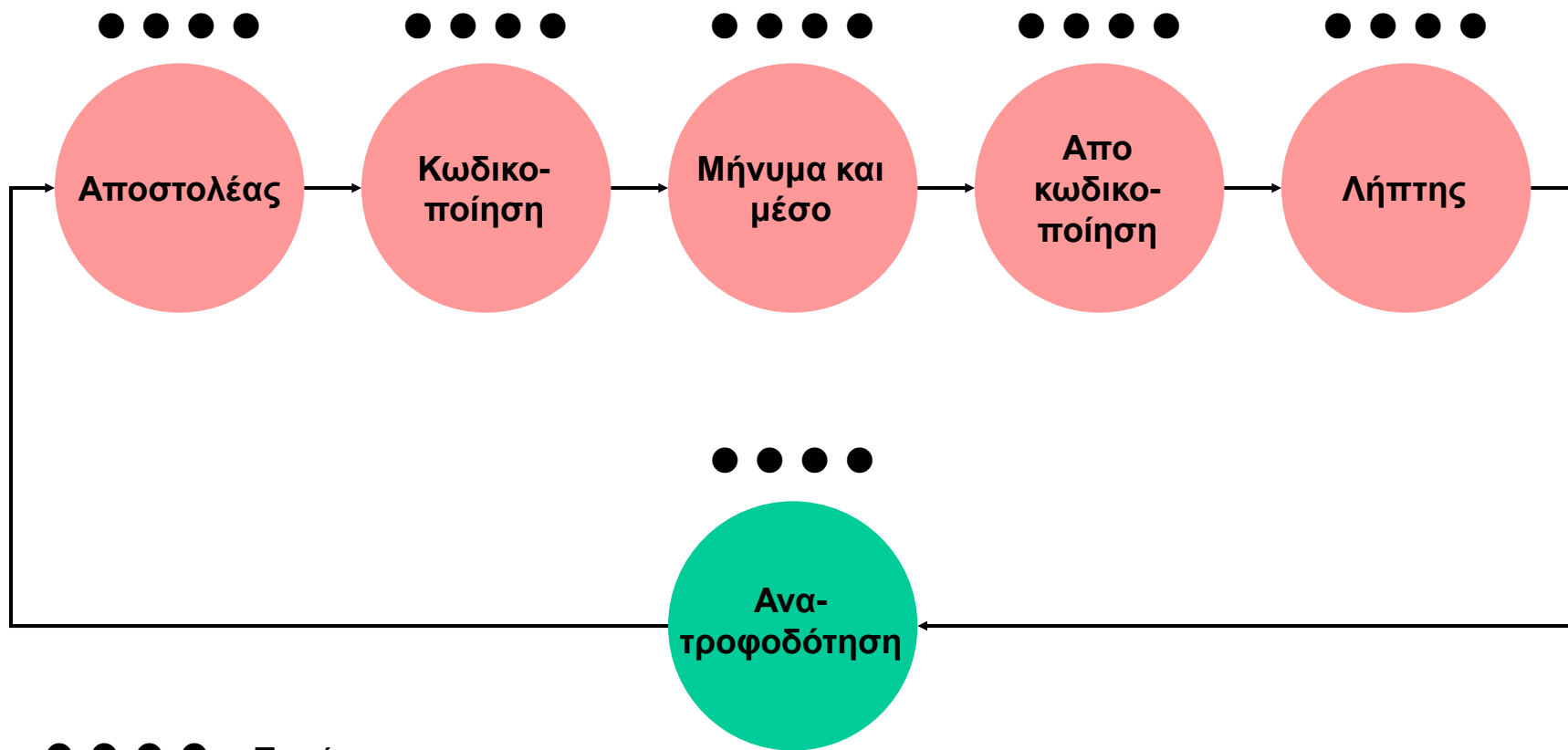




Ορισμός Επικοινωνίας

- Η αποστολή και λήψη σκέψεων, δεδομένων, πιστεύω, συμπεριφορών και συναισθημάτων – μέσω ενός ή περισσότερων μέσων – που προκαλούν αντίδραση.

Το Μοντέλο Επικοινωνίας



● ● ● ● = Παράσιτα



Κωδικοποίηση/Αποκωδικοποίηση

- **Η Κωδικοποίηση** δίνει προσωπικό νόημα στα μηνύματα που θα αποσταλούν.
- **Η Αποκωδικοποίηση** δίνει προσωπική ερμηνεία σε μηνύματα που λαμβάνονται.

Σύγκριση Πλουσιότητας Μέσων

Άμεση Ψηλή

Ανατροφοδότηση

Εξατομίκευση

Αργή Χαμηλή

Μονό

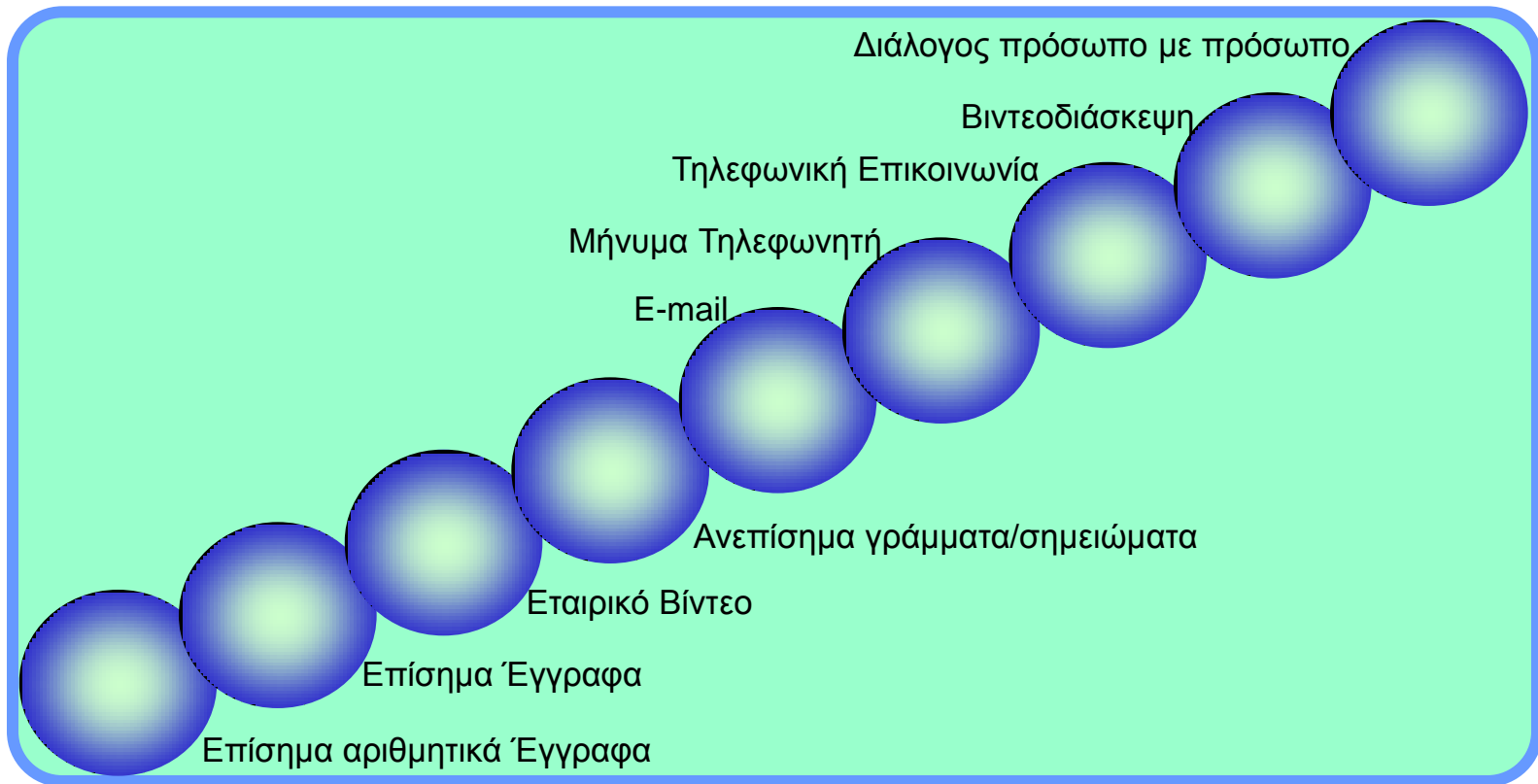
Πρότυπη

Κανάλια

Γλωσσική Ελευθερία

Πολλαπλά

Ποικίλη





Εμπόδια στην Αποτελεσματική Επικοινωνία

- Εξωτερικά Εμπόδια
 - Θόρυβοι
 - Διαφορά επιπέδου/τάξης/θέσης
 - Φυσικά ή ψυχολογικά εμπόδια
 - Αποστάσεις (Proxemics)
 - Απόσταση “άνεσης” μεταξύ ανθρώπων
 - 🏠 Οικεία ζώνη (από αφή μέχρι 40εκ.)
 - 🏠 Προσωπική ζώνη (από 40εκ. μέχρι 120εκ.)
 - 🏠 Κοινωνική ζώνη (από 120εκ. μέχρι 3.5μ.)
 - 🏠 Δημόσια ζώνη (από 3.5 μ. και άνω)
 - Πίεση χρόνου
 - Υπερ-πληροφόρηση



Εμπόδια στην Αποτελεσματική Επικοινωνία

- Εσωτερικά εμπόδια

- Διαφορετικά σημεία αναφοράς

- Διαφορετικές ανάγκες, αξίες, συμπεριφορές, προσδοκίες, πχ.,

- ☞ Γενικός Διευθυντής-Λειτουργός

- ☞ Διευθυντής Μάρκετινγκ-Διευθυντής Παραγωγής

- ☞ Συντεχνιακός Εκπρόσωπος-Στέλεχος Εταιρείας

- Επιλεκτική ακρόαση

- Αγνόηση ή παραποίηση νέων πληροφοριών όταν αυτές συγκρούονται με υφιστάμενα πιστεύω.

- Προ-αξιολόγηση του μηνύματος

- Αξιολόγηση μηνύματος βάσει:

- ☞ αξιολόγησης του αποστολέα (προηγούμενης εμπειρίας με τον αποστολέα).

- ☞ αναμενόμενου νοήματος του μηνύματος.



Εμπόδια στην Αποτελεσματική Επικοινωνία

- **Εννοιολογικά εμπόδια**

- **Σημασιολογικά προβλήματα**

- Διαφορετικοί άνθρωποι δίνουν διαφορετική σημασία σε κάθε λέξη. Διαφορετική σημασία σε μια λέξη μας κάνει να αντιληφθούμε διαφορετικά το νόημα της επικοινωνίας.

- Π.χ.:

- 🗨️ Ο Αντώνης ήτανε πολύ βαρύς.

- 🗨️ Αυτό που είπες ήτανε γελοίο.

- **Εξειδικευμένο λεξιλόγιο**

- Εργασιακή, επαγγελματική ή κοινωνική φρασεολογία η οποία έχει νόημα μόνο για τα μέλη συγκεκριμένης εργασιακής, επαγγελματικής ή κοινωνικής ομάδας.



Ακρόαση

- 5 Επίπεδα Ακρόασης:
 - «Ακούω» χωρίς να ακούω
 - Προσποιούμαι ότι ακούω
 - Ακούω επιλεκτικά
 - Ακούω προσεκτικά
 - Ακούω συμμετοχικά



Δυσκολίες στην Ακρόαση

Η Αντίληψη μας

ΑΝΤΙΛΗΨΗ:

- Η διαδικασία συγκέντρωσης αισθητηρίων πληροφοριών και η απόδοση νοήματος σ' αυτές.



Δυσκολίες στην Ακρόαση

Η Αντίληψη μας

- Συγκεντρώνουμε πληροφορίες μέσω των αισθητηρίων οργάνων μας.
- Το μυαλό επιλέγει μέρος των πληροφοριών, τις οργανώνει, και τέλος τις επεξηγεί και τις αξιολογεί.
- Το αποτέλεσμα είναι η αντίληψη.
- Αντίληψη = Επεξεργασία πληροφοριών
=> Πιθανότητα Παρερμηνείας



Ακρόαση

Συμβουλές

- Όταν ακούς σταμάτα να “μιλάς” από μέσα σου και άκουσε προσεκτικά.
- Προσπάθησε να μη βγάλεις πρόωρα συμπεράσματα.
- Μην διακόπτεις.
- Κράτησε σιωπή μεταξύ ομιλίας.
- Ανατροφοδότησε τον ομιλητή.