



Ενότητα 3 – Ήπιες δεξιότητες

3.5 Επικοινωνία

Θεωρητικές έννοιες - Πρόγραμμα

1. Επικοινωνία - Τι σημαίνει;
2. Γιατί είναι σημαντική δεξιότητα;
3. Δεξιότητες επικοινωνίας
4. Πώς να βελτιώσετε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες
5. Επικοινωνώντας ως επιχειρηματίας
6. Βιβλιογραφικές Αναφορές

Επικοινωνία - Τι σημαίνει;

«Η μετάδοση ή η ανταλλαγή πληροφοριών, γνώσεων ή ιδεών, μέσω του λόγου, της γραφής, μηχανικών ή ηλεκτρονικών μέσων» (Oxford English Dictionary)

Υπάρχουν δύο κύριοι τύποι επικοινωνίας:

- ❑ Λεκτική επικοινωνία (προφορική ή γραπτή) και
- ❑ Μη λεκτική επικοινωνία (γλώσσα του σώματος, εκφράσεις του προσώπου κ.λπ.)



Λεκτική επικοινωνία



- Όλα όσα λέμε
 - Η επιλογή των λέξεων είναι σημαντική
 - Χρειάζεται να προσαρμοστεί στο πλαίσιο, π.χ. επιχειρηματικό περιβάλλον, παιδί, γραφειοκρατικό περιβάλλον, μιλώντας σε έναν φίλο ή σε κάποιο άτομο που δεν μιλάει πολύ καλά τη γλώσσα

Μη λεκτική επικοινωνία

Η μη λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει:

- Τον τόνο της φωνής,
- Τις μη λεκτικές ενδείξεις,
- Τις χειρονομίες,
- Τις εκφράσεις του προσώπου,
- Τη γλώσσα του σώματος
- Την εμφάνιση.

□ Γενικά συνοδεύει τη λεκτική επικοινωνία, αλλά χρησιμοποιείται και μόνη της.

□ Όταν χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με τη λεκτική επικοινωνία, μπορεί να τονίσει ή να υπονομεύσει το μήνυμα



Ακουστική κατανόηση



- Αναπόσπαστο μέρος της επικοινωνίας
- Κατά τη διαδικασία της επικοινωνίας, ξοδεύουμε περίπου το 45% του χρόνου μας ακούγοντας
- Ακοή vs. Ακρόαση
- Πολλοί άνθρωποι σκέφτονται τι θέλουν να πουν στη συνέχεια, αντί να επικεντρωθούν στο μήνυμα του άλλου ατόμου.
- Για να κατανοήσετε καλύτερα αυτή την έννοια, παρακολουθήστε το ακόλουθο βίντεο:

<https://www.youtube.com/watch?v=i3ku5nx4tMU>

Ενεργή ακρόαση

Η ενεργή ακρόαση περιλαμβάνει τρεις βασικές πτυχές:

- 1. Γνωστική πτυχή:** Παραμένετε σε εγρήγορση και δίνετε προσοχή σε όλες τις έμμεσες και άμεσες πληροφορίες που λαμβάνετε από το άτομο που σας μιλάει. Κατανοείτε και επεξεργάζεστε αυτές τις πληροφορίες.
- 2. Συναισθηματική πτυχή:** Διατηρείτε μια ήρεμη προσέγγιση και διαχειρίζεστε τα συναισθήματα που προκύπτουν, π.χ. ενόχληση, πλήξη ή έκπληξη, ώστε να μην ενοχλούν τον συνομιλητή σας.
- 3. Συμπεριφορική πτυχή:** Συμμετέχετε στη συζήτηση και δείχνετε κατανόηση μέσω λεκτικών και μη λεκτικών ενδείξεων.

□ Η βελτίωση των δεξιοτήτων μας στην ακρόαση είναι μια διαβίου προσπάθεια.



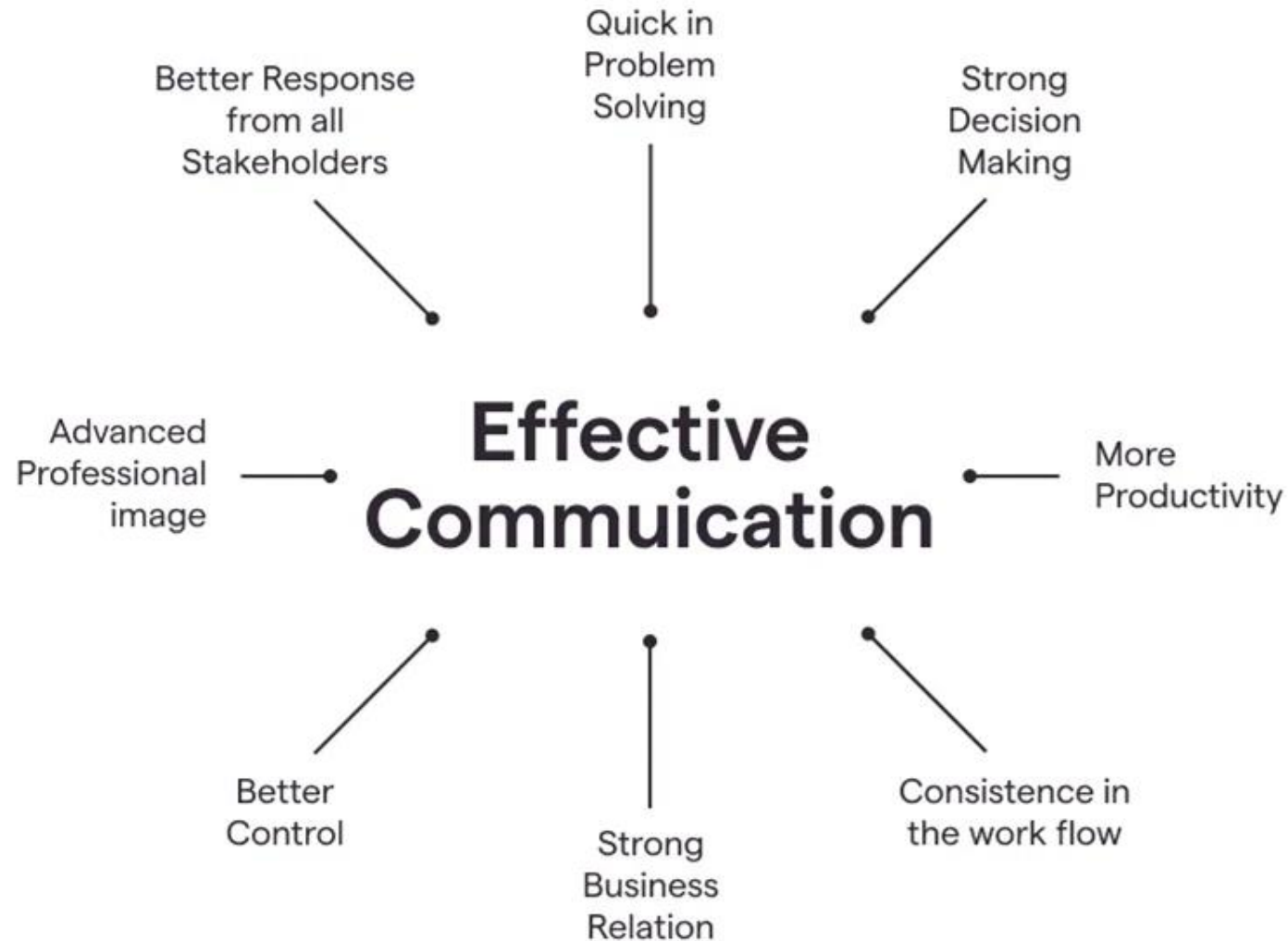
Γιατί είναι σημαντικές οι δεξιότητες επικοινωνίας;

Παρακολουθήστε το παρακάτω βίντεο για να κατανοήσετε καλύτερα τι είναι η επικοινωνία και γιατί είναι σημαντική:

<https://www.youtube.com/watch?v=2Lkb7OSRdGE>



Γιατί είναι σημαντικές οι δεξιότητες επικοινωνίας



Πηγή:
<https://hailo.com/blog/top-5-communication-skills-and-how-to-improve-them/>

Πριν προχωρήσετε, σκεφτείτε τις ακόλουθες ερωτήσεις:

- ❖ Σκεφτείτε ένα καλό και ένα κακό παράδειγμα επικοινωνίας που έχετε συναντήσει στη ζωή σας. Προσπαθήστε να θυμηθείτε με ποιοό άτομο ήταν, πώς δόθηκε η πληροφορία και πώς σας έκανε να νιώσετε.
- ❖ Φτιάξτε μια λίστα με τους λόγους για τους οποίους πιστεύετε ότι η μία συνομιλία πήγε καλά και η άλλη όχι.



Δεξιότητες επικοινωνίας

Εκτός από τους δύο κύριους τρόπους επικοινωνίας, υπάρχουν πολλές άλλες δεξιότητες στον τομέα της επικοινωνίας, όπως:

- Δεξιότητες παρουσίασης: Δεξιότητες που χρησιμοποιούνται για παρουσιάσεις, όπως η παρουσίαση μιας ιδέας σε μια συνάντηση ή η παρουσίαση του εαυτού σας σε μια συνέντευξη για δουλειά,
- Δεξιότητες γραφής: Δεξιότητες αποτελεσματικής γραπτής επικοινωνίας, αποφεύγοντας ασαφείς και ημιτελείς προτάσεις,
- Προσωπικές δεξιότητες: Οι ήπιες δεξιότητες που σχετίζονται με τον εαυτό μας, όπως η αυτοεκτίμηση, η υπομονή ή η διαχείριση του άγχους, οι οποίες επηρεάζουν το πόσο αποτελεσματικά επικοινωνούμε.

Πώς να βελτιώσετε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες

Τα επτά χαρακτηριστικά της αποτελεσματικής επικοινωνίας



- Σαφής □ Να γνωρίζετε ποιο είναι το μήνυμά σας
- Σύντομη □ Μην πλατειάζετε
- Συγκεκριμένη □ Να παρέχετε όλες οι απαραίτητες λεπτομέρειες
- Ορθή □ Να αποφεύγετε τα λάθη στον προφορικό και στον γραπτό λόγο
- Συνεπής □ Να υπάρχει λογική, να συνδέετε τα επιμέρους σημεία
- Πλήρης □ Μην παραλείπετε σημαντικές πληροφορίες
- Ευγενική □ Να περνάτε το μήνυμά σας με σεβασμό

Πηγή: <https://www.youtube.com/watch?v=2Lkb7OSRdGE>

Πώς να βελτιώσετε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες

1. Να κοιτάτε τον ομιλητή ή την ομιλήτρια και να έχετε οπτική επαφή
2. Να παρατηρείτε τις μη λεκτικές ενδείξεις
3. Μην διακόπτετε τον ομιλητή ή την ομιλήτρια
4. Να ακούτε χωρίς να κρίνετε και χωρίς να καταλήγετε βιαστικά σε συμπεράσματα
5. Μην αρχίζετε να προετοιμάζετε τι θα πείτε στη συνέχεια ενώ ο συνομιλητής σας μιλάει
6. Να δείχνετε ότι ακούτε
7. Μην επιβάλλετε τις απόψεις ή τις λύσεις σας
8. Να είστε συγκεντρωμένοι και συγκεντρωμένες
9. Να κάνετε ερωτήσεις
10. Να αναδιατυπώνετε και να συνοψίζετε



Επικοινωνώντας ως επιχειρηματίας

- Επικοινωνία με διαφορετικές ομάδες ανθρώπων:

- ☐ Συνεργάτες

- ☐ Πελάτες

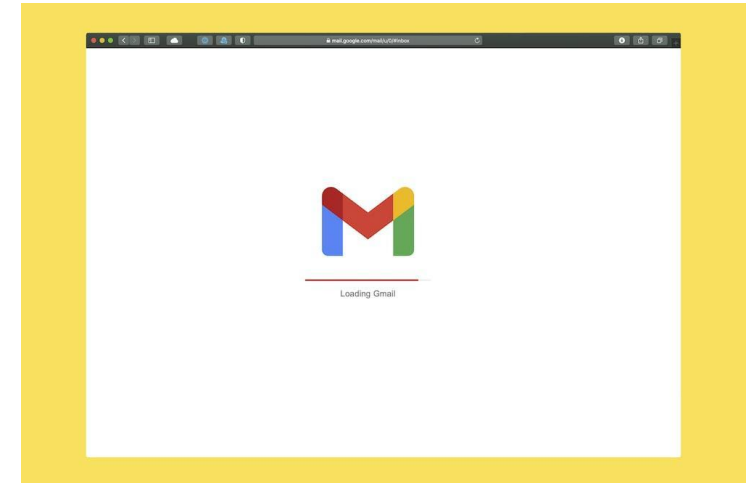
- ☐ Υπάλληλοι

- Η σημασία της επικοινωνίας των αξιών στους συνεργάτες και τα εργαζόμενα άτομα για την προώθηση της επιτυχούς συνεργασίας και της αποφυγής αντικατάστασης του προσωπικού



Επικοινωνώντας ως επιχειρηματίας

- Το 74% των εργαζομένων αισθάνεται ότι δεν έχει σημαντικές πληροφορίες
- Αποτελεσματική επικοινωνία με τα εργαζόμενα άτομα, ειδικά σε περιόδους αλλαγών
- ❑ Με βάση μια στρατηγική επικοινωνίας
- ❑ Διατήρηση της δέσμευσης των εργαζομένων και ενημέρωση
- ❑ Συμπερίληψη των εργαζομένων από την αρχή



Επικοινωνώντας ως επιχειρηματίας



Ως επιχειρηματίας, είστε ο ηγέτης ή η ηγέτιδα της ομάδας σας και η ακρόαση είναι σημαντική.

- ❑ Για κίνητρα
- ❑ Σύλληψη ιδεών
- ❑ Θετικό περιβάλλον
- ❑ Συμμετοχή
- ❑ ...

Επικοινωνώντας ως επιχειρηματίας

Οφέλη της αποτελεσματικής επικοινωνίας:

- Βοηθά στην καινοτομία
- Μειώνει το φόρτο των email
- Αποτρέπει τα κενά πληροφοριών
- Ενισχύει την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ διαφορετικών ομάδων εργασίας
- Αυξάνει την παραγωγικότητα των εργαζομένων
- Συμπεριλαμβάνει τους και τις υπαλλήλους που δουλεύουν εξ αποστάσεως
- Μειώνει την αντικατάσταση του προσωπικού
- Ενισχύει την ανταλλαγή γνώσεων
- Συμβάλλει στη θετική εταιρική κουλτούρα
- Ενισχύει την ικανοποίηση και τη δέσμευση των πελατών



Θέλετε να μάθετε περισσότερα για την επικοινωνία;



Μεταβείτε στο τμήμα «Θέλετε να μάθετε περισσότερα» αυτής της ενότητας, το οποίο σας παρέχει περαιτέρω πηγές για το θέμα!

Βιβλιογραφικές Αναφορές

- <https://www.skillsyouneed.com/ips/communication-skills.html>
- [https://www.open.edu/openlearn/mod/oucontent/view.php?id=87012§ion=2#:~:text=In%20the%20Oxford%20English%20Dictionary,%20\(OED%2C%202019\)](https://www.open.edu/openlearn/mod/oucontent/view.php?id=87012§ion=2#:~:text=In%20the%20Oxford%20English%20Dictionary,%20(OED%2C%202019))
- <https://novoresume.com/career-blog/communication-skills>
- <https://haiilo.com/blog/top-5-communication-skills-and-how-to-improve-them/>
- <https://www.udemy.com/topic/communication-skills/free/>
- <https://hbr.org/2021/12/how-to-become-a-better-listener>
- <https://www.bhf.org.uk/information-support/heart-matters-magazine/wellbeing/how-to-talk-about-health-problems/active-listening>

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ
ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ!

