

**TOWARDS A HOLISTIC TRANSFORMATION OF
ORGANISATIONS INTO LEARNING WORKPLACES**

LEARNING WORKPLACES

Εργαστήριο: Έξι Βασικές Οριζόντιες Δεξιότητες για Εργοδοτούμενους *Ενότητα 1: Δεξιότητες Επικοινωνίας*

[Ημερομηνία Εργαστηρίου]



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Αριθμός Συμφωνίας Έργου: 612910-EPP-1-2019-1-CY-EPPKA3-PI-FORWARD

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Learn continually -
there's always "one
more thing" to learn!

Steve Jobs

*Καλωσορίσατε στο
εργαστήριο του έργου **LEARN**
για **Εργοδοτούμενους!***



Ας σπάσουμε τον πάγο!



Συστάσεις



Εισαγωγή

ΣΚΟΠΟΣ

Η ανάπτυξη βασικών «οριζόντιων», «μαλακών» δεξιοτήτων των εργοδοτούμενων, τις οποίες ζητούν συχνότερα οι εργοδότες σήμερα, ώστε να γίνουν πιο αποτελεσματικοί στην εργασία και τη ζωή τους γενικότερα και να συμβάλουν στην υιοθέτηση κουλτούρας μάθησης στο χώρο εργασίας τους.



**Οικοδόμηση σχέσεων βασισμένων στην αποτελεσματική επικοινωνία,
το σεβασμό, τους καλούς τρόπους και την ενσυναίσθηση.**
[Δεξιότητες Επικοινωνίας]

Επίδειξη ομαδικότητας για την επίτευξη κοινών στόχων.
[Ομαδικότητα]

Αποτελεσματική αντιμετώπιση αλλαγών και προκλήσεων.
[Ψυχική Ανθεκτικότητα και Διαχείριση Χρόνου]

**Υλοποίηση εργασιών βάσει προκαθορισμένων διαδικασιών,
κανόνων και προσδοκιών.**
[Υπευθυνότητα και Ηθική στην Εργασία]

Επίδειξη αυτογνωσίας και αυτοαποτελεσματικότητας.
[Αυτοηγεσία και Επιχειρηματική Νοοτροπία]

Διαχείριση της διαδικασίας προσωπικής μάθησης.
[Μεταγνωστική Ικανότητα (Μαθαίνω να Μαθαίνω)]

ΣΤΟΧΟΣ

Δομή Εκπαίδευσης



1. Δεξιότητες
Επικοινωνίας



2. Ομαδικότητα



3. Ψυχική Ανθεκτικότητα
και Διαχείριση Χρόνου



4. Υπευθυνότητα και
Ηθική στην Εργασία



5. Αυτοηγεία και
Επιχειρηματική
Νοοτροπία



6. Μεταγνωστική
Ικανότητα (Μαθαίνω
να Μαθαίνω)

Έχω συνειδητοποιήσει ότι όλα μας τα προβλήματα προκύπτουν από την αποτυχία μας να χρησιμοποιήσουμε μια απλή και ξεκάθαρη γλώσσα.


JEAN-PAUL SARTRE,
Γάλλος φιλόσοφος

Το πιο σημαντικό στην επικοινωνία είναι να ακούς αυτό που δε λέγεται.

PETER DRUCKER,
Αυστροαμερικανός συγγραφέας και σύμβουλος σε θέματα διοίκησης

Επικοινωνία



Μαθησιακά Αποτελέσματα

01

Να περιγράφετε τις διάφορες μορφές επικοινωνίας (λεκτική-μη λεκτική, προφορική-γραφτή, άμεση-έμμεση, εντός ίδιου πολιτισμικού πλαισίου-διαπολιτισμική κ.ά.).

02

Να απαριθμείτε λέξεις και φράσεις που πρέπει να αποφεύγονται κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας.

03

Να εφαρμόζετε τεχνικές ενεργητικής ακρόασης κατά τη διάρκεια της λεκτικής επικοινωνίας.

04

Να χρησιμοποιείτε κατάλληλα μη λεκτικά σήματα ανάλογα με την επικοινωνιακή περίσταση.

05

Να επιδεικνύετε σεβασμό στη διαφορετικότητα μέσω αποτελεσματικής επικοινωνίας.

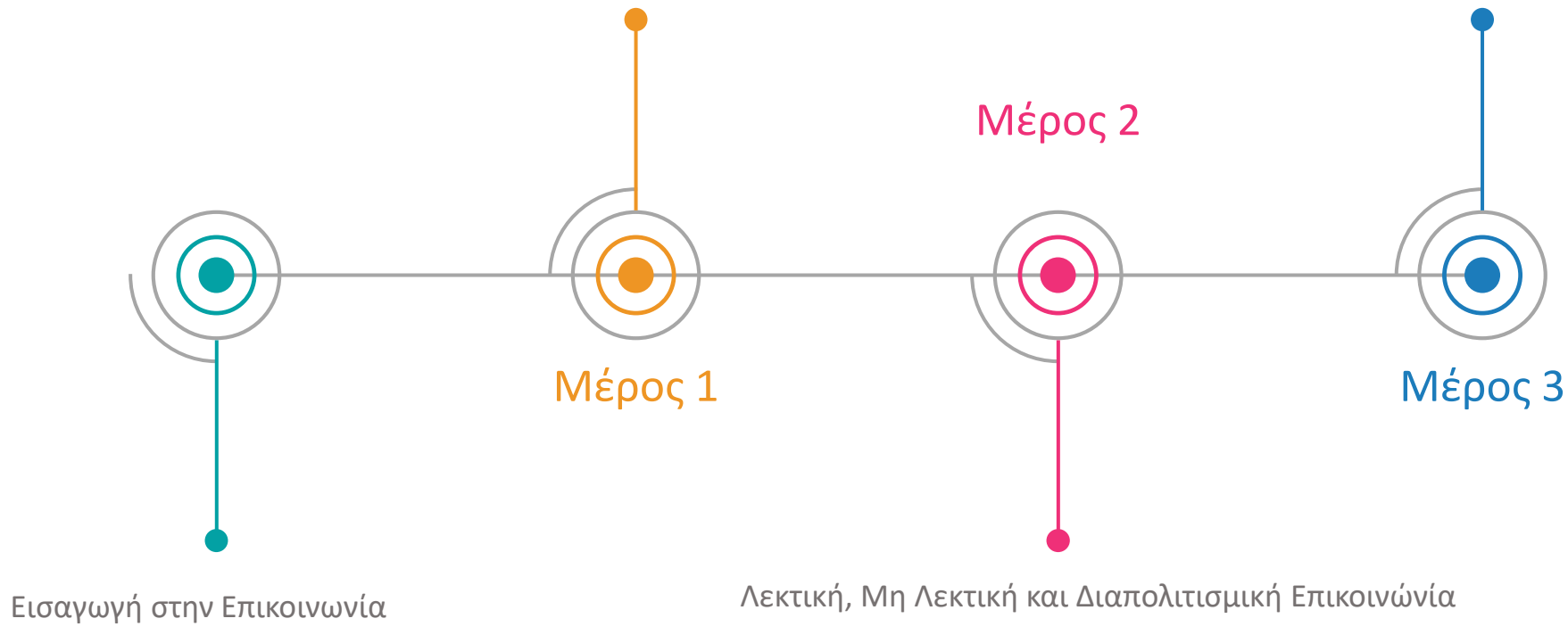
06

Να διατηρείτε ισχυρά δίκτυα γνωριμιών μέσω αποτελεσματικής επικοινωνίας.

Δομή Ενότητας

Μορφές και Μοντέλα Επικοινωνίας

Δικτύωση και Αποτελεσματικές Σχέσεις



R

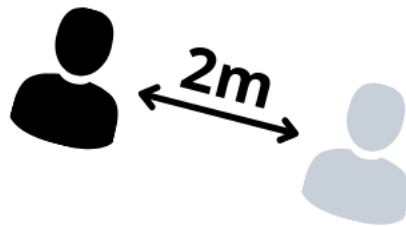
U



L

E

S



Επικοινωνία

Δεν υπάρχει χώρος της ανθρώπινης δράσης στον οποίο να μην απαιτείται να *επικοινωνήσουμε*:
επαγγελματική, κοινωνική και προσωπική ζωή.

Είναι μια **δεξιότητα** που απαιτείται να αναπτύσσουμε *διαρκώς*.



Επικοινωνία

«Η ανταλλαγή πληροφοριών και η διάδοση μηνυμάτων».

KATZ & KAHN

Ερευνητές της συστημικής προσέγγισης στη διοίκηση

«Η κοινωνική διάδραση μέσω μηνυμάτων».

JOHN FISKE

Αμερικανός φιλόσοφος



Μορφές και Μοντέλα Επικοινωνίας

Στοιχεία Επικοινωνίας και Μηνύματος
Θεωρία της Επικοινωνίας
Μοντέλα Επικοινωνίας
Μορφές Επικοινωνίας



Στοιχεία Επικοινωνίας

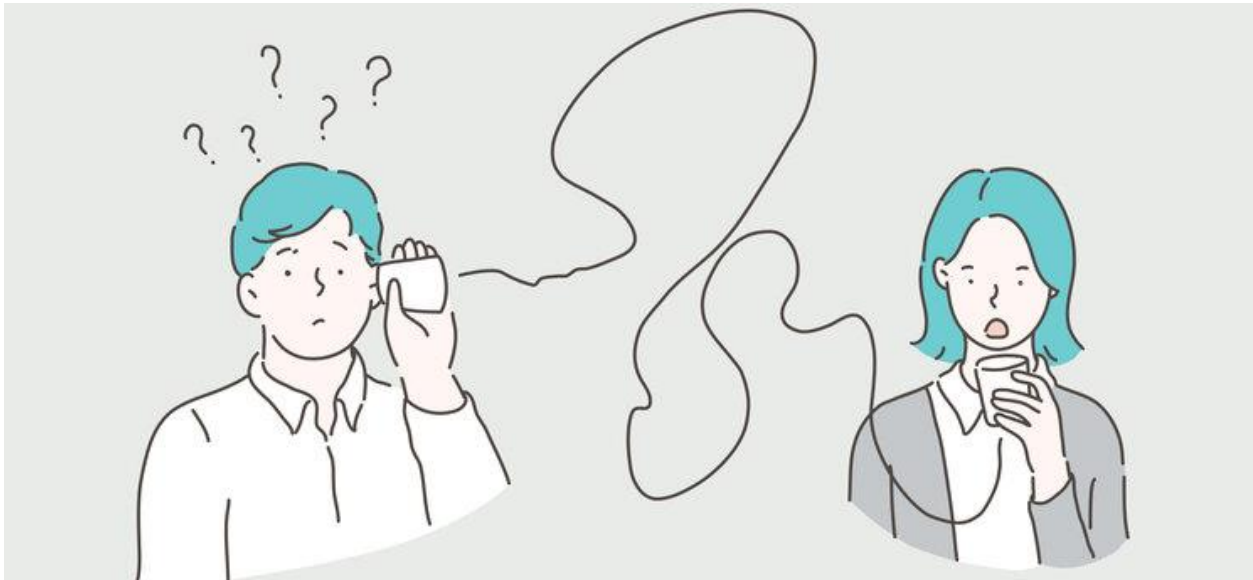
ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ ή ΠΟΜΠΟΣ

Αυτός/οί που **στέλνει/ουν το μήνυμα** (μπορεί να είναι ένα άτομο, μια ομάδα ατόμων, μια μηχανή, μια εφαρμογή κ.ά.).

ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ ή ΔΕΚΤΗΣ

Αυτός/οί που **λαμβάνει/ουν το μήνυμα** (μπορεί να είναι ένα άτομο, μια ομάδα ατόμων, μια μηχανή, μια εφαρμογή κ.ά.).

Στοιχεία Επικοινωνίας



ΜΗΝΥΜΑ

Οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται μεταξύ αποστολέα και παραλήπτη.

ΚΑΝΑΛΙ

Το **μέσο** με το οποίο αποστέλλεται και προσλαμβάνεται αισθητηριακά το μήνυμα (μπορεί να είναι φυσικό ή τεχνητό και περιλαμβάνει την αίσθηση που προσλαμβάνει το μήνυμα, π.χ. όραση, ακοή κ.ά.).

ΚΩΔΙΚΑΣ

Το σύνολο των **σημάτων** και των **κανόνων** (λέξεις, φράσεις, ήχοι, εκφράσεις, πράξεις, χειρονομίες κ.ά.) που επιτρέπουν την κωδικοποίηση του μηνύματος, δημιουργώντας ιδέες, συναισθήματα ή/και μία γλώσσα.

ΠΛΑΙΣΙΟ

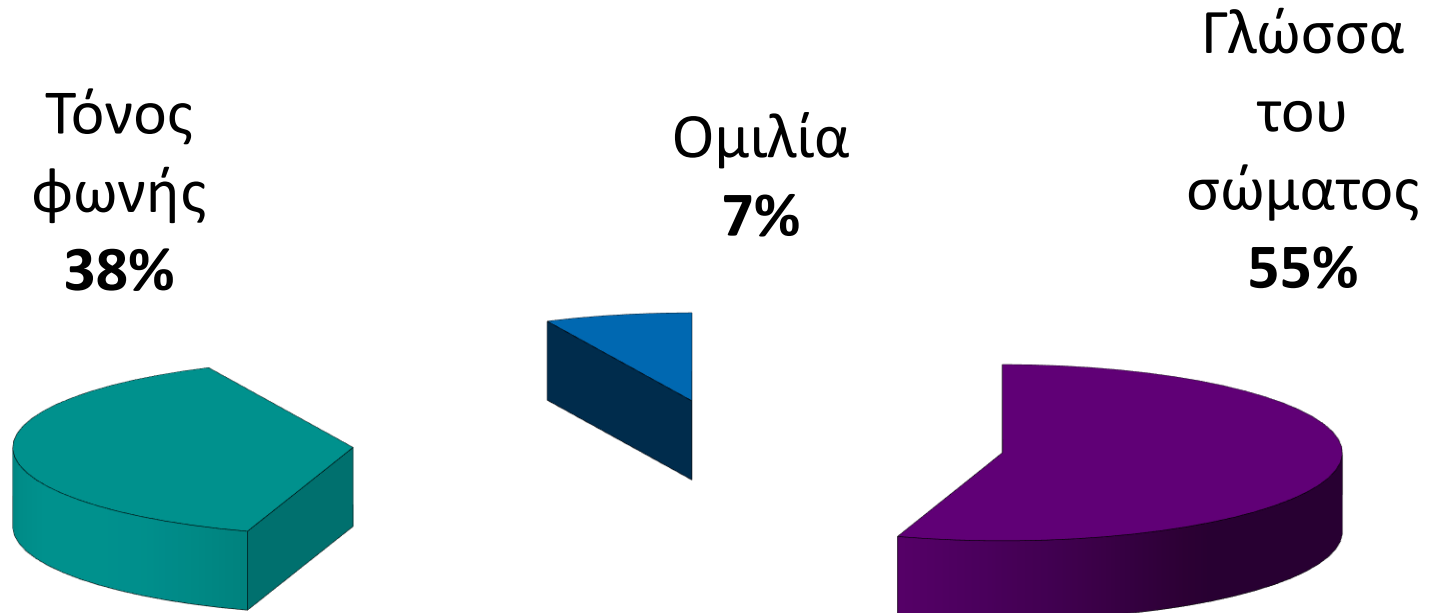
Οι **περιστάσεις** υπό τις οποίες λαμβάνει χώρα η επικοινωνία.

Στοιχεία Μηνύματος



- Πείτε ένα **χαρούμενο** «Καλημέρα».
- Πείτε ένα **απότομο** «Καλημέρα».
- Τι χρησιμοποιούμε για να επικοινωνήσουμε;
- Πόσο % επηρεάζει την επικοινωνία το καθένα από αυτά;

Στοιχεία Μηνύματος



Στοιχεία Μηνύματος

- **Λόγος → ΤΙ ΚΑΙ ΠΩΣ** λέμε κάτι
 - Ομιλία (Λέξεις): **ΤΙ** λέμε
 - Τόνος φωνής: **ΠΩΣ** το λέμε
- **Εικόνες → ΠΩΣ** λέμε κάτι
 - Στάση σώματος
 - Κινήσεις σώματος
 - Χειρονομίες
 - Εκφράσεις προσώπου/Γκριμάτσες
 - Οπτική Επαφή
 - Βαθμός χαλάρωσης



Θεωρία της Επικοινωνίας

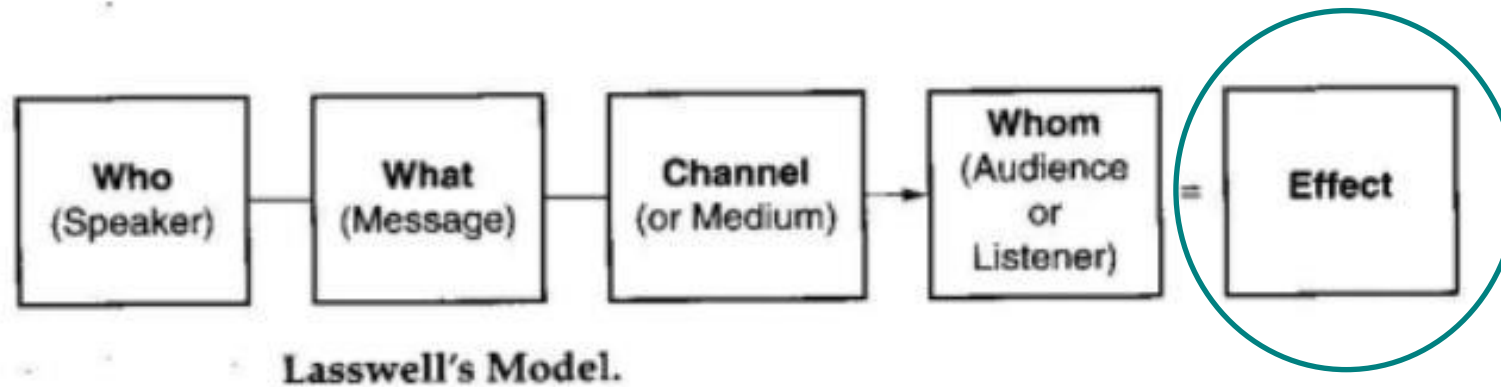
Δύο Σχολές επιστημονικής προσέγγισης της επικοινωνίας:

Προσεγγίζει την επικοινωνία ως τη **μεταβίβαση μηνυμάτων**.

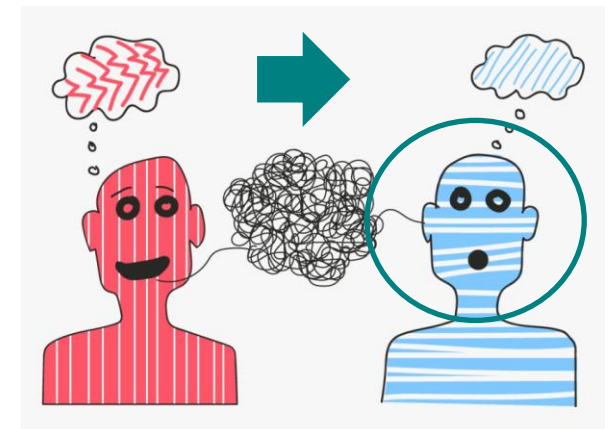
Διαδικαστική – Γραμμική (Process School)	Σημειωτική (Semiotics School)
Μήνυμα είναι ό,τι παράγεται κατά τη διαδικασία της επικοινωνίας.	Μήνυμα είναι μια κατασκευή από σήματα, τα οποία σε διάδραση με το δέκτη δημιουργούν νόημα.
Μήνυμα είναι αυτό που δημιουργεί ο πομπός.	Η αποκωδικοποίηση του μηνύματος από το δέκτη επηρεάζεται από το ευρύτερο πολιτισμικό πλαίσιο.
Η πρόθεση/το κίνητρο του πομπού έχει βαρύνοντα ρόλο.	Ο πομπός έχει μικρότερο ρόλο σε σχέση με το κείμενο και το πώς αυτό «διαβάζεται» (ερμηνεύεται).

Προσεγγίζει την επικοινωνία ως την παραγωγή και ανταλλαγή **νοημάτων**.

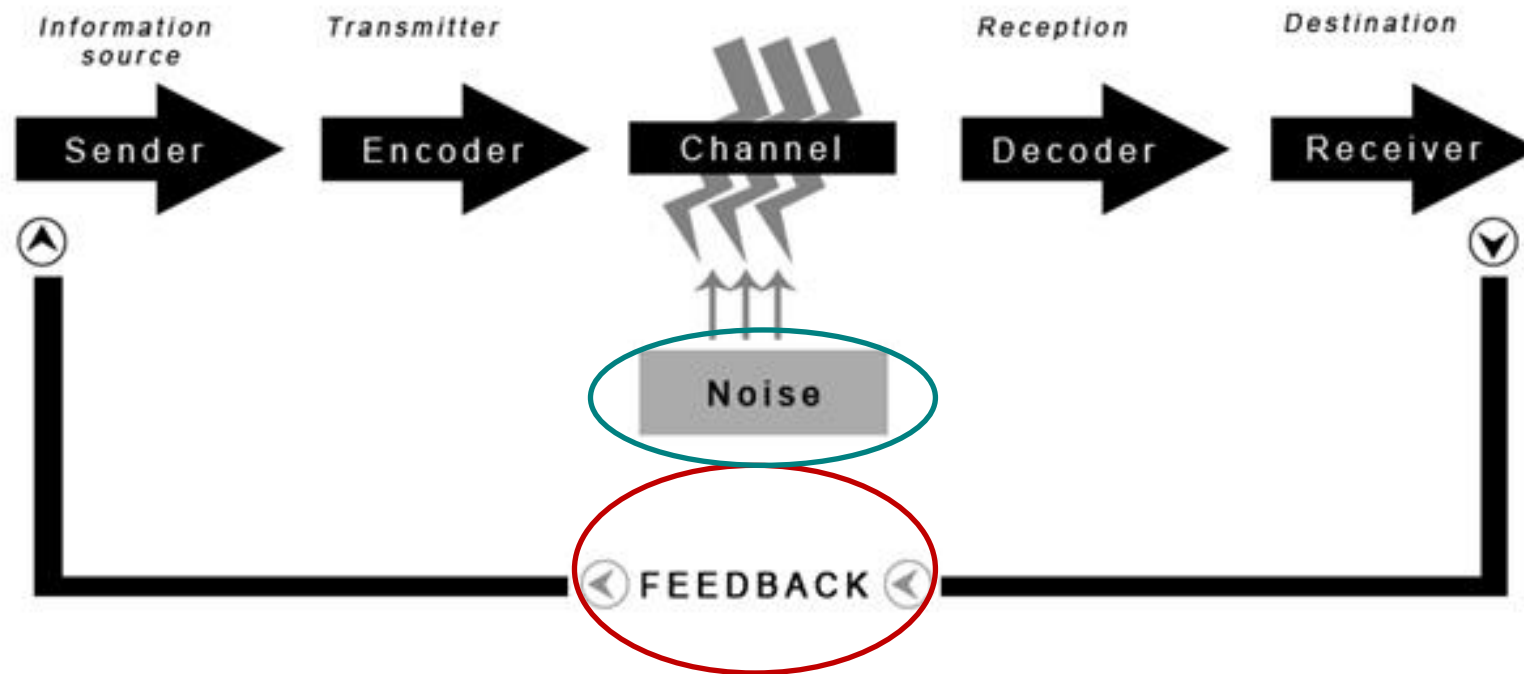
1. Μοντέλο Επικοινωνίας του Lasswell (1948)



- **Απλή αναπαράσταση των στοιχείων της επικοινωνίας:** ποιος (ομιλητής), τι (μήνυμα), πώς (κανάλι ή μέσο), σε ποιον (κοινό ή ακροατήριο), **επίδραση (ή αποτέλεσμα).**
- **Έμφαση στο αποτέλεσμα** (στην επίδραση που θα έχει το μήνυμα στο δέκτη), παρά στο ίδιο το μήνυμα.
- **Δεδομένο ότι ο πομπός έχει πρόθεση επηρεασμού.**
- **Παράληψη ανατροφοδότησης.**



2. Μοντέλο Επικοινωνίας των Shannon-Weaver (1949)



SHANNON-WEAVER'S MODEL OF COMMUNICATION

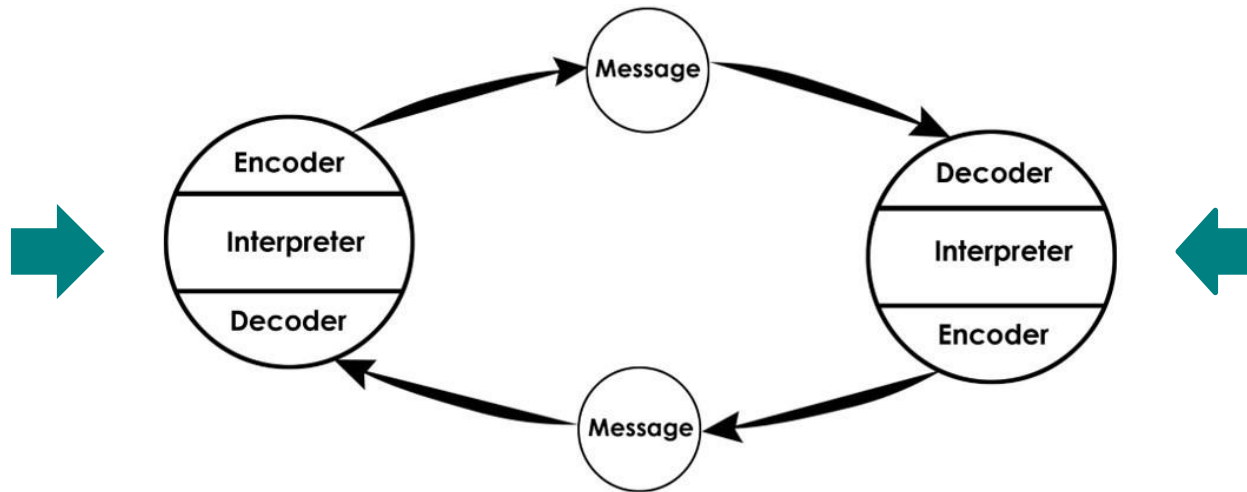
2. Μοντέλο Επικοινωνίας των Shannon-Weaver (1949)

Η μαθηματική-τεχνική θεωρία της επικοινωνίας

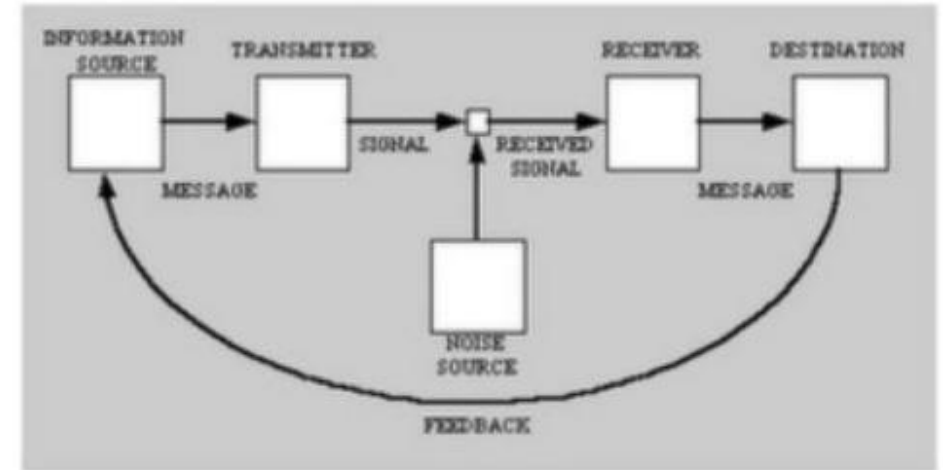
- Χαρακτηριστικό παράδειγμα της **γραμμικής (μονόδρομης) διαδικασίας της επικοινωνίας, ως μεταφοράς μηνυμάτων.**
- **Πέντε λειτουργίες επικοινωνίας:** Η **πηγή πληροφόρησης** είναι αυτός που αποφασίζει ποιο μήνυμα θα σταλεί (**αποστολέας**). Το επιλεγμένο μήνυμα μετατρέπεται από έναν **μετασχηματιστή** (π.χ. στόμα) σε **σήμα** (π.χ. ηχητικά σήματα), το οποίο στη συνέχεια αποστέλλεται μέσω του **καναλιού** (π.χ. αέρας) στον **παραλήπτη** (π.χ. αυτί).
- **Δυσλειτουργικός παράγοντας:** **θόρυβος** και οι επιπτώσεις που μπορεί να έχει στο τελικό αποτέλεσμα της επικοινωνιακής διαδικασίας.



3. Μοντέλα Επικοινωνίας των Osgood (1949) και Schramm (1949)



OSGOOD'S MODEL OF COMMUNICATION



SCHRAMM'S MODEL OF COMMUNICATION

3. Μοντέλα Επικοινωνίας των Osgood (1949) και Schramm (1949)

- Δυναμικό μοντέλο υγιούς διαδραστικής επικοινωνιακής διαδικασίας μεταξύ πομπού και δέκτη, το οποίο δίνει έμφαση στην **ισότητα και αμοιβαιότητα** (μοντέλο *Osgood*).
- Ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά της επικοινωνίας είναι η **κυκλικότητα**. Αυτό σημαίνει πως κάθε άτομο λειτουργεί **ταυτόχρονα και ως αποστολέας και ως παραλήπτης** του μηνύματος (μοντέλο *Schramm*).
- Η **κωδικοποίηση και η αποκωδικοποίηση** του μηνύματος πραγματοποιούνται **ταυτόχρονα σε όλους τους συμμετέχοντες**, ενώ η **ανατροφοδότηση** ανάγεται σε **κεντρικό χαρακτηριστικό** του μοντέλου και αποτελεί **δυνατότητα όλων** (μοντέλο *Schramm*).



Τι μας διδάσκουν τα Μοντέλα Επικοινωνίας

- **Συνειδητοποίηση των θορύβων:**
 - Εμπόδια στην επικοινωνία.
 - Διαχειρίσιμοι.
- **Απαραίτητη η ανατροφοδότηση:**
 - Γεφύρωση χασμάτων κωδικοποίησης.
 - Ενεργοποίηση είτε από τον αποστολέα, είτε από τον παραλήπτη του μηνύματος.
 - Συμβολή στη διαχείριση των εμποδίων επικοινωνίας.

Η επικοινωνία μπορεί να **βελτιώνεται συνεχώς**, αν αξιοποιείται σωστά η διαδικασία της ανατροφοδότησης.



Επικοινωνία

Ιδέες

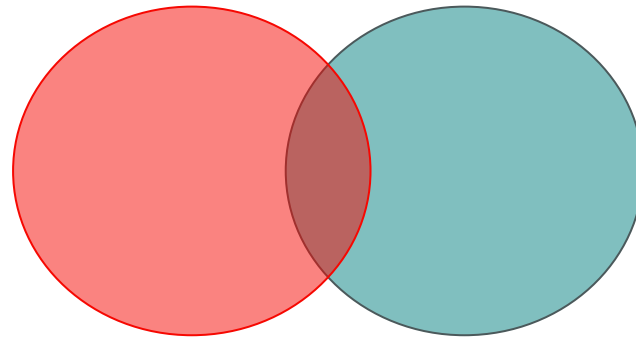
Σώμα

Εσωτερική

Εξωτερική

Συναισθήματα

Φωνή



Μορφές Επικοινωνίας

Διαπροσωπική Επικοινωνία



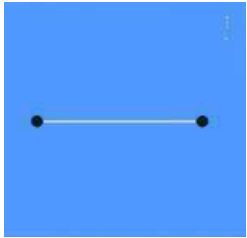
Επικοινωνία		
1	ΑΜΕΣΗ	ΕΜΜΕΣΗ
2	ΛΕΚΤΙΚΗ (Προφορική ≠ Γραπτή)	ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ
3	ΕΝΤΟΣ ΙΔΙΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ	ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ

Δώστε ένα παράδειγμα για κάθε μορφή επικοινωνίας.

*Σε ποιες περιπτώσεις θα επιλέγατε την
καθεμία και για ποιο λόγο;*



1. Άμεση – Έμμεση



- 1) Η μεταφορά του μηνύματος από τον αποστολέα στον παραλήπτη μέσω ενός ή περισσότερων καναλιών **χωρίς τη διαμεσολάβηση κάποιου τρίτου. Ο αποστολέας έχει τον πλήρη έλεγχο** του μηνύματος καθώς και την ευθύνη για τον τρόπο κωδικοποίησης, το χρόνο εκπομπής και την επιλογή του μέσου.
- 2) Το μήνυμα αποκωδικοποιείται από τις ίδιες τις **λέξεις** που περιέχονται στο μήνυμα (κουλτούρες χαμηλού πλαισίου).

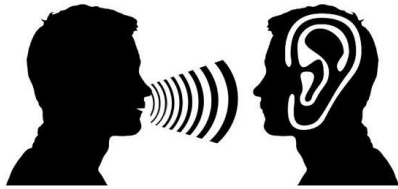


- 1) Η μεταφορά του μηνύματος κατά την οποία μεταξύ αποστολέα και παραλήπτη **μεσολαβεί κάποιος τρίτος**, που ονομάζεται **ενδιάμεσος** (π.χ. δημοσιογράφος, διαφημιστής, μεσίτης κ.λπ.).

Η ύπαρξή του μπορεί να οφείλεται είτε στην επιθυμία του αποστολέα να τον χρησιμοποιήσει για να προσεγγίσει τον παραλήπτη, είτε σε περιορισμούς που επιβάλλει το μέσο, είτε και στα δύο.

- 2) Το μήνυμα αποκωδικοποιείται λαμβάνοντας υπ' όψιν **μη λεκτικά στοιχεία και ενδείξεις που υπάρχουν στο ευρύτερο περιβάλλον** (κουλτούρες υψηλού πλαισίου).

2. Λεκτική – Μη Λεκτική



Η **πολυπλοκότερη** μορφή επικοινωνίας, η οποία πραγματοποιείται μέσω της **γλώσσας**. Περιλαμβάνει τη μεταβίβαση και την αποδοχή μηνυμάτων μέσω της χρήσης **λέξεων**.

Διακρίνεται σε:

- **Προφορική επικοινωνία**, που πραγματοποιείται μέσω της ομιλίας.
- **Γραπτή επικοινωνία**, που πραγματοποιείται μέσω γραπτών κειμένων (εγγράφων, μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κ.ά).



Η επικοινωνία **χωρίς τη χρήση προφορικού ή γραπτού λόγου**, η οποία πραγματοποιείται μέσω της **στάσης και των κινήσεων του σώματος**, των **εκφράσεων του προσώπου**, των **χειρονομιών**, των **θέσεων και αποστάσεων**, της **οπτικής επαφής** κ.λπ. και λαμβάνει υπ' όψιν τα **χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος** εντός του οποίου μεταδίδονται και λαμβάνονται τα λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα.

3. Εντός Ίδιου Πολιτισμικού Πλαισίου – Διαπολιτισμική



Η επικοινωνία μεταξύ ατόμων ή ομάδων ατόμων που ανήκουν σε **κοινό** πολιτισμικό πλαίσιο.



Η επικοινωνία μεταξύ ατόμων ή ομάδων ατόμων προερχομένων από **διαφορετικά** πολιτισμικά πλαίσια.

Πολύ συχνά συναντώμενη και σημαντική στη σημερινή **παγκοσμιοποιημένη** εποχή.

Λεκτική, μη Λεκτική και Διαπολιτισμική Επικοινωνία

Λεκτική Επικοινωνία

Μη Λεκτική Επικοινωνία

Διαπολιτισμική Επικοινωνία

Παρακολουθήστε το βίντεο



Λεκτική Επικοινωνία

ΤΟΝΟΣ ΦΩΝΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΟΝΙΣΜΟΣ

Τι;

ΟΜΙΛΙΑ: ΛΕΞΕΙΣ ΚΑΙ ΦΡΑΣΕΙΣ

Πώς;

Προσέχουμε ΤΙ Λέμε

Αποφεύγουμε να λέμε:

«Κάνετε λάθος...»

«Όχι... δε γίνεται...»

«Δεν μπορώ...»

«Διαφωνώ...»

«Δεν μπορείτε να ...»

Προτιμάμε να λέμε:

«Το σωστό είναι...»

«Γίνεται εάν...» ή «Αυτό το οποίο γίνεται...»

«Θα μπορούσα, εάν...»

«Συμφωνώ μαζί σας και/, αλλά...»

«Μπορείτε να..., με δεδομένο ότι/νοουμένου ότι...»

Αποφεύγουμε να χρησιμοποιούμε...

Εξεζητημένες λέξεις

Γενικεύσεις

Ενικό Αριθμό

Κουτσομπολιά

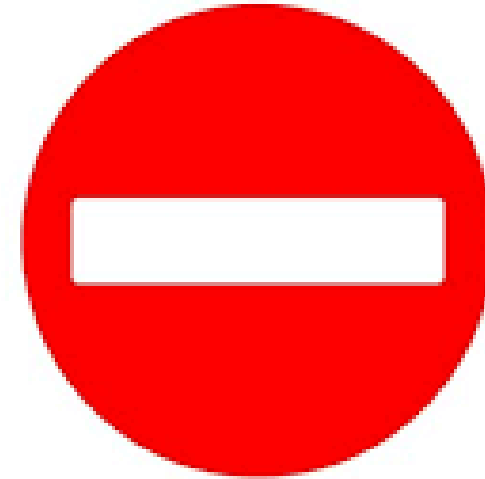
Ανέκδοτα

Κομπλιμέντα



«Απαγορεύεται» να λέμε...

- Όχι.
- Δεν μπορώ.
- Αδύνατον!
- Γιατί;
- Τι;
- Η πολιτική μας...
- Ακούστε!
- Περιμένετε!
- Λάθος!
- Δεν έπρεπε...



Προσέχουμε ΠΩΣ Λέμε Κάτι

- ✓ Ρυθμίστε την **ένταση της φωνής** σας.
- ✓ **Τονίστε** αυτό που έχει **σημασία** στη φράση σας.
- ✓ Κάνετε **παύσεις**, μεγάλες (ισοδυναμούν με τελείες) ή μικρές (ισοδυναμούν με κόμματα ή άνω τελείες), και δείξτε μέσω του επιτονισμού το θαυμασμό ή την ερώτηση (ισοδυναμούν με θαυμαστικό και ερωτηματικό).
- ✓ Χρησιμοποιήστε **τόνο ισότιμο**, ούτε επιθετικό, ούτε υποχωρητικό.
- ✓ Μιλάτε **καθαρά και με σιγουριά**.
- ✓ Προσέξτε την **άρθρωσή** σας.
- ✓ Μιλάτε «**πειστικά**».
- ✓ Μιλάτε με **ζωντανό** ρυθμό. Μην κουράζετε το συνομιλητή σας.
- ✓ **Μην «ξεφυσάτε»** καθώς μιλάει ο συνομιλητής σας.



Ενεργητική ακρόαση

*Είναι 6 το απόγευμα,
βρέχει καταρρακτωδώς,
και εσείς περιμένετε έξω
στην βροχή για περίπου
μία ώρα. Ο σύζυγος/φίλος
σας καταφθάνει, τι του
λέτε;*



«Το μεγαλύτερο πρόβλημα στην επικοινωνία είναι ότι δεν ακούμε για να καταλάβουμε. Ακούμε για να απαντήσουμε»

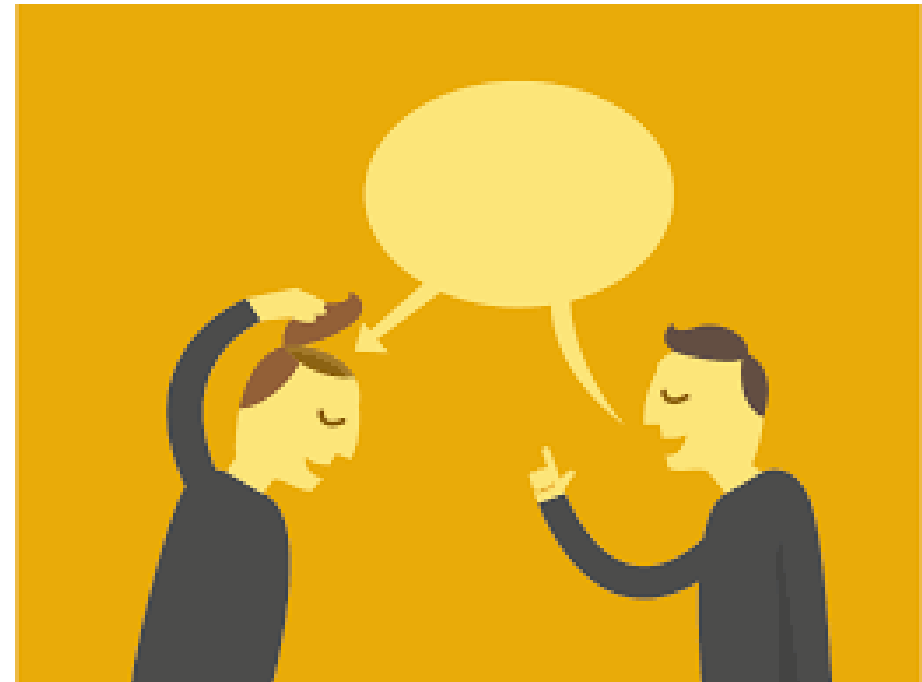


STEPHEN COVEY

Αμερικανός εκπαιδευτικός και επιχειρηματίας

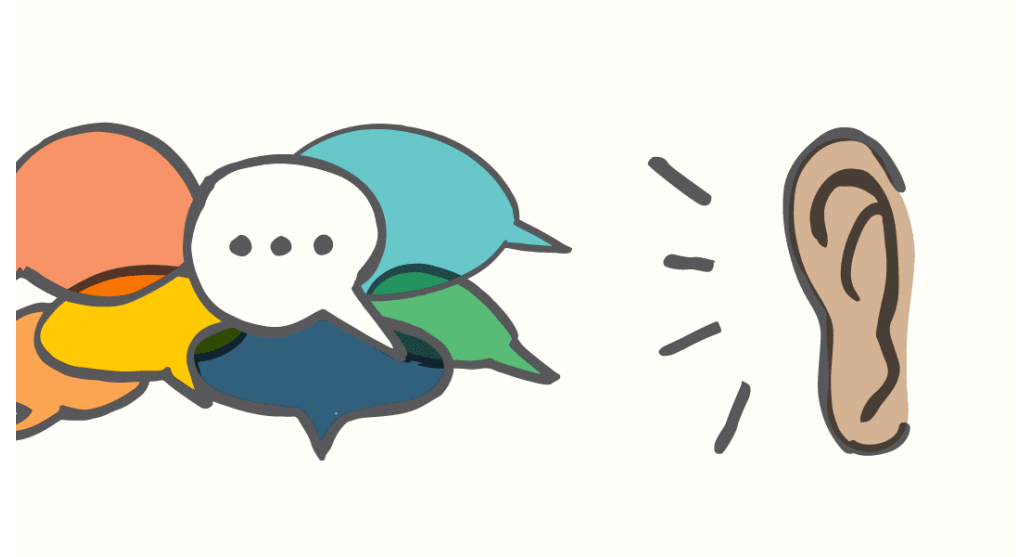
Η τέχνη και οι τεχνικές της ενεργητικής ακρόασης

- Ξέρουμε να ακούμε;
- Τι σημαίνει «Ακούω το συνομιλητή μου;»
- Τι κερδίζουμε, όταν ακούμε το συνομιλητή μας;
- Τι μπορεί να σημαίνει «ενεργητική ακρόαση»;
- *Ενεργητικός ομιλητής* v *Ενεργητικός ακροατής*



Η τέχνη και οι τεχνικές της ενεργητικής ακρόασης

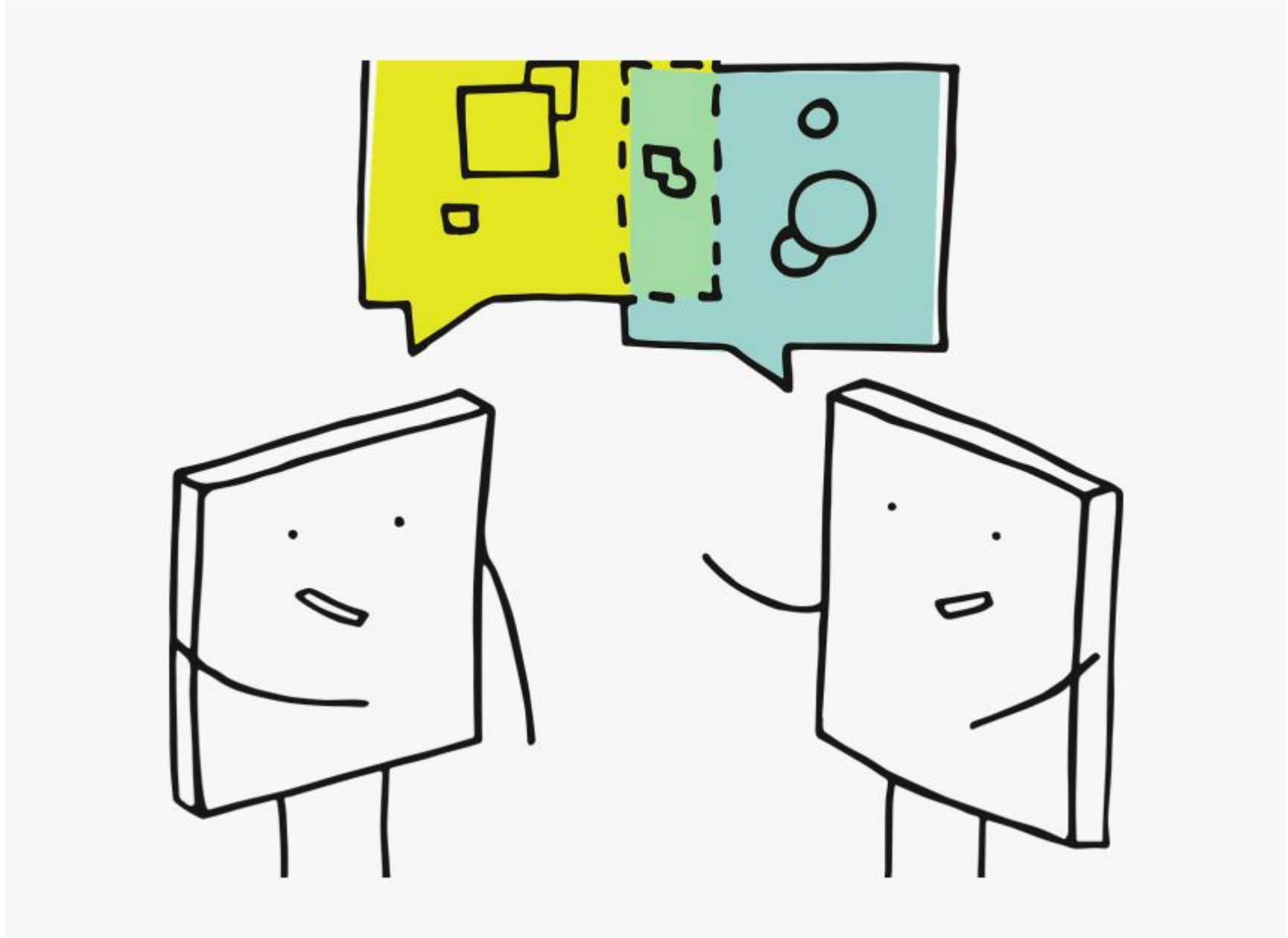
- ✓ Ακούμε **προσεκτικά** τα λόγια του συνομιλητή μας και **αποδεικνύουμε** ότι ακούμε.
- ✓ Του λέμε ότι **καταλαβαίνουμε** αυτό που βιώνει.
- ✓ **Επαναλαμβάνουμε** λέξεις-φράσεις του συνομιλητή μας (**διακριτικά**).
- ✓ **Αναδιατυπώνουμε** με **δικά μας λόγια** το μήνυμα του συνομιλητή μας και **ανακεφαλαιώνουμε**.
- ✓ Υποβάλλουμε **ερωτήσεις** ή κάνουμε **σχόλια**, που θα παρακινήσουν το συνομιλητή μας να σχολιάσει.
- ✓ **Ανατροφοδοτούμε** τη συζήτηση με βάση τα συναισθήματα που ο συνομιλητής μας έχει δηλώσει.





Ακούστε και σχεδιάστε!





Ενεργητική Ακρόαση

και Λεκτική Επικοινωνία

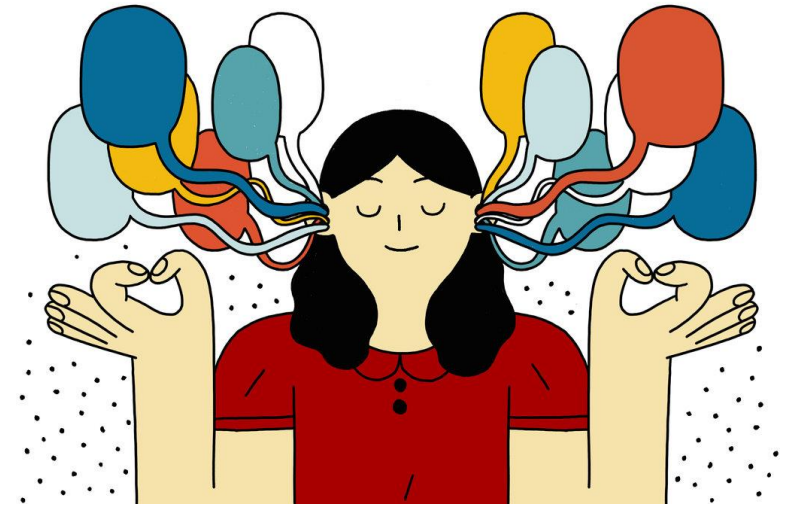
- Η **ενεργητική ακρόαση** αποτελεί **βασική προϋπόθεση** για **επιτυχημένη λεκτική επικοινωνία!**
- Η **μη ενεργητική ακρόαση** στο πλαίσιο **λεκτικής επικοινωνίας** μπορεί να οδηγήσει σε:
 - Παρανοήσεις
 - Αίσθηση υποτίμησης
 - Έλλειψη εμπιστοσύνης
 - Έλλειψη ενδιαφέροντος
 - Συγκρούσεις (κλιμακούμενες)



Ενεργητική Ακρόαση

και Διαπολιτισμική Επικοινωνία

- Η **ενεργητική ακρόαση** αποτελεί, επίσης, **σημαντική διαπολιτισμική δεξιότητα!**
- Στο πλαίσιο **διαπολιτισμικής λεκτικής επικοινωνίας** είναι **υψίστης σημασίας**, καθώς τα **εμπόδια** στην επικοινωνία είναι **πιο μεγάλα** και **πιο «επικίνδυνα»!**
- **Συμβάλλει:**
 - στην καλύτερη κατανόηση της γλώσσας του ομιλητή, που δεν αποτελεί μητρική γλώσσα του ακροατή.
 - στη διάκριση μεταξύ της προφοράς διαφορετικών ατόμων και κατ' επέκταση στην καλύτερη κατανόηση αυτών που λέγονται.
 - στην ερμηνεία των παύσεων και της γλώσσας του σώματος ατόμων διαφορετικής κουλτούρας από εκείνην του ακροατή. **Η ενεργητική ακρόαση μπορεί να βοηθήσει και στη μη λεκτική επικοινωνία!**



Παρακολουθήστε το βίντεο



Η επικοινωνία δεν είναι ούτε μόνο λεκτική
ούτε μόνο εξωλεκτική (μη λεκτική).

Η μία δεν αντικαθιστά την άλλη, αλληλοσυμπληρώνονται.

VS



Μαντέψτε τι συμβαίνει!



Παρακολουθήστε το βίντεο



Μη Λεκτική Επικοινωνία

Η γλώσσα του σώματος

- Στάση σώματος
- Κινήσεις σώματος
- Εκφράσεις προσώπου/Γκριμάτσες
- Χειρονομίες
- Οπτική επαφή
- Βαθμός χαλάρωσης



Μη Λεκτική Επικοινωνία

Η γλώσσα του σώματος



Η ανθρωπινή επικοινωνία γίνεται περισσότερο με **εκφράσεις του προσώπου, χειρονομίες, στάσεις και κινήσεις του σώματος, θέσεις και αποστάσεις**, παρά με οποιαδήποτε άλλη διαδικασία!

Ας παίξουμε «Είστε...;»

- Ντροπιασμένος
- Θλιμμένος
- Θυμωμένος
- Χαρούμενος
- Απογοητευμένος
- Σοκαρισμένος
- Συγκινημένος
- Φοβισμένος
- Περίεργος
- Μπερδεμένος



Poll



Είναι έμφυτα ή επίκτητα τα μη λεκτικά σήματα;

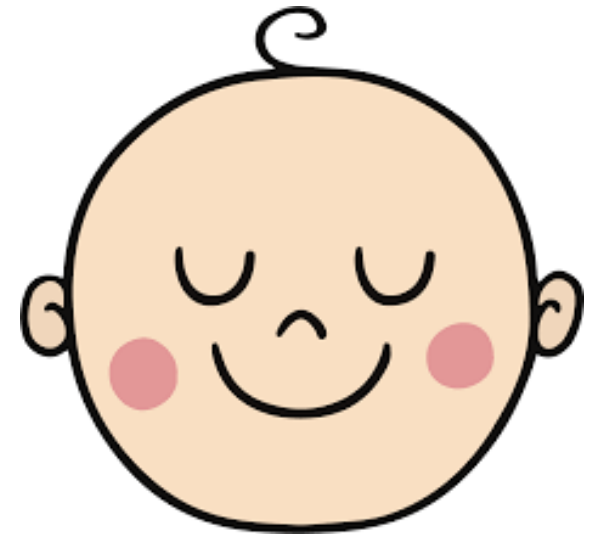


Ένα μεγάλο μέρος από τα μη λεκτικά σήματα που χρησιμοποιούμε είναι **επίκτητα**.
Η σημασία τους προσδιορίζεται από **τον πολιτισμό ή/και την κουλτούρα** του ατόμου που τα χρησιμοποιεί.

Παγκόσμια μη λεκτικά σήματα

Παράδειγμα

- Τυφλά ή κωφά βρέφη χαμογελούν και γελούν (χωρίς να έχουν αντιγράψει το χαμόγελο ή το γέλιο).
 - Ακόμα και πριν γεννηθούν.
- **Το χαμόγελο είναι έμφυτο!**



Παγκόσμια μη λεκτικά σήματα

Παράδειγμα

Δεν ξέρω/Δεν καταλαβαίνω

- Τρεις βασικές κινήσεις:
 - Παλάμες που φαίνονται.
 - Ανασηκωμένοι ώμοι (για να προστατεύσουν το λαιμό από πιθανή επίθεση).
 - Ανασήκωμα φρυδιών.



Τρεις βασικοί κανόνες για μη λεκτικά σήματα – Πρώτος

1. Η γλώσσα του σώματος πρέπει να «διαβάζεται» σε συμπλέγματα (*clusters*).

- Για παράδειγμα, το ξύσιμο του κεφαλιού μπορεί να σημαίνει:
 - Προσπάθεια να θυμηθούμε κάτι.
 - Ψέματα.
 - Ιδρώτα ή πιτυρίδα.
- Για ασφαλή συμπεράσματα, τα διάφορα μη λεκτικά σήματα πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψιν συνδυαστικά.



Τρεις βασικοί κανόνες για μη λεκτικά σήματα – Δεύτερος

2. Πρέπει να αναζητείται αντιστοιχία μεταξύ λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας.

- Για παράδειγμα, γλώσσα σώματος κριτικής αξιολόγησης και τι διατυπώνεται μέσω του λόγου.
- Έρευνες έχουν δείξει ότι όταν οι λέξεις και τα εξωλεκτικά σήματα διαφωνούν, οι γυναίκες συνήθως δίνουν έμφαση στο εξωλεκτικό μέρος της επικοινωνίας.



Παράδειγμα: *Κριτική αξιολόγηση*

- Χειρονομία με το χέρι στο πρόσωπο: ο δείκτης δείχνει το μάγουλο ενώ ένα άλλο δάχτυλο καλύπτει το στόμα και ο αντίχειρας στηρίζει το πηγούνι.
- Τα πόδια είναι σφικτά σταυρωμένα (αμυντικά).
- Το κεφάλι και το πηγούνι δείχνουν προς τα κάτω (αρνητικά/εχθρικά).



Τρεις βασικοί κανόνες για μη λεκτικά σήματα – Τρίτος

3. Η γλώσσα του σώματος πρέπει να «διαβάζεται» λαμβάνοντας υπ' όψιν το περιβάλλον.

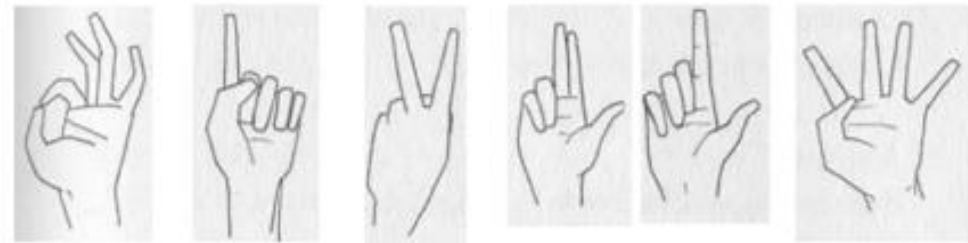
- Για παράδειγμα, αν κάποιος κάθεται στη στάση λεωφορείου μια κρύα νύχτα με τα πόδια σταυρωμένα και το πηγούνι προς τα κάτω, δε σημαίνει ότι διατηρεί στάση άμυνας, μπορεί απλώς να κρυώνει.



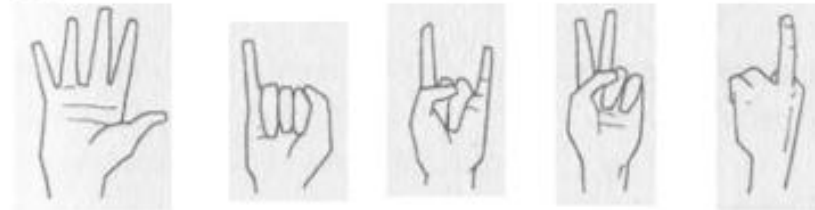
Μη λεκτικά σήματα και διαπολιτισμικότητα

Ας κάνουμε
το τεστ!

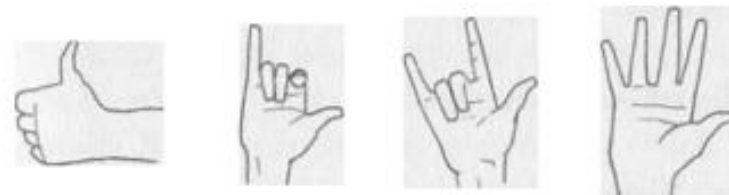
Cultural Differences



A B C D E F



G H I J K



L M N O

Μη λεκτικά σήματα και διαπολιτισμικότητα

Τι μπορεί να
σημαίνει;



A

Μη λεκτικά σήματα και διαπολιτισμικότητα

- **Ευρώπη και Βόρεια Αμερική:** ΟΚ
- **Μεσογειακές χώρες, Ρωσία, Τουρκία, Βραζιλία:** σεξουαλική προσβολή
- **Τυνησία, Γαλλία, Βέλγιο:** μηδέν, άχρηστος
- **Ιαπωνία:** χρήματα, κέρματα



A

Μη λεκτικά σήματα και διαπολιτισμικότητα

**Τι μπορεί να
σημαίνει;**



Μη λεκτικά σήματα και διαπολιτισμικότητα

- **Βρετανία, Αυστραλία, Νέα Ζηλανδία, Μάλτα:** άσεμνη χειρονομία
- **ΗΠΑ:** δύο
- **Γερμανία:** νίκη
- **Γαλλία:** ειρήνη



C

Μη λεκτικά σήματα και διαπολιτισμικότητα

Τι μπορεί να
σημαίνει;



Μη λεκτικά σήματα και διαπολιτισμικότητα

- **Δυτικές χώρες:** 4
- **Ιαπωνία:** προσβλητική χειρονομία



Μη λεκτικά σήματα και διαπολιτισμικότητα

Τι μπορεί να
σημαίνει;



G

Μη λεκτικά σήματα και διαπολιτισμικότητα

- **Δυτικές χώρες:** 5
- **Παντού:** Σταμάτα!
- **Ελλάδα, Τουρκία, Κύπρος:** μούντζα



G

Παρακολουθήστε το βίντεο



Διαπολιτισμική Επικοινωνία

ΔΙΑ – ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ (ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΣ)
(=μεταξύ)

+ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

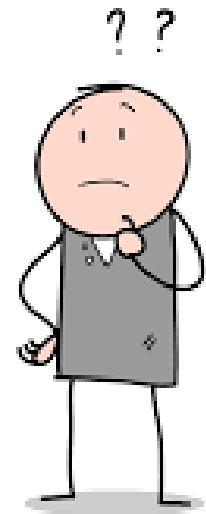
= επικοινωνία μεταξύ ατόμων και ομάδων προερχόμενων από διαφορετικούς πολιτισμούς.



Ποιο είναι το πρώτο πράγμα που σας έρχεται στο μυαλό
όταν ακούτε τη λέξη **«πολιτισμός»;**



Τι διάφορα έχει, όμως,
ο **ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ** από την **ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ**;



Πολιτισμός =

α. το σύνολο των υλικών συνθηκών της ζωής του ανθρώπου, που διαμορφώθηκαν και εξελίχθηκαν μέσω της τεχνικής και της επιστημονικής προόδου, **τεχνικός, υλικός πολιτισμός**

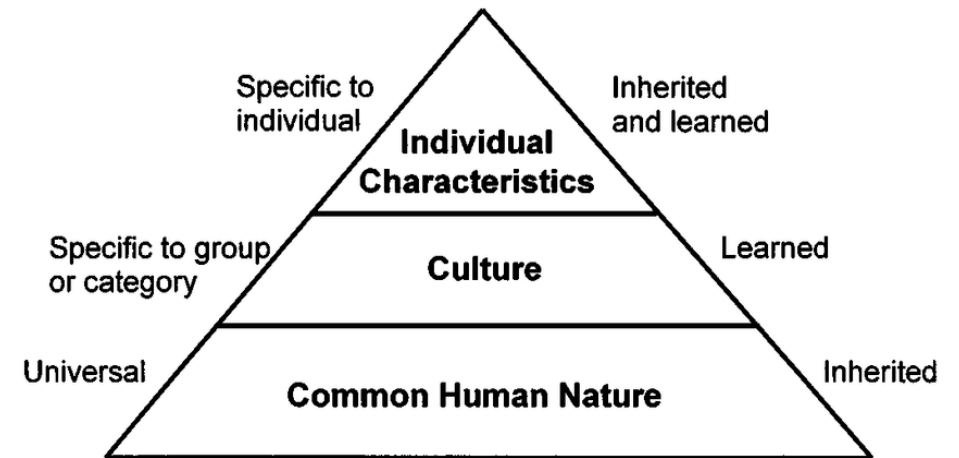
β. το σύνολο των πνευματικών και καλλιτεχνικών επιδόσεων και επιτευγμάτων του ανθρώπου (τέχνες, επιστήμες, θεσμοί, δίκαιο, θρησκεία, έθιμα κτλ.), **πνευματικός, μη υλικός πολιτισμός, κουλτούρα**

Λεξικό Μ. Τριανταφυλλίδη

Κουλτούρα = Πνευματικός πολιτισμός

Κουλτούρα: Έμφυτη ή επίκτητη;

- Ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά της κουλτούρας είναι ότι σχετίζεται με την **καλλιέργεια του ατόμου και όχι με τη φύση του.**
- Είναι **κάτι που μαθαίνουν οι άνθρωποι βάσει του κοινωνικού τους περιβάλλοντος.**
- Το ίδιο ισχύει και για την προσωπικότητα, με τη διαφορά ότι σε αυτή την περίπτωση συμβάλλουν και τα προσωπικά βιώματα, κάτι το οποίο δε συμβαίνει με την κουλτούρα.



*Τρία επίπεδα μοναδικότητας στον ανθρώπινο νοητικό προγραμματισμό
HOFSTEDE Geert, Cultures and Organisations, Software of the Mind: Intercultural Cooperation and its
Importance for Survival*

Διαπολιτισμική Επικοινωνία



Η κουλτούρα μεταδίδεται μέσω της επικοινωνίας και η επικοινωνία αντικατοπτρίζει την κουλτούρα.

Η διαπολιτισμική επικοινωνία δεν είναι ούτε μόνο λεκτική ούτε μόνο εξωλεκτική (μη λεκτική).
Η μία δεν αντικαθιστά την άλλη, αλληλοσυμπληρώνονται.

Διαπολιτισμική Επικοινωνία



ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ 2



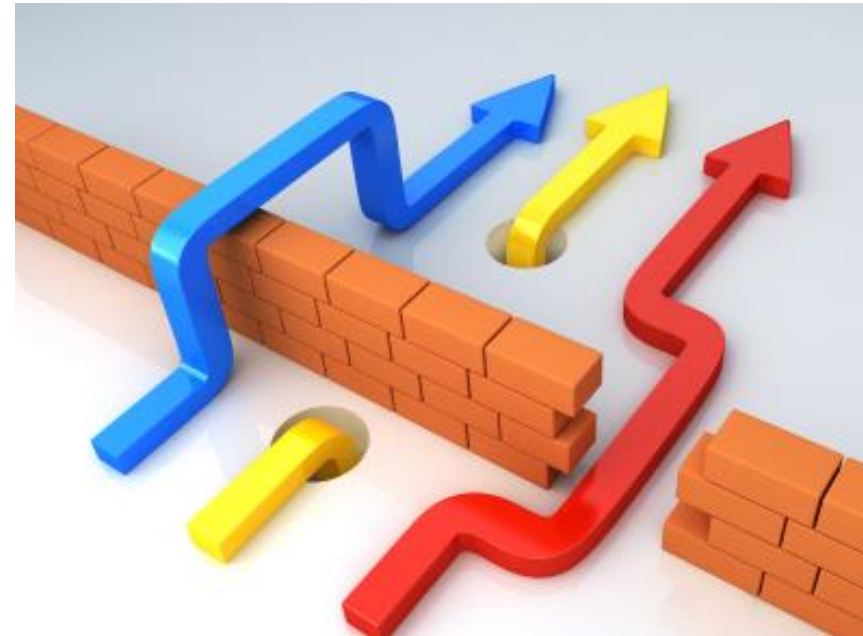
Κατά την επικοινωνία, υπάρχει συνήθως ένα εμπόδιο στη μετάδοση του μηνύματος, το «παράθυρο».
Στη διαπολιτισμική επικοινωνία το εμπόδιο είναι δυσκολότερο, γιατί το άτομο από την άλλη πλευρά προέρχεται από άλλη κουλτούρα!



ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ 1

Κύρια Εμπόδια στη Διαπολιτισμική Επικοινωνία

- Γλωσσικές διαφορές.
- Γλώσσα του σώματος.
- Επίπεδο συμφραζομένων.
- Αντίληψη για το χρόνο.
- Αποστάσεις.
- **Αρνητικά στερεότυπα και προκαταλήψεις.**



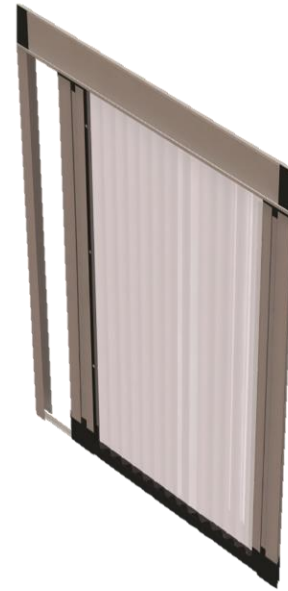
Κύρια Εμπόδια

Λεκτική Επικοινωνία =
Γλώσσα και Τόνος Φωνής

Τι και ΠΩΣ λέμε κάτι ανάμεσα σε κουλτούρες



ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ 1



ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ 2

Τι να προσέχουμε

Λεκτική Διαπολιτισμική Επικοινωνία

- Να **επιλέγουμε** και να διατυπώνουμε τα λόγια μας (λέξεις/εκφράσεις) **προσεκτικά**.
- Να **αποκωδικοποιούμε** και να **επανακωδικοποιούμε** προσεκτικά **το μήνυμα**.
- Να φανταζόμαστε **πώς μπορεί να εκληφθεί** το μήνυμά μας.
- Να προσπαθούμε να γινόμαστε **κατανοητοί** στους άλλους.
- Να μιλάμε **αργά και με σαφήνεια**.
- Να **αποφεύγουμε** την αργκό, διαλέκτους, ιδιώματα και ντοπιολαλιές.
- Να δίνουμε **ανατροφοδότηση**.
- Να είμαστε **ενεργητικοί ακροατές** (*θυμηθείτε τι είναι ενεργητική ακρόαση!*).
- Να **αποκωδικοποιούμε** προσεκτικά την **ανατροφοδότηση**.



Επιπλέον Συμβουλές

Λεκτική Διαπολιτισμική Επικοινωνία

- ✓ Να θέτουμε **ερωτήσεις με το «σωστό» τρόπο** (ανοικτού τύπου, μη αρνητικές ή που να περιλαμβάνουν αντιθετικές λέξεις, διαδοχικές κ.λπ.).
- ✓ Να **ελέγχουμε τακτικά** αν αυτό που λέμε έχει γίνει κατανοητό.
- ✓ Να είμαστε **ευέλικτοι ως προς το ύφος (στυλ) επικοινωνίας** που χρησιμοποιούμε (*υπάρχουν κουλτούρες που επικοινωνούν το νόημα περισσότερο μέσα από τις λέξεις και άλλες που πολλά στοιχεία τα υπονοούν*).
- ✓ Να χρησιμοποιούμε την **κατάλληλη ταχύτητα και ρυθμό ομιλίας**.
- ✓ Να είμαστε **πολυεπίπεδα προσεκτικοί** (επιτονισμός που μπορεί να αλλάξει το νόημα, προφορά, κρυμμένα νοήματα κ.λπ.).



Κύρια Εμπόδια

**Μη Λεκτική Επικοινωνία =
Στάση και Κινήσεις Σώματος, Εκφράσεις Προσώπου, Χειρονομίες,
Θέσεις και Αποστάσεις, Οπτική Επαφή, Βαθμός Χαλάρωσης**

ΠΩΣ λέμε κάτι ανάμεσα σε κουλτούρες



ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ 2



ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ 1

Διαπολιτισμικές παρεξηγήσεις

Μη λεκτική επικοινωνία

- **A.** Το 1992, ο τότε πρόεδρος των ΗΠΑ, George H.W. Bush, πραγματοποίησε επίσημη επίσκεψη στην Αυστραλία. Χαιρέτησε το πλήθος με τα δύο του δάχτυλα να σχηματίζουν “V” με την παλάμη του ανάποδα. Την επόμενη μέρα, μια αυστραλιανή εφημερίδα είχε στο πρωτοσέλιδό της τον τίτλο «Ο Αμερικανός πρόεδρος προσέβαλε τους Αυστραλούς».
- **B.** Το 1998, ένα νιόπαντρο ζευγάρι επισκέφθηκε τη Νέα Ζηλανδία για μήνα του μέλιτος. Κατά την παραμονή τους, ενοικίασαν ένα αυτοκίνητο για τις μετακινήσεις τους και κάποια στιγμή παραβίασαν ένα STOP (ALT). Ένας αστυνομικός της τροχαίας τους σταμάτησε και μόλις συνειδητοποίησε ότι ήταν ξένοι τουρίστες, τους έκανε παρατήρηση και τους άφησε να φύγουν. Φεύγοντας, ο Αμερικανός του έκανε τη γνωστή χειρονομία με τον αντίχειρα προς τα πάνω. Ο αστυνομικός τον συνέλαβε για εξύβριση, αφού αυτή η χειρονομία θεωρείται προσβλητική στη Νέα Ζηλανδία.



Τι να προσέχουμε

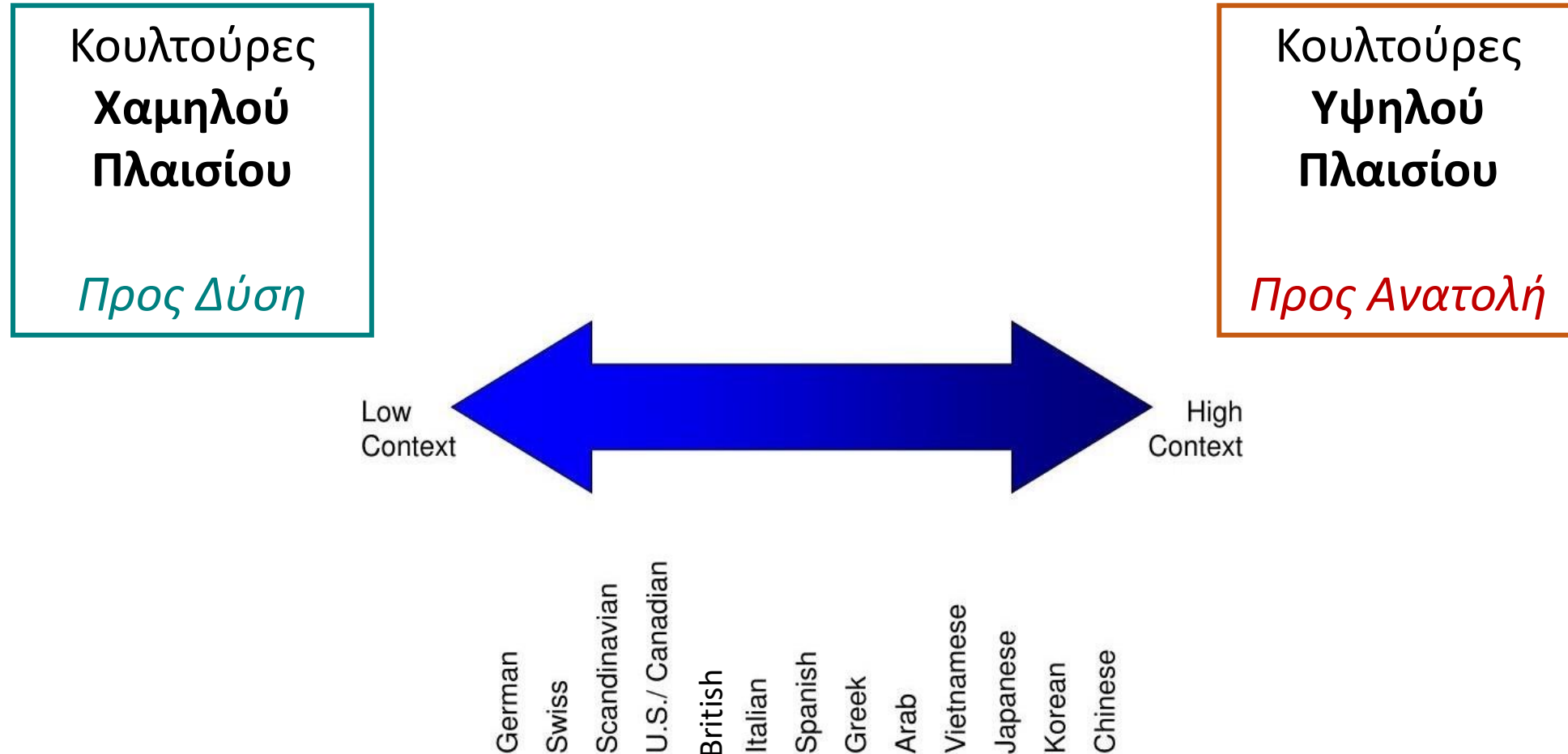
Μη Λεκτική Διαπολιτισμική Επικοινωνία

- Να **ελέγχουμε** τη **στάση** του σώματός μας και να **αποφεύγουμε** **αχρείαστες χειρονομίες**.
- Να χρησιμοποιούμε **κατάλληλες εκφράσεις** **προσώπου** και **χειρονομίες**.
- Να χρησιμοποιούμε **εικόνες**, όπου είναι δυνατόν.
- Να **παρατηρούμε** **διαρκώς** τις **αντιδράσεις** του συνομιλητή μας.



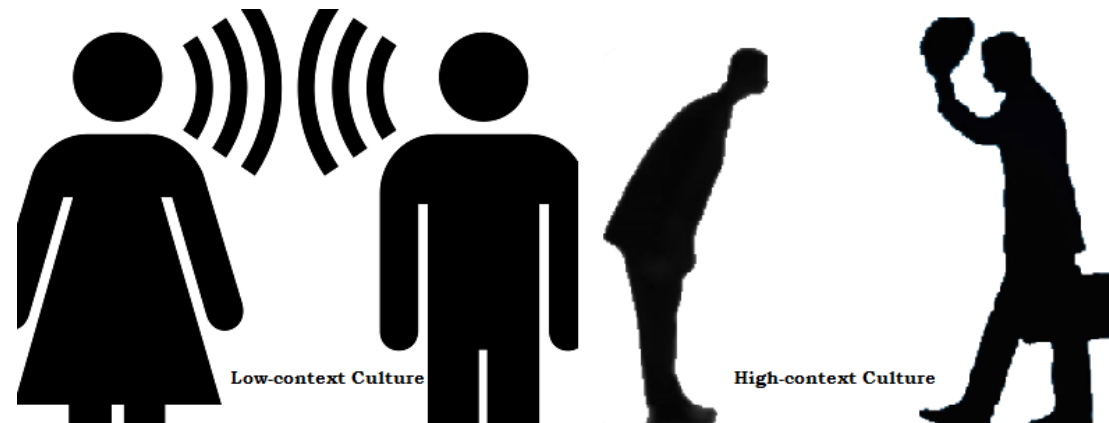
Κουλτούρες υψηλού και χαμηλού πλαισίου

Hall



Κουλτούρες υψηλού και χαμηλού πλαισίου

- Σε κουλτούρες υψηλού πλαισίου, υπάρχει **έμμεση επικοινωνία**. Τα μηνύματα αποκωδικοποιούνται λαμβάνοντας υπ' όψιν **μη λεκτικά στοιχεία και ενδείξεις που υπάρχουν στο ευρύτερο περιβάλλον**.
- Σε κουλτούρες χαμηλού πλαισίου, προτιμάται η **άμεση επικοινωνία**. Εδώ τα μηνύματα αποκωδικοποιούνται από τις ίδιες τις **λέξεις** που περιέχονται στο μήνυμα.



Κουλτούρες υψηλού και χαμηλού πλαισίου

Παράδειγμα



- Οι **Κορεάτες** συχνά **αποφεύγουν να πουν «όχι»**, όταν κάποιος ζητά κάτι που λογικά δεν πρόκειται να υλοποιηθεί. Αντί για την ξεκάθαρη άρνηση, θα χρησιμοποιούσαν μια απάντηση όπως, «Πρέπει να το ξανασκεφτούμε» ή «Είναι κάπως δύσκολο», προκειμένου να διατηρηθεί η αρμονία.
- Αντιθέτως, οι **Αμερικανοί** εκτιμούν την **ευθύτητα** στην επικοινωνία, επομένως προτιμούν «να λέει κανείς τη γνώμη του».
- Οι Φινλανδοί τηρούν μια στάση σύμφωνα με την οποία **κάποιος μιλάει μόνο εφόσον έχει κάτι να πει**, όχι απλώς για να γεμίσει ένα κενό στη συζήτηση – δεν είναι σπάνια τα μεγάλα χρονικά διαστήματα σιωπής ανάμεσα σε ανθρώπους που κάθονται στο ίδιο τραπέζι.

Εθιμοτυπία (*Etiquette*)

- Η εθιμοτυπία είναι ένας κώδικας συμπεριφοράς που αναφέρεται σε αναμενόμενες κοινωνικές συμπεριφορές σύμφωνα με τις νόρμες (κανόνες) μιας κοινωνίας, κοινωνικής ομάδας ή κοινωνικής τάξης.
- Το σύνολο των «τρόπων» κάθε κουλτούρας είναι μοναδικό!



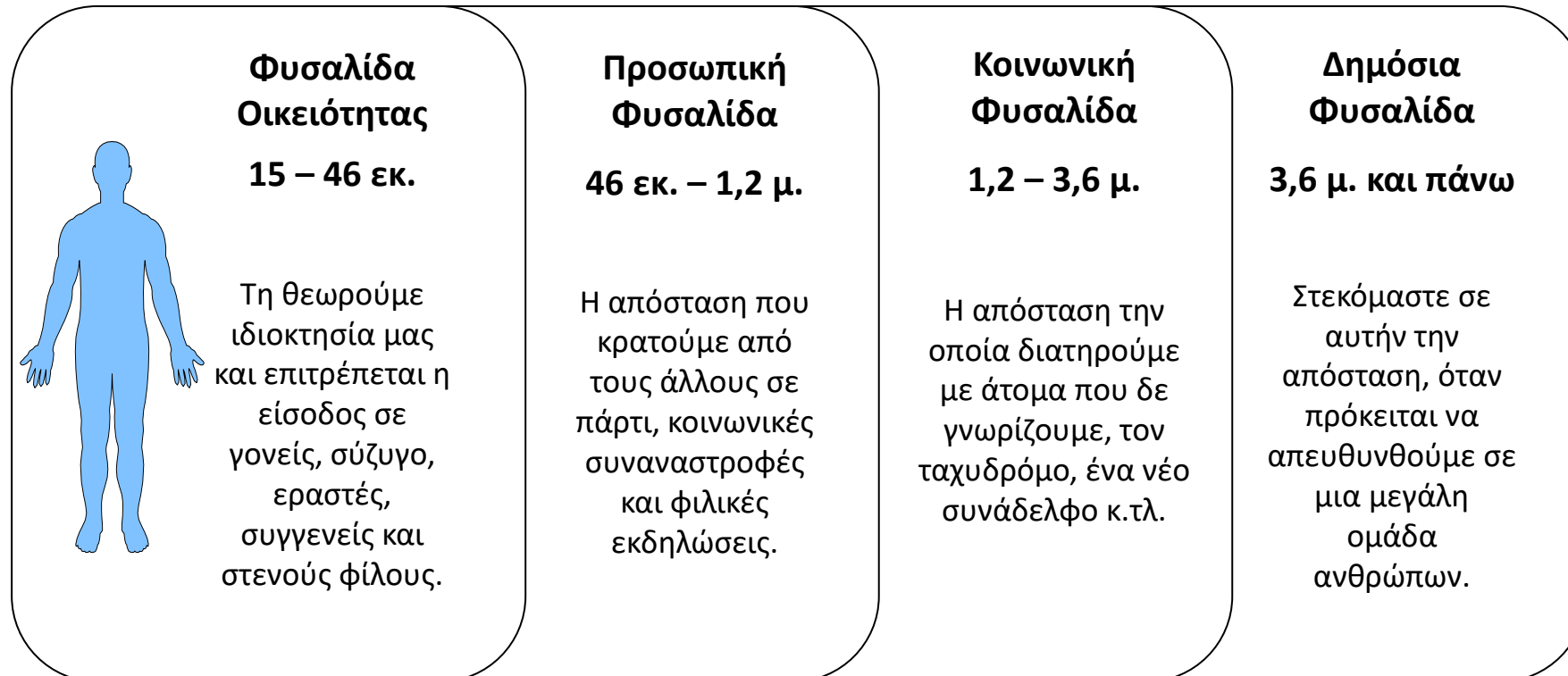
Εθιμοτυπία και διαπολιτισμικότητα

Παραδείγματα

- **Στην Κίνα και στην Ιαπωνία** όχι μόνο είναι αποδεκτό να ρουφάει κανείς τη σούπα του με θόρυβο, αλλά δείχνει και ότι του άρεσε πολύ!
- Το να βγάζει κανείς τη γλώσσα του **στη Νέα Καληδονία** ισοδυναμεί με ευχή για σοφία και ενέργεια. Επίσης, στο Θιβέτ είναι ένδειξη σεβασμού κατά το χαιρετισμό!
- **Στην Ινδία** τρώνε με τα χέρια, κάτι που θεωρείται αγένεια στις δυτικές χώρες.
- **Στο Μεξικό** θεωρείται ευγένεια και σεβασμός στον οικοδεσπότη να αργήσει κανείς για το τραπέζι, αφού αν έρθει στην ώρα του, θεωρείται ότι «πιέζει» τον οικοδεσπότη να βιαστεί!
- Σε κάποιες χώρες της **Αφρικής**, όπως στη **Νιγηρία** ή τη **Σενεγάλη**, καθώς και σε κάποιες **αραβικές χώρες** δεν είναι σωστό να γίνονται κομπλιμέντα για αντικείμενα που βρίσκονται στο σπίτι του οικοδεσπότη, καθώς αυτό εκλαμβάνεται από τον τελευταίο ως ευχή να αποκτηθεί το αντικείμενο και αυτό τον «υποχρέωνει» να το χαρίσει!



Αποστάσεις (*Proxemics*): Ζωτικές φυσαλίδες - Hall



Η ακριβής απόσταση εξαρτάται από τον πολιτισμό!

Σε ομάδες

- Δείτε τις εικόνες πιο κάτω και εντοπίστε ένα **βασικό μειονέκτημα** των **ετερογενών ομάδων** και ένα **βασικό μειονέκτημα** των **ομοιογενών ομάδων** καθώς **και από ένα πλεονέκτημά τους**.
- Σε τι είδους ομάδα θα προτιμούσατε να εργάζεστε και γιατί;

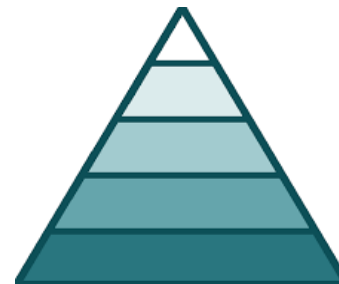


Αξίες στο χώρο εργασίας και Κουλτούρα

Hofstede

1. Απόσταση εξουσίας

- **Μεγάλη απόσταση εξουσίας:** ξεκάθαρες ιεραρχίες και ρόλοι – έντονη ανισότητα (π.χ. Ανατολική Ευρώπη, Λατινική Αμερική, Ασία και Αφρική).
- **Μικρή απόσταση εξουσίας:** σχεδόν μηδενική ανισότητα (π.χ. Γερμανία, αγγλόσαξωνικές χώρες).



Αξίες στο χώρο εργασίας και Κουλτούρα

Hofstede

2. Αποφυγή αβεβαιότητας

- Σε κοινωνίες με **χαμηλή αποφυγή αβεβαιότητας** (π.χ. σκανδιναβικές χώρες, χώρες κινέζικου πολιτισμού), τα άτομα δεν επηρεάζονται αρνητικά από την ασάφεια – έχουν λιγότερο άγχος, περισσότερο αυτοέλεγχο και μεγαλύτερη ανεκτικότητα στη διαφορετικότητα.
- Σε κοινωνίες με **υψηλή αποφυγή αβεβαιότητας** (π.χ. Ανατολική και Κεντρική Ευρώπη, Λατινική Αμερική και Ιαπωνία), τα άτομα χρειάζονται τη σαφήνεια και τη δομή και έχουν ανάγκη τη θέσπιση κανόνων, καθώς αντιμετωπίζουν την αβεβαιότητα ως απειλή – έχουν μεγαλύτερο άγχος και πίεση και δεν είναι τόσο ανεκτικοί στις διαφορετικές απόψεις.



Αξίες στο χώρο εργασίας και Κουλτούρα

Hofstede

3. Αρρενωπότητα ν Θηλυκότητα

- Σε κοινωνίες που συνδέονται με τον ρόλο των αντρών, προτεραιότητα των αντρών είναι η εργασία και των γυναικών η οικογένεια (π.χ. Ιαπωνία, Ιταλία, Μεξικό).
- Σε κοινωνίες που συνδέονται με το ρόλο των γυναικών, υπάρχει ισορροπία μεταξύ οικογενειακής και εργασιακής ζωής και ίσες ευκαιρίες καριέρας και για τα δύο φύλα (π.χ. Γαλλία, Ισπανία, Πορτογαλία).



Αξίες στο χώρο εργασίας και Κουλτούρα

Hofstede

4. Ατομικισμός ν Συλλογικότητα/Κολλεκτιβισμός

- Σε **ατομικιστικές κοινωνίες** υπερισχύει το εγώ, η προστασία της ιδιωτικής ζωής και η εργασία έναντι της σχέσης με τους άλλους.
- Σε **συλλογικές/κολλεκτιβιστικές κοινωνίες** τα άτομα είναι ενσωματωμένα σε μία ομάδα και το ενδιαφέρον για την ομάδα, τους άλλους, υπερισχύει του ατομικού ενδιαφέροντος και της εργασίας.



Αξίες στο χώρο εργασίας και Κουλτούρα

Hofstede

5. Μακροπρόθεσμος ν Βραχυπρόθεσμος προσανατολισμός

- Οι κοινωνίες με μακροπρόθεσμο προσανατολισμό επικεντρώνονται στο μέλλον και σε αξίες όπως η λιτότητα και η επιμονή (π.χ. Ανατολική Ασία).
- Οι κοινωνίες με βραχυπρόθεσμο προσανατολισμό επικεντρώνονται σε γεγονότα που συνέβησαν στο παρελθόν ή συμβαίνουν τώρα και σε αξίες όπως ο σεβασμός στην παράδοση και η προσωπική σταθερότητα (π.χ. Αμερική, Αυστραλία, Αφρική).
- Η Ευρώπη εντοπίζεται στο ενδιάμεσο των δύο.



Αξίες στο χώρο εργασίας και Κουλτούρα

Hofstede

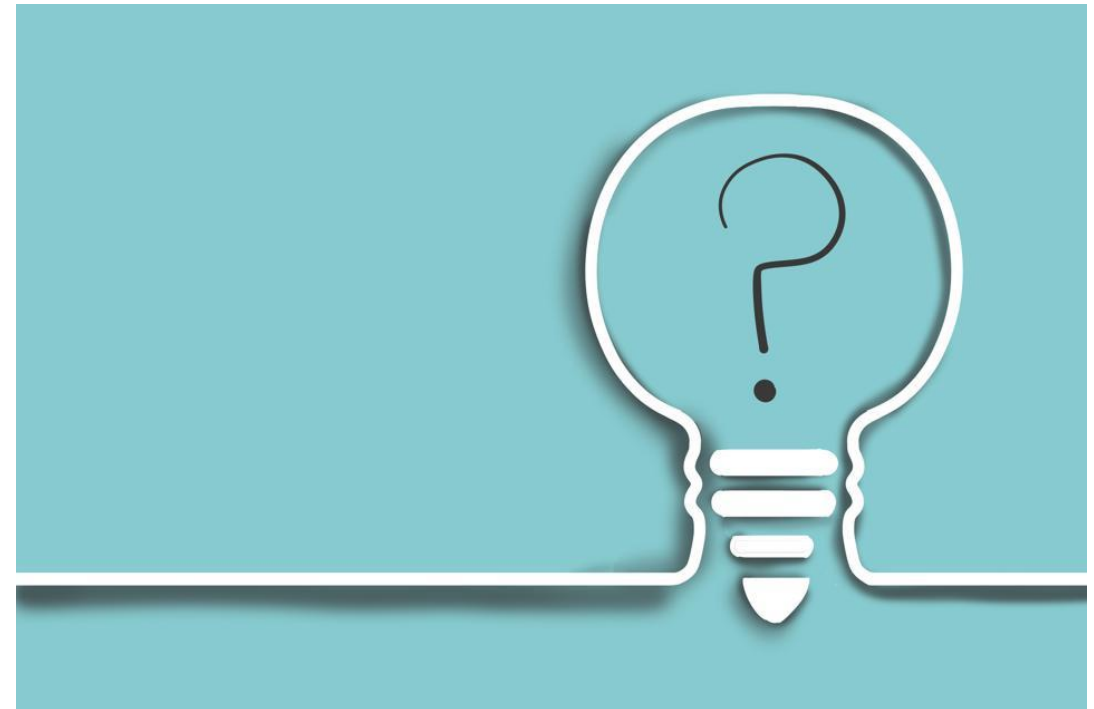
6. Επιείκεια/Ανοχή ν Αυτοσυγκράτηση

- Οι **κοινωνίες που επιδεικνύουν επιείκεια/ανοχή**, επιτρέπουν στα άτομα να παρακάμπτουν κοινωνικές συμβάσεις και να ικανοποιούν τις ανθρώπινες τους ανάγκες (π.χ. Αμερική, Δυτική Ευρώπη, Αφρική).
- Οι **κοινωνίες που επιδεικνύουν αυτοσυγκράτηση**, ελέγχουν την ικανοποίηση των ατόμων και τη ρυθμίζουν μέσω κανόνων (π.χ. Ανατολική Ευρώπη, Ασία).



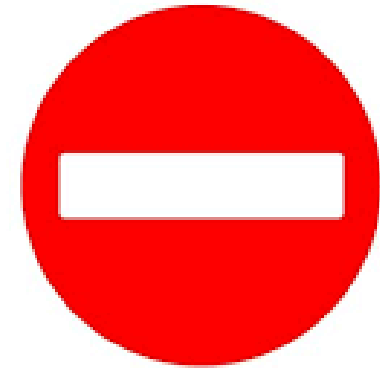
Αναστοχασμός

- *Με βάση τη σχέση αξιών στο χώρο εργασίας – κουλτούρας, πώς πιστεύετε ότι η κουλτούρα επηρεάζει/έχει επηρεάσει την εργασία σας;*



Τι να αποφεύγουμε γενικά στη διαπολιτισμική επικοινωνία

- Να χρησιμοποιούμε την **ίδια προσέγγιση** ανεξαρτήτως κουλτούρας.
- Να αποτυγχάνουμε να λάβουμε υπ' όψιν τα **γλωσσικά «εμπόδια»**.
- Να αποτυγχάνουμε να λάβουμε υπόψη τα **μη γλωσσικά «εμπόδια»**.
- Να αποτυγχάνουμε να προσμετρούμε **το πλαίσιο, το χρόνο, την απόσταση και την εθιμοτυπία**.
- Τα **στερεότυπα και τις προκαταλήψεις**.
- Να αφήνουμε **διαπολιτισμικές συγκρούσεις** να στέκονται εμπόδιο στην επικοινωνία.



Επιτυχημένη Διαπολιτισμική Επικοινωνία

- Βασικά προαπαιτούμενα είναι η κατανόηση της συμπεριφοράς και του τρόπου σκέψης των άλλων, η ικανότητα έκφρασης του δικού μας τρόπου σκέψης και η ενσυναίσθηση.
- Εξισσορόπηση 4 βασικών σημείων:
 - Γνώσης
 - Αυτογνωσίας
 - Ενσυναίσθησης
 - Πολιτισμικής ταυτότητας



Δικτύωση και Αποτελεσματικές Σχέσεις

Ορισμός Δικτύωσης
Μέθοδοι Δικτύωσης
Στόχοι Δικτύωσης
Βασικές Στρατηγικές Δικτύωσης
Δικτύωση και Αποτελεσματικές Σχέσεις

Σχεδιάστε το προσωπικό σας δίκτυο γνωριμιών.

- Ποια είναι τα συστατικά του στοιχεία;
- Σε πόσες και ποιες κατηγορίες θα τα εντάσσατε;
- Πώς θα το χαρακτηρίζατε συνολικά;



Δικτύωση (*Networking*)



- Δικτύωση είναι η ανάπτυξη ενός κοινωνικού «κύκλου» ατόμων μέσω των οποίων μπορούν να δημιουργηθούν ευκαιρίες εργασίας ή συνεργασίας (ενός δικτύου επαγγελματικών επαφών).
- Θεωρείται η πιο αποτελεσματική τεχνική αναζήτησης εργασίας και επαγγελματικής επιτυχίας, η οποία παρέχει συγκριτικό, ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε αυτόν που είναι μέρος ενός ισχυρού δικτύου γνωριμιών.
- Συνδέεται άμεσα με τη δημιουργία μακροπρόθεσμων σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης, στις οποίες το κάθε μέρος προσφέρει το περισσότερο ή/και το καλύτερο που μπορεί.

Σχολιάστε τις δύο εικόνες.



Μέθοδοι Δικτύωσης



- **Διά ζώσης**

Η σύνδεση δημιουργείται μέσα από διάφορες εκδηλώσεις όπου συναντώνται άτομα που σχετίζονται με τις επιχειρήσεις και τον εργασιακό χώρο.

- Επιτρέπει την άμεση και πιο προσωπική επαφή.
- Απαιτεί κοινωνικές δεξιότητες, για να πραγματοποιείται σωστά και να μη χάνονται ευκαιρίες.



- **Διαδικτυακή**

Η σύνδεση δημιουργείται μέσω κοινωνικών δικτύων ή εφαρμογών (π.χ. LinkedIn, Facebook κ.λπ.).

- Είναι φθηνότερη, ταχύτερη και πιο άνετη.
- Η επαφή είναι πιο ψυχρή και απρόσωπη.
- Επιτυγχάνει μεγαλύτερο αριθμό επαφών, οπουδήποτε στον κόσμο.

*Δώστε
παραδείγματα
για κάθε μέθοδο
δικτύωσης.*



Στόχοι Δικτύωσης

- Ανακάλυψη νέων επιχειρηματικών ευκαιριών μεταξύ πιθανών συνεργατών ή επενδυτών.
- Δημιουργία εμπορικών σχέσεων μεταξύ εταιρειών και δυνητικών πελατών, προμηθευτών ή στρατηγικών συμμάχων.
- Δημοσιοποίηση προϊόντων ή υπηρεσιών με πιο προσωπικό τρόπο, ο οποίος διασφαλίζει μεγαλύτερη προβολή και φήμη.
- Απόκτηση γνώσεων σχετικά με το περιβάλλον της αγοράς, τους ανταγωνιστές, τις δυνατότητες διεθνοποίησης, τις συνέργειες, τους κινδύνους και τις νέες ευκαιρίες.
- Πρόσβαση σε νέες θέσεις εργασίας μέσα από τη δημιουργία σχέσεων με στελέχη εταιρειών που μπορούν να προτείνουν προσλήψεις ή με «κυνηγούς ταλέντων».



Συζήτηση

*Με ποιους τρόπους μπορεί να δημιουργηθεί
και να διατηρηθεί/ισχυροποιηθεί ένα δίκτυο
γνωριμιών;*

Βασικές Στρατηγικές Δικτύωσης

- Εργασία με προσωπική επωνυμία.
- Δημιουργία κατάλληλων επαφών.
- Παρακολούθηση επαφών.
- Παρακολούθηση σχετικών εκδηλώσεων (διά ζώσης και διαδικτυακών).
- Ανάπτυξη κοινωνικών δεξιοτήτων.



1

- Εστιάστε στη σαφήνεια στον τρόπο προβολής και επικοινωνίας σας.

2

- Αναλάβετε την πρωτοβουλία να δημιουργήσετε ή να στηρίξετε εσείς πρώτοι τις σχέσεις.

3

- Προσδώστε αξία στο δίκτυό σας μέσα από την αξιοποίηση επαφών και την ανάπτυξη συνεργασιών.

4

- Διαφοροποιηθείτε από το πλήθος, μην κάνετε ό,τι κάνουν οι υπόλοιποι, αν δε σας ταιριάζει.

5

- Μετατρέψτε τη δικτύωση σε στοιχείο της καθημερινότητάς σας.

6

- Επικοινωνείτε με τα μέλη του δικτύου σε τακτική βάση.

15 Βήματα για Επιτυχή Δικτύωση που Συνήθως Αγνοούμε

Forbes

15	14	13	12	11
10	9	8	7	6
5	4	3	2	1

7

- Κατανοήστε τα «γιατί» των μελών του δικτύου (όχι μόνο τα «τι») – μετακινηθείτε από τη «δικτύωση» στη «δημιουργία σχέσεων».

8

- Αποκτήστε πλάνο για τις διάφορες ενέργειες δικτύωσής σας.

9

- Εξασκηθείτε στην κατανόηση των προθέσεων των ατόμων που συνιστούν το δίκτυο (συμπλ. της γλώσσας του σώματος).

10

- Διατηρήστε επαφή με τα άτομα του δικτύου και εξελίξτε τη σχέση μαζί τους (*follow up* και *follow through*).

11

- Αξιοποιήστε το δίκτυο των προσωπικών σας επαφών (οικογένεια, φίλους κ.λπ.).

12

- Μην αποκρύπτετε από τα μέλη του δικτύου τα αδύνατα σημεία σας.

13

- Εκφράστε την εκτίμησή σας σε άτομα του δικτύου με κάτι που μένει, όπως ιδιόχειρα σημειώματα ή κάρτες.

14

- Ασχοληθείτε με τις επαφές που διατηρείτε στο LinkedIn μέσω αποστολής μηνυμάτων, σχολίων σε αναρτήσεις, κοινοποιήσεων κ.λπ.

15

- Ανταποκριθείτε σε συγκεκριμένες ανάγκες των ατόμων με τα οποία συνδέεστε στο πλαίσιο του δικτύου.

Διαβάστε το πιο κάτω σενάριο δικτύωσης.

Πώς πρέπει να ενεργήσετε;

• Σενάριο 1

Η εταιρεία για την οποία εργάζεστε διοργανώνει μία εκδήλωση δικτύωσης με σημαντικούς εκπροσώπους του επιχειρηματικού κόσμου. Πλησιάζετε έναν από αυτούς και αρχίζετε να συνομιλείτε μαζί του. Σύντομα διαπιστώνετε ότι αρκετοί συνάδελφοί σας έχουν μαζευτεί γύρω από το συγκεκριμένο καλεσμένο με την πρόθεση να συμμετάσχουν και αυτοί στη συζήτηση ή να του θέσουν τα δικά τους ερωτήματα.

Πώς ενεργείτε και γιατί;



- *Συμπεριλαμβάνετε πάντοτε και άλλους στη συζήτησή σας, αν είναι δυνατό· φανερώνει ευγένεια και ότι σκέφτεστε τους άλλους.*
- *Ενθαρρύνετε τους άλλους να κάνουν και αυτοί ερωτήσεις· μπορείτε πάντοτε να μάθετε κάτι καινούριο τόσο από τις ερωτήσεις τους όσο και από τις απαντήσεις που θα λάβουν.*

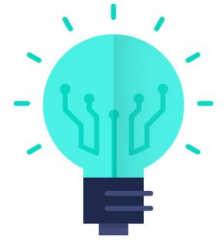
Διαβάστε το πιο κάτω σενάριο δικτύωσης.

Πώς πρέπει να ενεργήσετε;

- **Σενάριο 2**

Βρίσκετε σε συνέντευξη για εξεύρεση εργασίας στην οποία συμμετέχουν δύο εκπρόσωποι της εταιρείας που σας έχει καλέσει. Το ένα άτομο είναι υπεύθυνος ομάδας. Το άλλο άτομο είναι εκπρόσωπος του Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού και δε μιλάει πολύ κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Πώς συμπεριφέρεστε απέναντι σε κάθε ένα από τα δύο άτομα και γιατί;



- **Δείξτε τον ίδιο σεβασμό τόσο στον υπεύθυνο ομάδας όσο και στον εκπρόσωπο του Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού. Όταν απαντάτε στις ερωτήσεις του πρώτου, να απευθύνεστε και να διατηρείτε οπτική επαφή και με τους δύο.**
 - *Δεν πρέπει να μιλάτε μόνο σε ένα άτομο, όταν βρίσκεστε με μία ομάδα. Να είστε ευγενικοί και να δίνετε σημασία σε όλα τα άτομα της ομάδας.*
- **Κάνετε ερωτήσεις σε κάθε συνεντευξιάζοντα και προσαρμόστε τις ερωτήσεις σας σε αυτόν.**
- **Να θυμάστε ότι σε όλα τα στάδια μιας διαδικασίας συνέντευξης αλλά και αναζήτησης εργασίας πρέπει διαρκώς να προωθείτε τον εαυτό σας και «πουλάτε» στους άλλους τις ικανότητές σας.**
- **Δεν μπορείτε ποτέ να ξέρετε ποιο άτομο είναι αυτό που παίρνει στην πραγματικότητα τις αποφάσεις.**
- **Να θυμάστε ότι ο εκπρόσωπος του Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού έχει τη δυνατότητα να σας συστήσει σε κάποια άλλη εταιρεία, σε περίπτωση που η συνέντευξη με τη συγκεκριμένη εταιρεία δεν έχει το αναμενόμενο αποτέλεσμα.**

Διαβάστε το πιο κάτω σενάριο δικτύωσης.

Πώς πρέπει να ενεργήσετε;

• Σενάριο 3

Ένας σύμβουλος επαγγελματικής καθοδήγησης σας συστήνει σε ένα υψηλόβαθμο στέλεχος μιας εταιρείας, που συμφωνεί να πραγματοποιήσει μια ενημερωτική συνάντηση μαζί σας. Εσείς αποστέλλετε στο σύμβουλο ένα ευχαριστήριο μήνυμα και προγραμματίζετε τη συγκεκριμένη συνάντηση. Η συνάντηση εξελίσσεται πολύ καλά και στέλνετε ευχαριστήριο μήνυμα και στο άτομο με το οποίο πραγματοποιήσατε τη συνάντηση. Δύο εβδομάδες αργότερα λαμβάνετε ενημέρωση για επίσημη συνέντευξη με τη συγκεκριμένη εταιρεία, η οποία προγραμματίζεται για το επόμενο διάστημα.

Είναι σωστές οι ενέργειές σας και γιατί; Υπάρχει κάτι άλλο το οποίο πρέπει να κάνετε;



- *Να διατηρείτε πάντα καλές σχέσεις με όλους όσους έρχεστε σε επαφή, καθώς αυτό θα σας ωφελήσει μακροπρόθεσμα. Η αποστολή ευχαριστηρίων σημειωμάτων δείχνει καλούς τρόπους, εκτίμηση και είναι ένας καλός τρόπος διατήρησης επαφής με τους άλλους.*
- *Να θυμάστε τις σχέσεις που υπάρχουν γύρω σας. Όταν αποκτήσετε κάποια θέση σε μία εταιρεία, μπορεί να έχετε τρεις ή και τέσσερις διαφορετικούς προϊστάμενους. Το να διαχειρίζεστε αποτελεσματικά τις καταστάσεις με καθέ έναν από αυτούς ξεχωριστά θα σας κάνει να ξεχωρίζετε από αυτούς που δεν το επιτυγχάνουν.*
- *Σε περίπτωση που έχετε κάποιον σύμβουλο επαγγελματικής καθοδήγησης, να τον κρατάτε πάντα ενήμερο· θέλουν να γνωρίζουν ότι ακολουθείτε τις συμβουλές τους και ότι οι προσπάθειές σας αποδίδουν καρπούς.*

3 Βασικοί Κανόνες για Επιτυχή Δικτύωση!



Δικτύωση και Αποτελεσματικές Σχέσεις

- Η δημιουργία σχέσεων στο χώρο εργασίας αποτελεί **μέσο και αποτέλεσμα της δικτύωσης**.
- Οι **αποτελεσματικές σχέσεις** στο χώρο εργασίας και γενικότερα απαιτούν:



- **εμπιστοσύνη**
- **σεβασμό**
- **ισότιμη μεταχείριση**
- **καλούς τρόπους**
- **αποτελεσματική επικοινωνία**
- **ενσυναίσθηση:**

Ικανότητα να συντονιζόμαστε συναισθηματικά και νοητικά με το συνομιλητή μας, να βλέπουμε από το δικό του «παράθυρο» χωρίς, όμως, να ταυτιζόμαστε μαζί του.

- Οι ισχυρές εργασιακές σχέσεις μπορούν να λειτουργήσουν ως **μελλοντικές επαφές ή μέσο συστάσεων** στο χώρο εργασίας.

Παρακολουθήστε το βίντεο



Επαναληπτικές Ερωτήσεις



Αναφέρετε μορφές επικοινωνίας και σχετικά παραδείγματα.



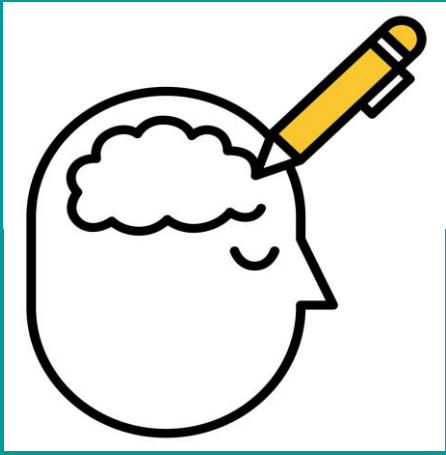
Αναφέρετε συχνά λάθη στην επικοινωνία (λεκτική και μη λεκτική) και πώς προλαμβάνονται ή αντιμετωπίζονται.



Περιγράψτε τις τεχνικές της ενεργητικής ακρόασης.



Εξηγήστε πώς οικοδομούνται ισχυρή δικτύωση και αποτελεσματικές σχέσεις στο χώρο εργασίας.



Τι θα κρατήσετε από τη
σημερινή εκπαίδευση;



Αξιολόγηση

**TOWARDS A HOLISTIC TRANSFORMATION OF
ORGANISATIONS INTO LEARNING WORKPLACES**

Ευχαριστούμε!



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Αριθμός Συμφωνίας Έργου: 612910-EPP-1-2019-1-CY-EPPKA3-PI-FORWARD

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.