

Αποτελεσματική επικοινωνία

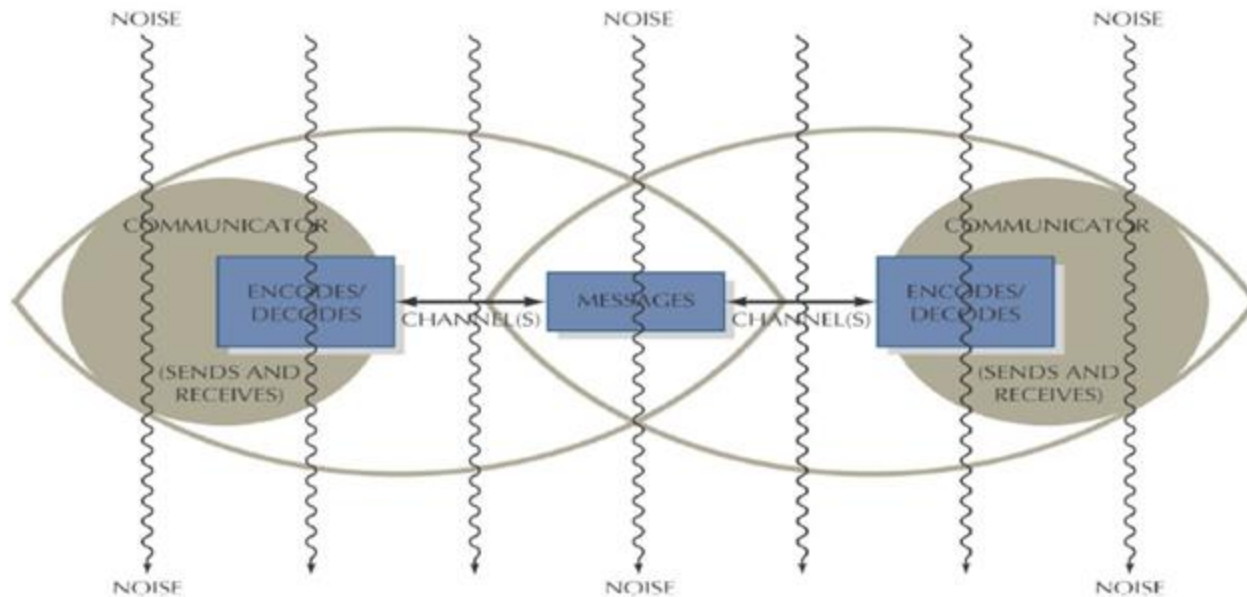
Σπύρος Κοττώρης MBA, MEd



Περιεχόμενο εκπαίδευσης

- Το μοντέλο επικοινωνίας
- Λεκτική και Μη Λεκτική επικοινωνία
- Εμπόδια στην επικοινωνία
- Αυτό-επίγνωση
- Ενεργητική ακρόαση
- Ενσυναίσθηση
- Αναγνώριση
- Ανατροφοδότηση

Μοντέλο Επικοινωνίας



Το διάγραμμα περιγράφει ότι κάθε φορά που επικοινωνούμε, έχουμε έναν πομπό που μεταφέρει ένα μήνυμα σε έναν ή περισσότερους δέκτες. Για να γίνει αυτό ο πομπός χρησιμοποιεί κάποια κανάλια επικοινωνίας (λεκτική και μη λεκτική) που θα αναλύσουμε αμέσως παρακάτω.

Οι κάθετες «κατσαρές» γραμμές που αναφέρονται ως «θόρυβοι» αποτελούν εμπόδια στην επικοινωνία που επίσης θα δούμε αναλυτικά παρακάτω.

Είδη επικοινωνίας

- **Λεκτική επικοινωνία**

Η λεκτική επικοινωνία όπως προσδίδει και ο όρος αναφέρεται στον προφορικό και γραπτό λόγο. Αποτελεί την πιο συνειδητή μορφή επικοινωνίας.

- **Μη λεκτική επικοινωνία**

Η μη λεκτική επικοινωνία ή αλλιώς «γλώσσα σώματος» αποτελεί πολύ σημαντική μορφή επικοινωνίας στην οποία πολύ συχνά δεν δίνουμε μεγάλη σημασία. Η γλώσσα σώματος εμπεριέχει τη στάση σώματός μας, τις κινήσεις μας, την οπτική επαφή, την έκφραση του προσώπου και τη φωνή (τόνος, χροιά, χρωματισμός, ένταση).

Χαρακτηριστικά μη λεκτικής επικοινωνίας

1. Μη λεκτικά μηνύματα εκφράζουν κυρίως συναισθήματα, στάσεις.
2. Μη λεκτικές νύξεις αποτελούν υποκατάστατο του λεκτικού μηνύματος, όταν υπάρχει αντίθεση, τονισμός ή ρύθμισή του.
3. Οι μη λεκτικές νύξεις είναι συχνά ασαφείς.
4. Οι μη λεκτικές νύξεις είναι συνεχείς.

Χαρακτηριστικά μη λεκτικής επικοινωνίας

5. Οι μη λεκτικές νύξεις είναι πιο αξιόπιστες.

6. Η μη λεκτική συμπεριφορά έχει πάντα αξία στην επικοινωνία.

Τα μη λεκτικά μηνύματα κωδικοποιούνται συνήθως σκόπιμα και αποκωδικοποιούνται συνήθως ως σκόπιμα. Με τη μη λεκτική επικοινωνία μεταφέρεται το 65%-93% των μηνυμάτων στην επικοινωνία.

Video 1: Πώς να μιλάτε ώστε οι άλλοι να θέλουν να σας ακούσουν.



https://www.youtube.com/watch?v=elho2S0Zahl&ab_channel=TED

Video 2: Η γλώσσα του σώματός σας μπορεί να διαμορφώσει το ποιος είστε



https://www.youtube.com/watch?v=Ks-Mh1QhMc&ab_channel=TED

Εμπόδια στην επικοινωνία

Τα εμπόδια στην επικοινωνία χωρίζονται σε:

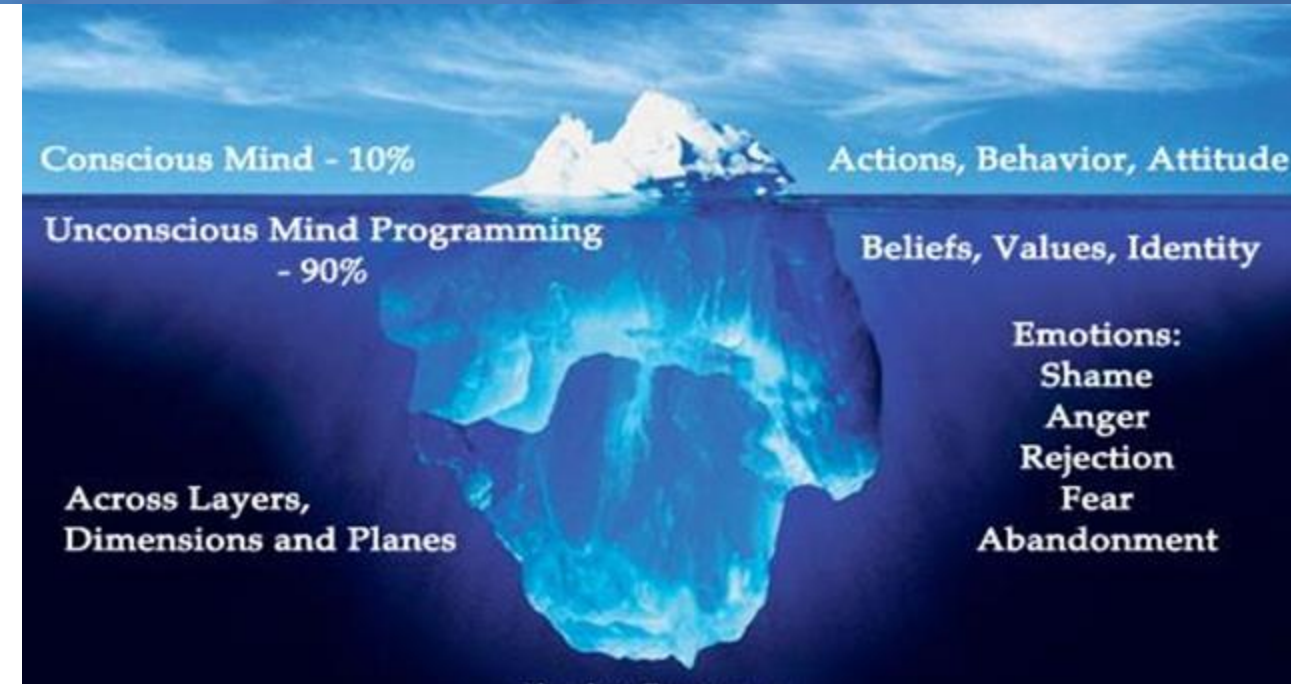
1. Φυσικά εμπόδια: απόσπαση προσοχής λόγω θορύβων, κακού φωτισμού, περιβάλλοντος που δεν ενδείκνυται για την επικοινωνία
2. Εσωτερικά εμπόδια: αφορούν θέματα που έχει στο μυαλό του και αισθάνεται ο ομιλητής και ο ακροατής και μπορούν να επηρεάσουν τη μετάδοση του μηνύματος ή τη δεκτικότητα στο μήνυμα από τον ακροατή.

Εσωτερικά εμπόδια στην επικοινωνία

- ✓ Εμπειρία
- ✓ Συναισθήματα
- ✓ Ιστορικό
- ✓ Στάσεις
- ✓ Πολιτισμός
- ✓ Γνώση θέματος
- ✓ Προκατάληψη
- ✓ Διάθεση
- ✓ Διατύπωση
- ✓ Εκπαίδευση
- ✓ Ασάφεια
- ✓ Αντιλήψεις
- ✓ Μη λεκτικά μηνύματα
- ✓ Δυσκολίες στην ακοή

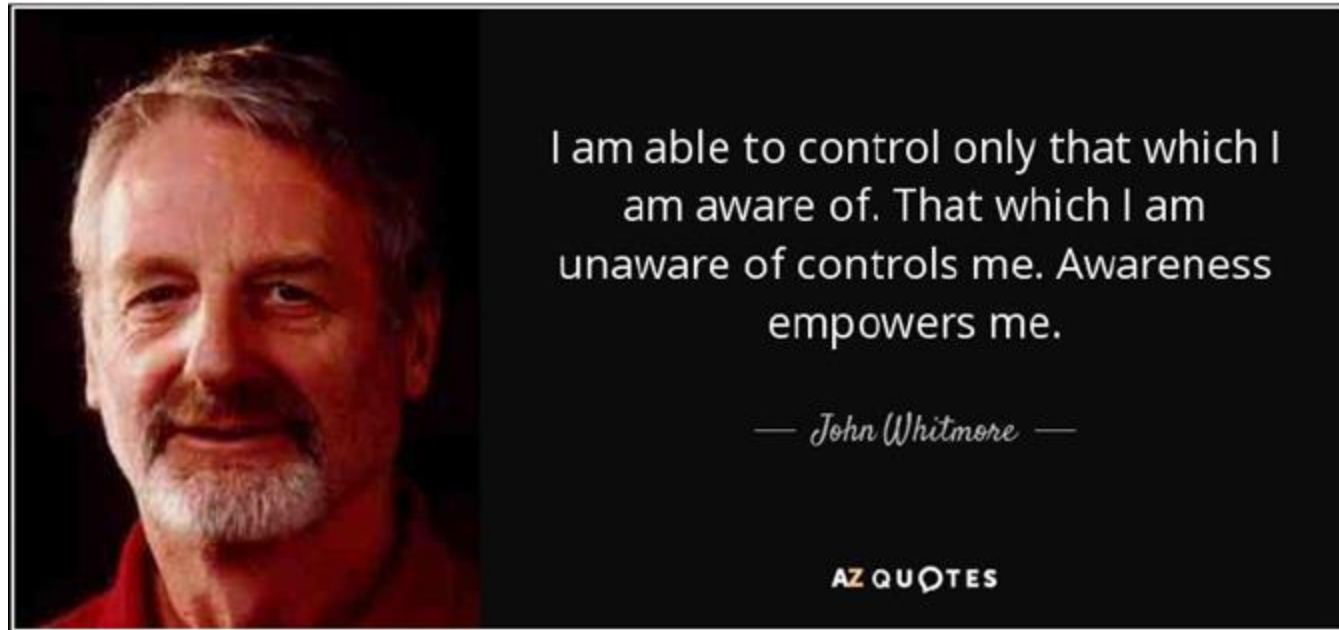
Εσωτερικά εμπόδια στην επικοινωνία

Τα εσωτερικά εμπόδια στην επικοινωνία αφορούν σε θέματα που εντοπίζονται στον μη συνειδητό νου του ομιλητή/ακροατή. Στον συνειδητό νου έχουμε τη δράση, τη συμπεριφορά και τη στάση, αυτά δηλαδή που μπορούμε να δούμε εύκολα σε έναν άνθρωπο.



Τα εμπόδια στην επικοινωνία προέρχονται από παλιότερες εμπειρίες, προκαταλήψεις, στερεότυπα, πεποιθήσεις, αξιακό σύστημα του κάθε ανθρώπου. Το πως δηλαδή κάνει τη δική του «ανάγνωση» στα μηνύματα που δέχεται.

Αυτογνωσία



«Μπορώ να ελέγξω μόνο αυτό το οποίο γνωρίζω. Αυτό που δεν γνωρίζω με ελέγχει. Η επίγνωση με ενδυναμώνει.»

John Whitmore

Η αυτογνωσία είναι το να μπορούμε να αναγνωρίζουμε και να ελέγχουμε τα δυνατά μας σημεία, τα αδύνατα σημεία μας και τις αξίες μας. Αν το κάνουμε αυτό πιο συνειδητά τότε θα εξελίσσουμε τα δυνατά μας σημεία, θα βελτιώνουμε τα αδύναμα σημεία μας και θα ζούμε τη ζωή μας σύμφωνα με τις αξίες μας.

Στάσεις-Mindsets

What Kind of Mindset Do You Have?



I can learn anything I want to.
When I'm frustrated, I persevere.
I want to challenge myself.
When I fail, I learn.
Tell me I try hard.
If you succeed, I'm inspired.
My effort and attitude determine everything.



I'm either good at it, or I'm not.
When I'm frustrated, I give up.
I don't like to be challenged.
When I fail, I'm no good.
Tell me I'm smart.
If you succeed, I feel threatened.
My abilities determine everything.

Created by: Reid Wilson @wayfarerpath. © 2014. Icon from: theoutproject.com

Η έννοια του “Growth Mindset” είναι το να έχουμε μια συνολική στάση ανάπτυξης και συνεχούς βελτίωσης. Είναι το να βλέπουμε την αλλαγή ως μια πρόκληση για εξέλιξη. Μέσα από το “Growth Mindset” μαθαίνουμε μέσα από τα λάθη μας και δεν νιώθουμε απειλή από την επιτυχία των άλλων αλλά εμπνεόμαστε από αυτήν.

Τα αντίθετα συμβαίνουν στο “Fixed Mindset”.

Ποια στάση ζωής επιλέγουμε λοιπόν;

Johari Window

Το παράθυρο Johari είναι μια τεχνική που βοηθά τους ανθρώπους να κατανοήσουν καλύτερα τη σχέση τους με τον εαυτό τους και τους άλλους. Δημιουργήθηκε από τους ψυχολόγους Joseph Luft και Harrington Ingham το 1955, και χρησιμοποιείται κυρίως σε ομάδες αυτοβοήθειας και εταιρικές ρυθμίσεις ως ευρετική άσκηση.

	Known to self	Not known to self
Known to others	Arena	Blind Spot
Not Known to Others	Façade	Unknown

Ενεργητική ακρόαση

Η ενεργητική ακρόαση αφορά στον τρόπο με τον οποίο ακούει ο ακροατής και έχει στόχο την ενίσχυση και τη διευκόλυνση της προσωπικής επαφής, που εφαρμόζεται είτε σε ομαδικό είτε σε διαπροσωπικό πλαίσιο, καθώς συμβάλλει στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης, αποδοχής, συνεργασίας και στη σαφέστερη κατανόηση του ομιλητή.



Ενεργητική ακρόαση

Χαρακτηριστικές ενδείξεις ενεργητικής ακρόασης (Ivey, Gluckstern & Ivey 1996) είναι:

- Η διατήρηση της οπτικής-βλεμματικής επαφής με το άτομο που μιλά, η ενθάρρυνση με το βλέμμα και η συγκέντρωση στον ομιλητή.
- Η υποστήριξη με τη γλώσσα του σώματος-μη λεκτική επικοινωνία- η οποία επικοινωνεί στον άλλο την ετοιμότητα του ακροατή να ακούσει. Σε αυτό συντελούν το ύφος, ο τόνος, ο ρυθμός, η χροιά και η ένταση της φωνής, τα οποία πρέπει να συνάδουν με τα χαρακτηριστικά του ομιλητή. Για παράδειγμα σε ένα συνεσταλμένο άτομο που μιλά χαμηλόφωνα δεν μπορεί ο ακροατής να έχει μια στάση υπερβολικής αυτοπεποίθησης και να μιλά με υψηλή ένταση στη φωνή.

Ενεργητική ακρόαση

- Η λεκτική ακολουθία: η ικανότητα να παραμένει ο ακροατής στο θέμα, το οποίο αναπτύσσει ο ομιλητής, χωρίς να διακόπτει με άσχετες ερωτήσεις ή άλλα ζητήματα και σκέψεις. Ο ακροατής ενισχύει τον ομιλητή να εμβαθύνει όλο και περισσότερο στο θέμα του.
- Ο σεβασμός στο χρόνο που χρειάζεται ο ομιλητής για να αναπτύξει τις απόψεις του, εκτίμηση και αποδοχή είτε σε διαπροσωπικό πλαίσιο, καθώς συμβάλλει στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης, αποδοχής, συνεργασίας και στη σαφέστερη κατανόηση του ομιλητή.

Ενσυναίσθηση

- Ενσυναίσθηση είναι η δυνατότητα που έχουμε να αναγνωρίζουμε και να κατανοούμε τα συναισθήματα των άλλων, ακόμα κι αν (ιδίως τότε) διαφωνούμε μαζί τους. Η ενσυναίσθηση, επομένως, αποτελεί μια βασική ικανότητα ατόμων που είναι ανεκτικοί και ανοικτοί στη διαφορετικότητα.
- Ταυτόχρονα, όμως, είναι χρήσιμο να αναφερθεί ότι η ενσυναίσθηση δεν συνεπάγεται με μια ταύτιση συναισθημάτων, όπως εσφαλμένα υποστηρίζεται από κάποιους. Περισσότερο πρόκειται για μια *βαθιά επικοινωνιακή διαδικασία*, μέσα από την οποία, προσπαθούμε πραγματικά να 'ακούσουμε' τον άλλο. Να αισθανθούμε τι πραγματικά λέει και τι θέλει να μας πει, τα κίνητρα, τις επιθυμίες του, καθώς και τους λόγους για τους οποίους συμπεριφέρεται, όπως συμπεριφέρεται.

Ενσυναίσθηση



https://www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw&ab_channel=RSA

Προϋποθέσεις Ενσυναίσθησης

1 Να δούμε τον κόσμο όπως τον βλέπουν άλλοι

2 Να μην κρίνουμε

3 Να κατανοούμε τα συναισθήματα ενός άλλου ατόμου

4 Να γνωστοποιούμε την κατανόησή μας για τα συναισθήματα αυτού του ατόμου

5 Mindfulness

Αναγνώριση

“
Recognition is proven as among the best method of improving work motivation and employee engagement.”



1 minute spent on recognising behaviour = 100 minutes of initiative in return.



Yet 2 out of 3 people receive no workplace recognition in a given year.

Η αναγνώριση και η επιβράβευση είναι ενέργειες που δεν πρέπει να ξεχνάμε στην επικοινωνία μας. Πολλές φορές δεν αναγνωρίζουμε την καλή απόδοση κάποιου ή τη συνεισφορά του γιατί θεωρούμε ότι καταλαβαίνει ότι τα έχει πάει καλά οπότε δεν είναι απαραίτητο.

Παρόλα αυτά η Αναγνώριση έχει αποδειχθεί ως μια από τις καλύτερες μεθόδους για να βελτιώσουμε την παρακίνηση στον εργασιακό χώρο και να αναπτύξουμε τη συμμετοχικότητα της ομάδας.

Ανατροφοδότηση

- Υπενθυμίστε στον υπάλληλο την αξία του στην εταιρεία
- Εξηγήστε μια συγκεκριμένη συμπεριφορά που θέλουμε να αλλάξουν
- Υπενθύμιση των πραγμάτων που κάνουν καλά

Αντιμετωπίζοντας την κριτική

- Ακούστε προσεκτικά.
- Ζητήστε λεπτομέρειες.
- Βρείτε κάτι για να συμφωνήσετε.

Κορυφαίες συμβουλές ανατροφοδότησης

- Δώστε τα σχόλια ιδιωτικά εάν τα σχόλιά σας μπορεί να είναι ενοχλητικά, αλλά μην ξεχνάτε ότι ο ειλικρινής έπαινος μπροστά σε άλλους είναι συνήθως πολύ ευπρόσδεκτος.
- Τα σχόλια που παρέχονται με συγκεκριμένους όρους και με ειλικρινή τρόπο, συνήθως γίνονται δεκτά καλά.
- Τα σχόλια πρέπει να είναι σχετικά (σχετικά με την εργασία).
- Πρέπει επίσης να είναι κάτι πάνω στο οποίο ο υπάλληλος έχει τον έλεγχο.
- Αποφύγετε τις γενικές δηλώσεις.

Ανατροφοδότηση

Κορυφαίες συμβουλές σχολίων

- ✓ Μην βασίζεστε σε φήμες, φήμες ή μεταχειρισμένες αναφορές.
- ✓ Βασίστε τα σχόλιά σας σε τεκμηρίωση, γεγονότα και τις δικές σας παρατηρήσεις.
- ✓ Κάντε τα σχόλιά σας προσωπικά για αυτόν τον εργαζόμενο.
- ✓ Οι κρίσεις είναι άδικες και όχι πολύ χρήσιμες.
- ✓ Περιγράψτε τη συμπεριφορά που δεν είναι ικανοποιητική, αντί να κρίνετε ένα άτομο λόγω αυτής.

Ανατροφοδότηση-Feedback

Βήμα 1: Μπορώ να σου δώσω feedback;

Βήμα 2: Παρατήρησα ότι ... (γεγονός - τι έγινε), Πότε έγινε, με ποιους, που, Αισθάνθηκα...

Βήμα 3: Τι πιστεύεις εσύ; Τι συνέβη στη συγκεκριμένη περίπτωση;

Βήμα 4: Τι μπορούμε να βελτιώσουμε ώστε να μην ξανασυμβεί κάτι αντίστοιχο;

Βήμα 5: Από πότε θα το εφαρμόσουμε; Με ποιο τρόπο; Πώς; Τι υποστήριξη χρειάζεσαι;

Βήμα 6: Άρα θα κάνουμε αυτό.....

Βήμα 7: Σε ευχαριστώ πολύ για την επικοινωνιακή συζήτηση.



Ευχαριστούμε για την προσοχή σας!