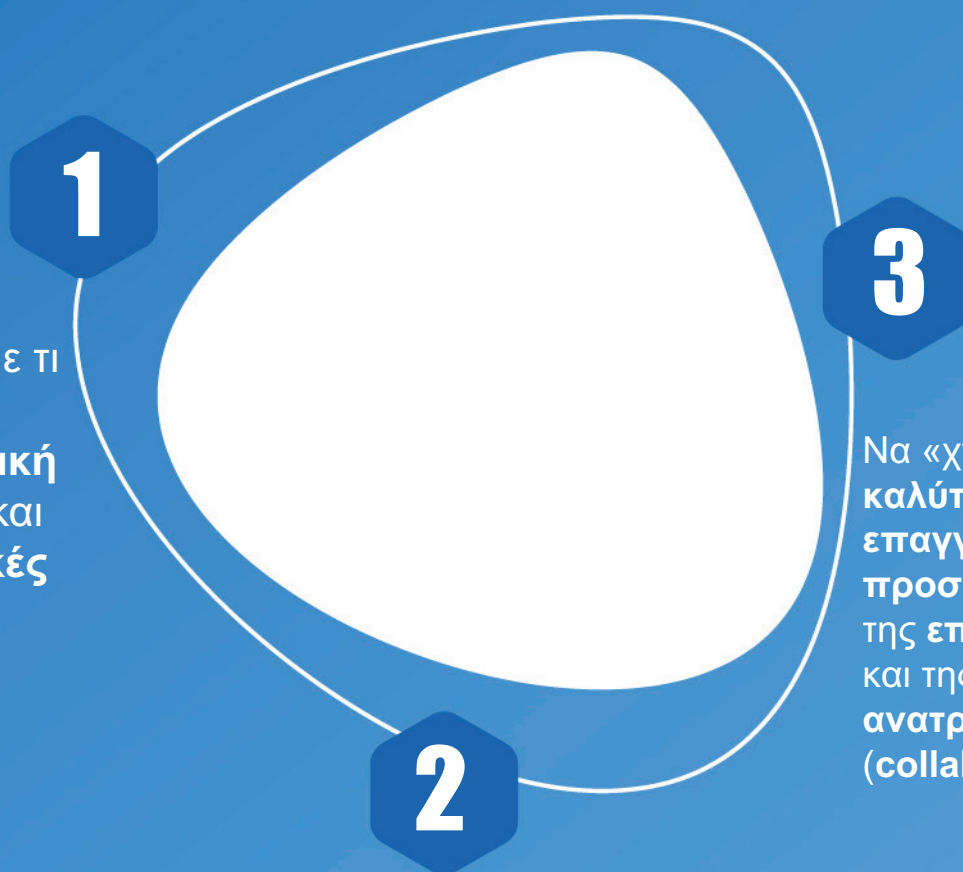




Effective Communication & Collaboration

- Στόχοι
- Αποτελεσματική Επικοινωνία – Effective Communication
- Αποτελεσματική Ακρόαση – Active Listening
- Ανατροφοδότηση – Effective Feedback
- Συνεργασία & Επικοινωνία - Collaboration



Να εξηγήσουμε τι
είναι
**αποτελεσματική
επικοινωνία** και
ποιες οι **βασικές
αρχές** της

Να «χτίσουμε»
καλύτερες σχέσεις,
επαγγελματικές και
προσωπικές μέσω
της επικοινωνίας
και της
ανατροφοδότησης
(collaboration)

Να αξιοποιούμε τους **κατάλληλους**
τρόπους για να **επικοινωνούμε**
αποτελεσματικά

Αποτελεσματική Επικοινωνία – Effective Communication



ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Επικοινωνία είναι:

Η διαδικασία με την οποία μεταδίδεται ένα **μήνυμα**, μια **πληροφορία** ή ανταλλάσσονται **γνώσεις** ή **σκέψεις** μεταξύ ατόμων με συνέπεια τη **δημιουργία σχέσεων**

- **Λεκτική:** αυτή που αναφέρεται σε ό,τι εκφράζεται με τον λόγο, φραστική
- **Μη λεκτική:** αυτή που αναφέρεται στην έκφραση και χρήση του σώματος, αισθήσεις, χειρονομίες, εκφράσεις προσώπου”

Αντίληψη
Κωδικοποίηση

Αντίληψη
Αποκωδικοποίηση



1^ο στάδιο

Οι άνθρωποι προσλαμβάνουμε **πρωταρχικές** πληροφορίες, δίνοντας βαρύτητα:

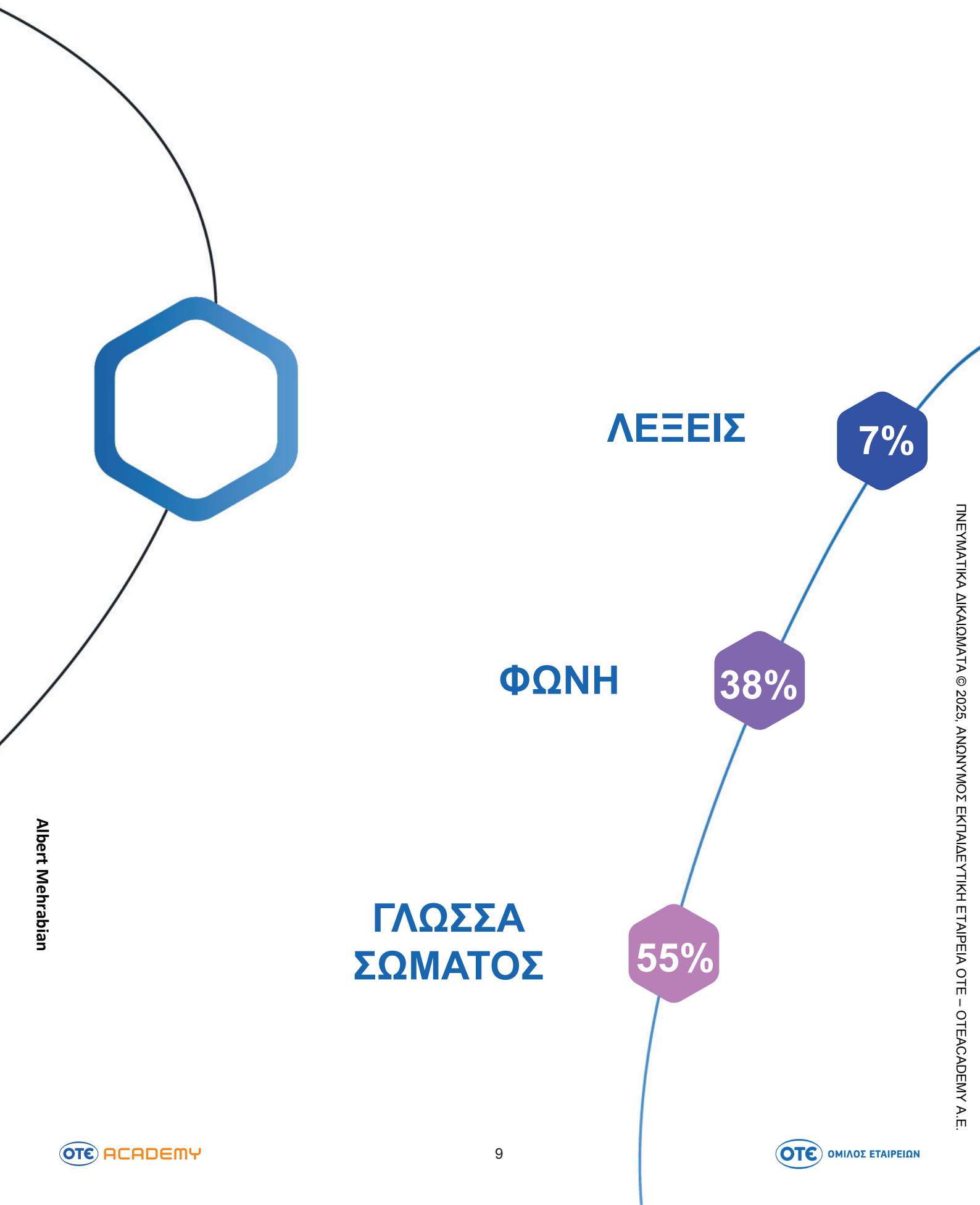
- στη σωματική επικοινωνία
- τα λόγια
- τις αντιδράσεις

2^ο στάδιο

Από την επαφή βγάζουμε συμπεράσματα για την προσωπικότητα του άλλου

3^ο στάδιο:

Αποφασίζουμε πως θα αντιμετωπίσουμε τον άλλον



Σχηματισμός 1^{ης} Εντύπωσης

Το **93%** επηρεάζεται από τη
συνεργία της

- γλώσσας του σώματος και
- της φωνής του ανθρώπου που επικοινωνούμε

Το **7%** επηρεάζεται από τις λέξεις
που εκφράζει



Ο εγκέφαλος:

○ Διαθέτει **100 δις νευρώνων**

○ Ζυγίζει και ιεραρχεί τα μηνύματα με **ιλιγγιώδη ταχύτητα**

○ Τα ταξινομεί σε **πρόσφορα ή μη, ευχάριστα, δυσάρεστα κ.λπ.**

○ Όλοι είμαστε δέσμιοι της εντύπωσης που αποκομίζει ο εγκέφαλος μας στην **πρώτη επαφή.**

- Αναγνωρίζουμε τον πραγματικό σκοπό της επικοινωνίας. **ΓΙΑΤΙ**
- Παρουσιάζουμε το μήνυμά μας καθαρά, απλά, πιστευτά και αντιληπτά. Διαλέγουμε το κατάλληλο μέσο. **ΠΩΣ**
- Προσδιορίζουμε το λεκτικό μήνυμα. **ΤΙ**

Σημαντικό! Κατανοούμε το ολικό φυσικό και ανθρώπινο περιβάλλον και τις ανάγκες του. Την οπτική της άλλης πλευράς. **ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ**



Tips!

- Επιλέγουμε τον **κατάλληλο χρόνο** επικοινωνίας
- Δεν παραφορτώνουμε το μήνυμα με **περιττές λέξεις** και ιδέες
- Εξασφαλίζουμε τη **συνοχή** της επικοινωνίας μας (όχι διαφορετικά μηνύματα σε διαφορετικούς ανθρώπους για το ίδιο θέμα)
- Εξετάζουμε τις **συνέπειες** της επικοινωνίας μας στους δέκτες
- Γινόμαστε **καλοί ακροατές**



Tips!

- ✧ Έχουμε **εμπιστοσύνη** στους άλλους ανθρώπους
- ✧ Δείχνουμε τις πραγματικές μας **προθέσεις**
- ✧ Ο άλλος έχει το δικαίωμα να **εκφέρει** τη **γνώμη** του και να την **υπερασπιστεί**
- ✧ Δεχόμαστε το ενδεχόμενο να έχει ο άλλος **διαφορετική οπτική** και **άποψη**



Tips!

Στην επικοινωνία δεν έχει αξία το πώς λέμε κάτι, αλλά το **πώς** το **εισπράττει** ο άλλος

Οι λέξεις που χρησιμοποιούμε συχνά έχουν **διαφορετική σημασία** και **αξία** για τον άλλον

Η επικοινωνία υπάρχει ακόμα και όταν **δεν λέμε** κάτι

Πώς μπορούμε να έχουμε μια επιτυχημένη επικοινωνία

- Δείχνοντας **ενσυναίσθηση**
- Παρέχοντας **ανατροφοδότηση** (effective feedback)

Αποτελεσματική Ακρόαση – Active Listening

Τι είναι ακρόαση;

- Η διαδικασία στην οποία ο **προφορικός λόγος** μετατρέπεται σε **κάποιο νόημα** στο μυαλό των ανθρώπων
- Η επιλογή του δέκτη να **ακούσει** τον πομπό

***Ακούω καλά σημαίνει
διανοητική και
συναισθηματική διαδικασία!***



Ακρόαση

Μιλάμε με ταχύτητα **60**
λέξεων το λεπτό περίπου

Ακούμε με ταχύτητα **120**
έως **150** λέξεων το λεπτό

Σκεπτόμαστε με
ταχύτητα **450 – 600**
λέξεων το λεπτό

Σκεπτόμαστε, δηλαδή, περίπου
οκτώ φορές πιο γρήγορα από
όσο μιλάμε!

Τι κερδίζουμε όταν ακούμε

- **Δείχνουμε** σεβασμό & ενδιαφέρον
- **Κατανοούμε** ποιον έχουμε απέναντί μας
- **Κερδίζουμε** χρόνο
- **Αποκτάμε** τις πληροφορίες που χρειαζόμαστε για να πετύχουμε τον σκοπό μας
- **Παρατηρούμε** τυχόν ανακολουθίες ανάμεσα στη γλώσσα του σώματος & τον λόγο του

Πώς νομίζουμε ότι ακούμε;

Συνήθως:

Ακούμε για 2”

Ερευνούμε στο μυαλό, σχετικά μ’ όσα ακούσαμε για 5-10”

Από τα λεγόμενα βρίσκουμε κάτι **και** το επεξεργαζόμαστε 5-10”

Μετά ακούμε πάλι για 2”

Τακτοποιούμε τις σκέψεις μας 5-10”

Δοκιμάζουμε απαντήσεις 5-10”

Ακούμε για 2”

Για 30” ονειροπολούμε

Ακούμε για 2”...

και πιστεύουμε ότι τ’ **ακούμε όλα!**

Χαρακτηριστικά κακού ακροατή

- **Διακόπτει**
- **Αλλάζει θέμα συζήτησης**
- **Προσποιείται ότι προσέχει**
- **Αποσπάται εύκολα**
- **Αντιστέκεται στο δύσκολο υλικό**
- **Αντιδρά συναισθηματικά**
- **Ολοκληρώνει τις φράσεις του άλλου**
- **Παύει να ακούει**
- **Καυγαδίζει**

Γιατί γινόμαστε κακοί ακροατές;

- **Δεν ακούμε** τι λέει ο ομιλητής
- Ακούμε αυτό που λέγεται, αλλά **δεν το καταλαβαίνουμε**
- Επιτρέπουμε στα **συναισθήματά** μας, να μας φορτίσουν, να **κυριαρχήσουν**
- **Σκεφτόμαστε** τι θέλουμε να πούμε, ενώ ο συνομιλητής μας μιλάει
- **Δεν** μας **ενδιαφέρει** το θέμα
- Έχουμε **απέναντί** μας έναν **κακό ομιλητή** (κακό συντακτικό, φτωχό λεξιλόγιο, μη δομημένη σκέψη κ.λπ.)

Παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματική ακρόαση

Γνώσεις
&
ενδιαφέροντα

Εμπειρίες &
προσδοκίες

Συναισθηματική
κατάσταση

Σtereότυπα-
προκαταλήψεις

Ποιότητα φωνής

Προσδοκίες
των άλλων

Υπερβολικές
φιλοφρονήσεις

Μεταφορά
προβλημάτων

Βεβαιότητα για το
τι θα ακούσουμε

Τάση να ακούμε
αυτά που θέλουμε

5 Επίπεδα ακρόασης

1

«Ακούω»
χωρίς να
ακούω

2

Προσποιούμαι
ότι ακούω

3

Ακούω
επιλεκτικά

4

Ακούω
προσεκτικά

5

Ακούω ενεργά
(συμμετοχικά)



... Με την Ενεργητική Ακρόαση

Λαμβάνεις
περισσότερη
πληροφόρηση

Οι άλλοι νιώθουν ότι
πραγματικά ενδιαφέρεσαι
για αυτούς

Κατανοείς τους
ανθρώπους
καλύτερα

Λύνεις τα
ζητήματα πιο
εύκολα

Το να ακούμε
κάνει τους
άλλους να
μιλάνε



ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

Αποτελεσματική ακρόαση σημαίνει Ενεργητική Ακρόαση.

Λεκτική & μη λεκτική ενθάρρυνση του συνομιλητή, ώστε να εξωτερικεύσει τις απόψεις του, προκειμένου να συλλάβουμε οτιδήποτε αισθάνεται.

Φάσεις ενεργητικής ακρόασης

1

Ακούω

2

Ερμηνεύω
προσπαθώ να
καταλάβω

3

Αξιολογώ &
αποφασίζω τι
θα κάνω με τις
πληροφορίες

4

Αντιδρώ και
απαντώ

Πώς ακούμε ενεργά;

1. Δείχνουμε την προσοχή μας

- Φροντίζουμε να έχουμε **βλεμματική επαφή**
- Παρακολουθούμε τη **γλώσσα** του **σώματος** του συνομιλητή μας
- Φροντίζουμε να **μη** μας **διακόψει** μια άλλη συνομιλία/ εργασία
- Προσπαθούμε να **επικεντρωνόμαστε** στη συγκεκριμένη αλληλεπίδραση και να **μη** **χανόμαστε** σε άλλες σκέψεις

Πώς ακούμε ενεργά;

2. Δείχνουμε ότι ακούμε

- Έχουμε βλεμματική επαφή
- Χρησιμοποιούμε **απλά λεκτικά σχόλια**, όπως «Ναι», «Βέβαια», «Μάλιστα», «χμμ»
- Χρησιμοποιούμε τη **γλώσσα** του **σώματός** μας, π.χ. κουνάμε το κεφάλι μας, γνέφουμε καταφατικά

3. Επιβεβαιώνουμε ότι καταλάβαμε σωστά

- Χρησιμοποιούμε **κλειστές ερωτήσεις**, για να **επιβεβαιώσουμε** ότι έχουμε καταλάβει σωστά και **ανοιχτές ερωτήσεις**, για να **αποσπάσουμε** περισσότερες **πληροφορίες**

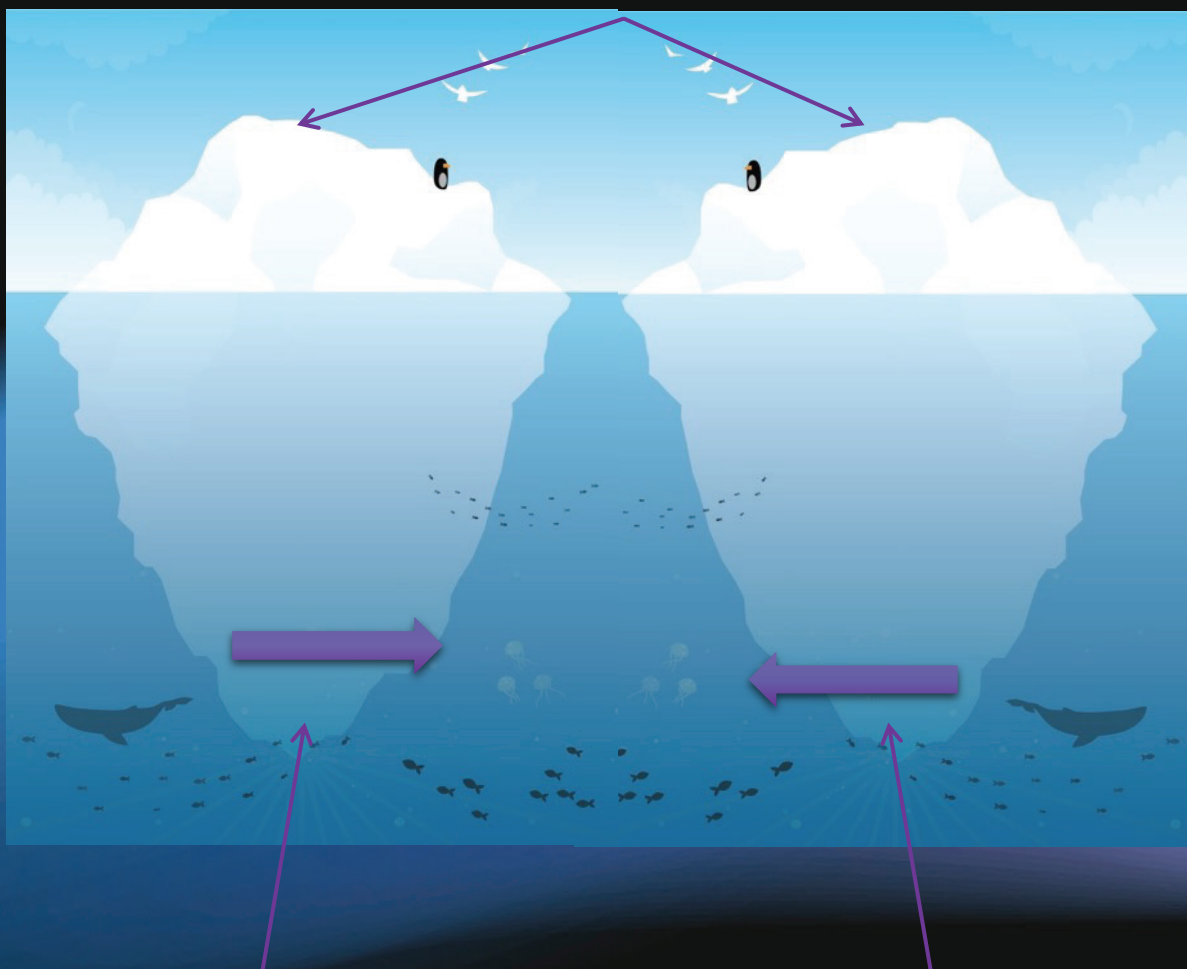
Πώς ακούμε ενεργά;

4. Αποφεύγουμε

- Να **αλλάξουμε** θέμα
- Να κάνουμε **κριτική**
- Να δώσουμε **συμβουλές**
- Να ερμηνεύουμε τα **συναισθήματα**
- Ανακριτικές **ερωτήσεις**
- **Διαλέξεις** περί ηθικής
- Να κάνουμε **ψυχανάλυση**

Η επικοινωνία είναι σαν ένα παγόβουνο

Στόχοι, ενέργειες, συμπεριφορά
που στηρίζονται σε γεγονότα



Συναισθήματα

Εμπιστοσύνη

Δυσπιστία

Προσωπικά λάθη

Αξίες

Πιστεύω – ιδεολογία

Λάθη

Φόβοι

Σχέσεις

Ανατροφοδότηση – Effective Feedback



ΟΡΙΣΜΟΣ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ

Ανατροφοδότηση είναι:

- ένα μήνυμα για μία συμπεριφορά ή δραστηριότητα,
 - που αναγνωρίζει και ενισχύει κάτι θετικό
- ή προσφέρει βελτιώσεις για κάτι που μπορεί να γίνει με καλύτερο τρόπο.

Είναι εργαλείο που βοηθάει τις ανθρώπινες σχέσεις!

Στον εργασιακό χώρο η **ανατροφοδότηση** είναι:

- η πληροφορία που παρέχουν οι συνάδελφοι και τα μέλη της ομάδας σχετικά με τις πράξεις μας,
- με **σκοπό** να μας βοηθήσουν να επιτύχουμε τους **προσωπικούς, ομαδικούς** και **επιχειρησιακούς** στόχους.

Το **feedback – ανατροφοδότηση** παρέχεται σε **δύο τομείς** τους εργασιακού περιβάλλοντος:

- **Εργασιακή επίδοση** που σχετίζεται με την ικανότητα – κατά πόσο ο εργαζόμενος είναι ικανός να φέρει εις πέρας τα καθήκοντα που του έχουν ανατεθεί
- **Εργασιακή συμπεριφορά που** σχετίζεται με τον τρόπο που ένας εργαζόμενος συμπεριφέρεται κατά την ανάληψη των καθηκόντων του – αν φέρεται ευγενικά στους πελάτες και συναδέλφους, αν συνεργάζεται με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας κ.α.

ΠΩΣ ΔΙΝΟΥΜΕ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ

Το αποτελεσματικό feedback είναι το λεπτομερές feedback

- Ένα χαρακτηριστικό που κάνει το feedback αποτελεσματικό είναι η **ποσότητα των πληροφοριών** και οι **λεπτομέρειες** που παρέχει
- Θυμόμαστε τις παρακάτω οδηγίες για **χρήσιμο feedback**:
 - **Συγκεκριμένο**
 - **Ακριβές**
 - **Διερευνητικό**

Συνεργασία & Επικοινωνία – Collaboration

- Με ποιους επικοινωνούμε;
- Με ποιους συνεργαζόμαστε;





ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Συνεργασία είναι:

- το να εργάζεται κανείς από **κοινού** με άλλον ή άλλους για την **επίτευξη κοινού στόχου**
- η ανάπτυξη **σχέσεων αλληλοβοήθειας** μεταξύ **ατόμων ή ομάδων**, που έχουν **κοινούς στόχους**. Μια συνεργασία χρειάζεται λοιπόν τουλάχιστον **δύο εταίρους**.

Λεξικό της Κοινής Νεοελληνικής – Ίδρυμα Μ.Τριανταφυλλίδη

5 Συστατικά:

1

Αυτογνωσία

2

Ανεκτικότητα

3

Εμπιστοσύνη

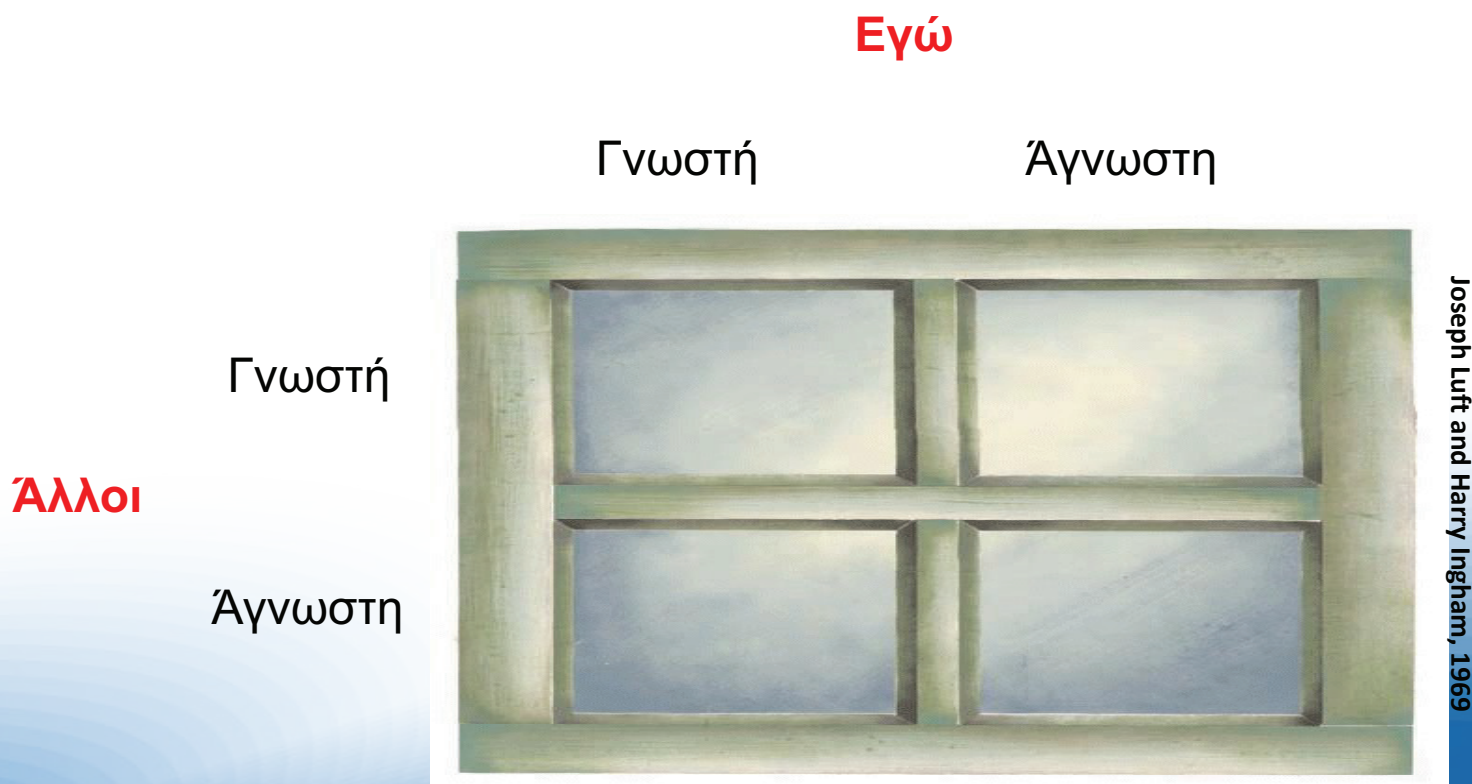
4

Ενσυναίσθηση
&
Διαφάνεια

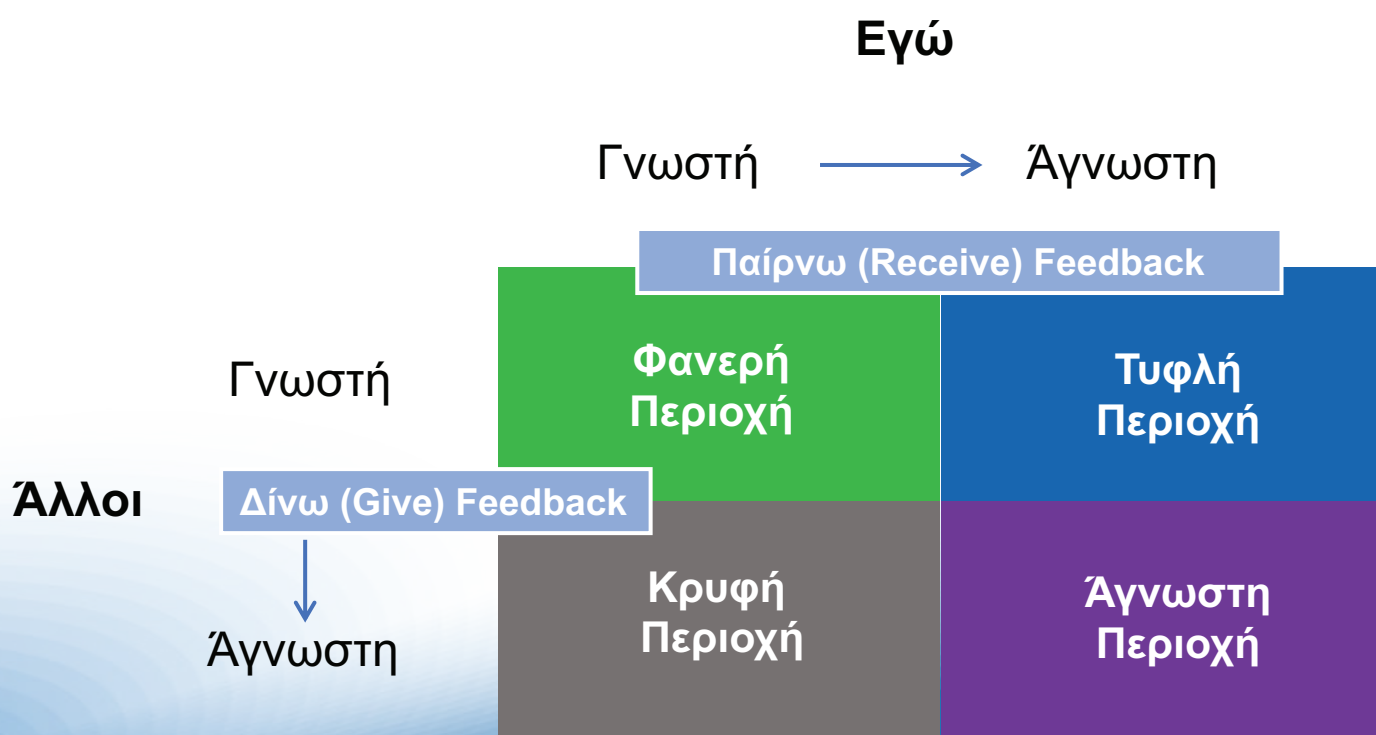
5

Ενεργητική
Ακρόαση
& Διαχείριση
Διαφωνιών

JOHARI WINDOW



JOHARI WINDOW





Tips!

Σκεφτόμαστε τους **τομείς** & την **επίδραση** που θα έχει στο **εργασιακό περιβάλλον**

Παρέχουμε **παραδείγματα**

Καθορίζουμε τα **αποτελέσματα** που επιθυμούμε

Ερευνούμε την **κατάσταση** και την **εμπλοκή** όλων των μελών ώστε να είμαστε δίκαιοι

Αφιερώνουμε **χρόνο** στην προετοιμασία

ΓΙΑΤΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ & ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ

Κοινοί Στόχοι = Κοινή Πορεία

1. Ομάδες που **εργάζονται** για κοινούς στόχους είναι πιο πιθανό να **αυξήσουν** την **παραγωγικότητα** τους
2. Άτομα που **συνεργάζονται** καλά με άλλους νιώθουν μεγαλύτερη **ικανοποίηση** και **ευχαρίστηση**
3. Μέσα στην ομάδα, τα μέλη είναι πιο **ελεύθερα**, πιο **δημιουργικά** και μαθαίνουν ο ένας από τον άλλον
4. Η **συνεργασία** προωθεί την **αποτελεσματική επικοινωνία** και θεμελιώνει **ουσιαστικές σχέσεις** στον **εργασιακό χώρο**

Thank You!