

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΜΑΘΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΥΤΟΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΤΟΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

1. Εισαγωγή

Η κοινωνική ικανότητα είναι η ικανότητα αντιμετώπισης κοινωνικών καταστάσεων. Είναι σημαντική σε κάθε πτυχή της ζωής μας - συμπεριλαμβανομένης της επαγγελματικής. Η ευκολία με την οποία δημιουργούμε επαφές, η ικανότητα να εργαζόμαστε ομαδικά, η επικοινωνία, η ικανότητα να οργανώνουμε το χρόνο μας και να προσαρμοζόμαστε στους ισχύοντες κανόνες, μπορεί να είναι ένα πέρασμα στην καριέρα των ονείρων σας στον οικονομικό και διοικητικό κλάδο και όχι μόνο.

Οι κοινωνικές ικανότητες μας δίνουν τη δυνατότητα:

- να κατανοήσουμε τους άλλους,
- να κάνουμε φίλους,
- να ενεργούμε σε ομάδα
- να επιλύουμε συγκρούσεις.

Η κοινωνική ικανότητα είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται από τους ψυχολόγους. Στην καθημερινή γλώσσα, μιλάμε συχνότερα για διαπροσωπικές δεξιότητες ή απλά καλή αντιμετώπιση των ανθρώπων.



2. ΑΥΤΟΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ

Αποκτούμε διαπροσωπικές δεξιότητες μέσα από την καθημερινή εμπειρία. Αποκτούμε αυτές τις δεξιότητες καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής μας μέσω κάθε αλληλεπίδρασης με τους ανθρώπους. Υποβαλλόμαστε σχεδόν συνεχώς σε εκπαίδευση κοινωνικής ικανότητας, ώστε να μπορούμε να την αυξάνουμε συνεχώς. Η αποτελεσματικότητα της μάθησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον εαυτό μας. Θα αναπτύξουμε τις δεξιότητές μας εάν, σε προβληματικές καταστάσεις, ανοίξουμε τον εαυτό μας σε αυτό που μας επικοινωνούν οι άλλοι, αναλύσουμε τις στάσεις μας, εξάγουμε συμπεράσματα. Οι κοινωνικές ικανότητες μπορούν επίσης να ενισχυθούν μέσω ειδικών εκπαιδεύσεων, π.χ. εργαστήρια κοινωνικών δεξιοτήτων

Κοινωνικές ικανότητες, ή τι;

Ο πιο πρόσφατος ορισμός τις ορίζει ως εξής:

"Σύνθετες δεξιότητες που καθορίζουν την αποτελεσματικότητα της αντιμετώπισης ενός συγκεκριμένου τύπου κοινωνικής κατάστασης, που αποκτήθηκε από το άτομο κατά τη διάρκεια της κοινωνικής κατάρτισης."

Για να μάθουμε τι ακριβώς είναι, τι τις καθορίζει και πώς μπορούμε να τις αναπτύξουμε, θα τις εξετάσουμε πιο προσεκτικά.

Ποιες είναι οι κοινωνικές καταστάσεις;

Όλες αυτές είναι καταστάσεις στις οποίες εμπλέκονται και άλλοι άνθρωποι, όπως:

- **συνεργάτες της δραστηριότητας** – π.χ. όταν εργαζόμαστε σε μια ομάδα, έχουμε μια περιστασιακή συζήτηση, συμμετέχουμε σε κοινές δραστηριότητες,
- **παρατηρητές** – π.χ. όταν είμαστε ομιλητές, δίνουμε μια διάλεξη, δηλαδή όταν η προσοχή κάποιου στρέφεται σε εμάς
- **την πηγή επιρροής που ασκεί το άτομο** – π.χ. όταν διαπραγματευόμαστε, πείθουμε κάποιον για τους λόγους μας, πείθουμε να κάνει κάτι
- **αντικείμενα επιρροής που ασκούνται από αυτό** – αντιστρόφως – όταν κάποιος μας επηρεάζει

Όλες αυτές οι αλληλεπιδράσεις μπορούν να πραγματοποιηθούν τόσο άμεσα - **"ζωντανά"**, όσο και έμμεσα - **μέσω του Διαδικτύου, του τηλεφώνου.**

Περιλαμβάνουν σχέσεις δύο ατόμων και ομάδων. Προκαλούν επίσης μεγαλύτερα ή μικρότερα προβλήματα.

3. ΕΙΔΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Μήπως κάποιος που είναι ένας μεγάλος συνομιλητής κάνει πάντα καλά στο φόρουμ της ομάδας;

Σχετίζεται η ικανότητα να συμβουλεύει έναν φίλο με την αυτοπεποίθηση; Όλες αυτές οι δεξιότητες μπορούν να συμβαδίζουν, αλλά συνήθως κάποιες περιπτώσεις τις αντιμετωπίζουμε καλύτερα και σε κάποιες άλλες η συμπεριφορά μας χρειάζεται δουλειά.

Μιλάμε λοιπόν για κοινωνική ικανότητα ως σύνθετη δεξιότητα, στενά συνδεδεμένη με το είδος της κοινωνικής κατάστασης στην οποία βρισκόμαστε.

Συγκεκριμένα:

1. Κοινωνικές ικανότητες που καθορίζουν την ικανότητα αντιμετώπισης οικείων καταστάσεων – οι οικείες καταστάσεις σχετίζονται με τις στενές διαπροσωπικές επαφές και τη λεγόμενη «αποκάλυψη» των συντρόφων αλληλεπίδρασης (ακρόαση και εξομολόγηση). Ναι, το γεγονός ότι μπορείτε να ακούσετε και να ανοίξετε τον εαυτό σας σε εξομολογήσεις είναι ένα σημαντικό και κοινωνικά ικανό χαρακτηριστικό!

2. Οι κοινωνικές ικανότητες καθορίζουν την αποτελεσματικότητα της αντιμετώπισης καταστάσεων κοινωνικής έκθεσης – οι καταστάσεις κοινωνικής έκθεσης είναι εκείνες στις οποίες είμαστε αντικείμενο προσοχής και πιθανής αξιολόγησης από άλλους. Είναι αγχωτικές επειδή συνδέονται με τον κίνδυνο αυτή η αξιολόγηση να είναι αρνητική.

3. Κοινωνικές ικανότητες που καθορίζουν την αποτελεσματικότητα της αντιμετώπισης καταστάσεων που απαιτούν αυτοπεποίθηση – καταστάσεις που απαιτούν αυτοπεποίθηση είναι όλες καταστάσεις στις οποίες, ασκώντας επιρροή ή αντιστεκόμενοι στην επιρροή άλλων, επιτυγχάνουμε τους δικούς μας στόχους και ανάγκες.

Όλοι οι τύποι ικανοτήτων αποτελούν το γενικό επίπεδο κοινωνικής ικανότητας και επομένως τον βαθμό στον οποίο μπορούμε να ορίσουμε τον εαυτό μας ως κοινωνικά ικανό άτομο.

Εάν, χάρη στη συμπεριφορά μας, επιτύχουμε τον υποτιθέμενο στόχο (π.χ. κερδίζοντας τη συμπάθεια κάποιου, αποδίδοντας καλά παρά τον μεγάλο αριθμό ακροατών, αντιστεκόμενοι στην επιρροή των άλλων), τότε αυτή η συμπεριφορά είναι κοινωνικά ικανή.

Ωστόσο, αξίζει να θυμόμαστε ότι η συμπεριφορά μας πρέπει να είναι επαρκής για τα κοινωνικά πρότυπα. Η επιδίωξη κοινωνικών στόχων όταν βλάπτει τους άλλους δεν αποτελεί κοινωνική δεξιότητα.

Για να αναπτυχθούν όλοι οι παραπάνω τύποι είναι απαραίτητη...η κοινωνική κατάρτιση

Στον τομέα της προσωπικής ανάπτυξης, δεν μπορούμε να παραπονεθούμε για το έλλειμμα διαφόρων τύπων κατάρτισης, τόσο εκείνων που σχετίζονται με το σώμα όσο και με τις δεξιότητές μας. Υποβαλλόμαστε σε φυσική κοινωνική εκπαίδευση σχεδόν όλη την ώρα. Αποτελείται από όλες τις κοινωνικές εμπειρίες στις οποίες υπόκειται ο άνθρωπος. Κάθε κοινωνική αλληλεπίδραση επηρεάζει δυνητικά την ανάπτυξη κοινωνικών ικανοτήτων, διότι χάρη σε αυτήν χτίζουμε γνώση σχετικά με τους κανόνες των σχέσεων, μαθαίνουμε να ρυθμίζουμε τη συμπεριφορά μας, να ρυθμίζουμε το επίπεδο οικειότητας και να επιλύουμε συγκρούσεις. Ωστόσο, πρέπει να αποδεχτούμε και να χρησιμοποιήσουμε την ανατροφοδότηση που μας παρέχει το περιβάλλον σε τέτοιες καταστάσεις και να αναγνωρίζουμε τη συνήθεια ορισμένων συμπεριφορών μας.

Με μια λέξη - οι κοινωνικές καταστάσεις που είναι προβληματικές για εμάς πρέπει να αναλυθούν και τα συμπεράσματα να εφαρμοστούν παρά την επίτευξη ενός συγκεκριμένου βέλτιστου επιπέδου ικανότητας.

Εκτός από τη φυσική κοινωνική εκπαίδευση, μπορούμε επίσης να διακρίνουμε την εργαστηριακή εκπαίδευση, δηλαδή όλες τις ασκήσεις που σχετίζονται με την επικοινωνία, π.χ. παιχνίδια ρόλων.

Εάν οι κοινωνικές ικανότητες εξαρτώνται από την κοινωνική κατάρτιση, γιατί δεν τις έχουμε σε παρόμοιο επίπεδο με τους συνομηλίκους μας ή τα άτομα που συμμετέχουν σε παρόμοιες δραστηριότητες;

Η αποτελεσματικότητα της κατάρτισης εξαρτάται από την κοινωνική και συναισθηματική νοημοσύνη, δηλαδή την ικανότητα επεξεργασίας πληροφοριών κοινωνικής φύσης. Η προσωπικότητά μας και τα χαρακτηριστικά ιδιοσυγκρασίας μας, με τη σειρά τους, είναι υπεύθυνα για την ένταση της προπόνησης και συνεπώς για την τάση μας να ερχόμαστε σε επαφή με διαφορετικούς ανθρώπους.

Τι μπορούμε να κάνουμε για να βελτιώσουμε τις κοινωνικές ικανότητες;

Τα κακά νέα: δεν υπάρχει δουλειά όπου η κοινωνική ικανότητα δεν είναι απαραίτητη.

Οι κοινωνικές ικανότητες είναι υπεύθυνες για την απόδοσή μας κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης εργασίας, ή μιας συνάντησης με πιθανούς μελλοντικούς φίλους και συναδέλφους.

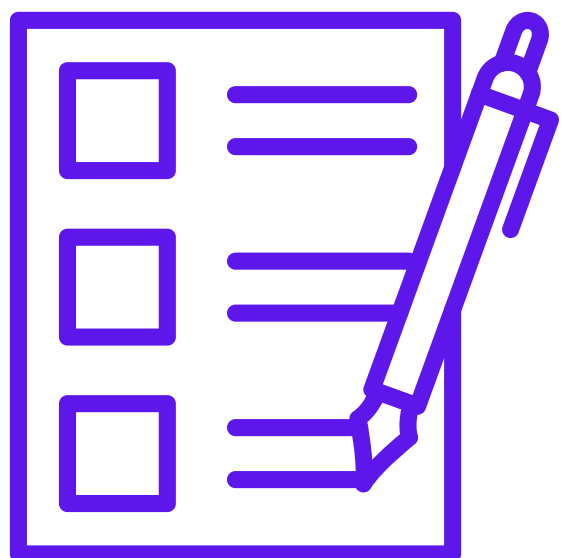
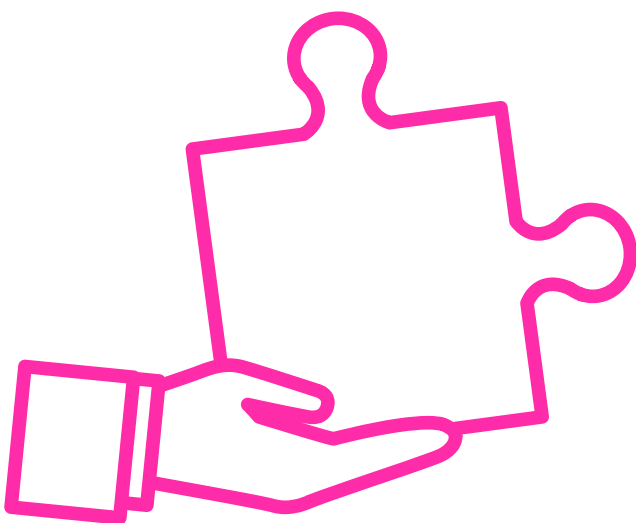
Τα καλά νέα: οι κοινωνικές ικανότητες αναπτύσσονται καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής και παρά ορισμένους περιορισμούς λόγω της προσωπικότητάς μας ή της ιδιοσυγκρασίας μας, υπεύθυνες για την ένταση και την αποτελεσματικότητα της κοινωνικής κατάρτισης - μπορούμε να τις βελτιώνουμε συνεχώς.

Παρά την αυτογνωσία και μια γενική ιδέα για τις κοινωνικές καταστάσεις που διαχειριζόμαστε καλύτερα και ή χειρότερα, αξίζει να τις εξετάσουμε.

Η αγορά των ψυχολογικών τεστ χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο τόσο στη διαδικασία πρόσληψης όσο και στις αυτοαξιολογήσεις. Επιπλέον, τα δυνατά σας σημεία επιβεβαιώνονται από έναν ειδικό και μπορούμε να τα συμπεριλάβουμε στο βιογραφικό σας για να ξεχωρίσετε στην αγορά εργασίας.

Όλο και περισσότερο, οι εργοδότες μπορεί επίσης να μας εκπλήξουν με ένα αίτημα να συμπληρώσουμε ένα ψυχολογικό ερωτηματολόγιο (π.χ. εξέταση κοινωνικών ικανοτήτων) για να ελέγξουμε αν η «ανοιχτότητά» μας που περιλαμβάνεται στο βιογραφικό σημείωμα επιβεβαιώνεται από τα αποτελέσματα.

Υπάρχουν πολλά ψυχολογικά τεστ και ερωτηματολόγια που εξετάζουν το υποδεικνυόμενο ζήτημα, τα πιστοποιημένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν και να ερμηνευθούν μόνο από ψυχολόγο, έχουν επίσης την υψηλότερη προγνωστική αξία και επομένως την ικανότητα πρόβλεψης της πραγματικής μας συμπεριφοράς. Το αποτέλεσμα τα μπορεί επίσης να είναι χρήσιμα στην επιλογή εργαστηρίων και άλλων μορφών ανάπτυξης μαλακών δεξιοτήτων.



4. Παραδείγματα κοινωνικών ικανοτήτων

Ένα άτομο προικισμένο με υψηλές κοινωνικές ικανότητες γνωρίζει και κατανοεί τις αρχές της σωστής συμπεριφοράς σε ένα συγκεκριμένο περιβάλλον.

Στις σχέσεις με τους ανθρώπους, το άτομο είναι σε θέση να εφαρμόσει τα σχέδια και τους στόχους του χωρίς να βλάψει άλλους ανθρώπους. Παραδείγματα δεξιοτήτων περιλαμβάνουν:

- μεταχείριση των άλλων ανθρώπων με σεβασμό και χωρίς προκατάληψη,
- αποτελεσματική επικοινωνία μαζί τους,
- συνεργασία σε ομάδα,
- επίλυση συγκρούσεων,
- υποστηρίζοντας τα δικά σας επιχειρήματα,
- δυναμική έκφραση των συναισθημάτων, των πεποιθήσεών σας,
- αντιμετώπιση της κριτικής.

Σε τι χρησιμεύουν οι κοινωνικές ικανότητες; Οι διαπροσωπικές δεξιότητες διευκολύνονται από:

- τη δημιουργία επαφών,
- την οικοδόμηση ικανοποιητικών σχέσεων,
- την άσκηση της επιθυμητής επιρροής σε άλλους,
- το δημόσιο λόγο,
- την αντιμετώπιση νέων καταστάσεων,
- τη αποδοχή υποστήριξης,
- βοηθώντας αποτελεσματικά τους άλλους.

Οι άνθρωποι με υψηλές κοινωνικές ικανότητες, κατά κανόνα, έχουν φίλους, αντιμετωπίζουν καλά το άγχος, είναι σε θέση να κατευθύνουν τη δική τους ανάπτυξη, να αισθάνονται ευτυχισμένοι.

5. ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ

1. Ενσυναίσθηση

Ένα άτομο με αυτή την ικανότητα έχει τη δυνατότητα να συλλάβει και να μοιραστεί τη διάθεση του συνομιλητή. Ενδιαφέρεται για τα συναισθήματα και τα συμφέροντα των άλλων ως μέρος της υλοποίησης μιας κοινής αποστολής.

Σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να αναπτυχθεί αυτή η ικανότητα;

Στην επαγγελματική εργασία:

- Ικανότητα αλληλεπίδρασης με συναδέλφους, διευθυντές, άτομα υπό φροντίδα - με ανοιχτό μυαλό και στο πλαίσιο καλών σχέσεων, λαμβάνοντας υπόψη το ρόλο κάθε ατόμου.

Στον εθελοντισμό:

- Ικανότητα δημιουργίας μιας ενεργής και εξατομικευμένης σχέσης με άτομα που υποστηρίζονται από τον εθελοντισμό.
- Ικανότητα κατανόησης, επικοινωνίας και ανταλλαγής ηθικών, ανθρώπινων και κοινωνικών αξιών που σχετίζονται με τον εθελοντισμό - με πιθανούς εθελοντές και συμμετέχοντες σε δραστηριότητες.

2. Συμμετοχή

Ένα άτομο με αυτή την ικανότητα γνωρίζει τι ξέρει, τι μπορεί να κάνει και ποια είναι τα δυνατά του σημεία. Όταν αρχίζει να εργάζεται σε μια δουλειά, προσπαθεί πάντα να καταλάβει περί τίνος πρόκειται και στη συνέχεια σκέφτεται πώς μπορεί να χρησιμοποιήσει τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τα δυνατά του σημεία για να τα αξιοποιήσει στο έπακρο. Η συνεργασία με ένα άτομο που έχει αυτή την ικανότητα είναι καθαρή ευχαρίστηση - αναθέτοντάς του μια εργασία, μπορείτε να είστε σίγουροι ότι αυτό το άτομο θα την αντιμετωπίσει ως "δική του", θα την προσεγγίσει επαγγελματικά και αναλυτικά, θα την εκτελέσει 100% και επιπλέον θα προτείνει ιδέες για τη βελτίωση της δραστηριότητας στο μέλλον.

Σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να αναπτυχθεί αυτή η ικανότητα;

Στην επαγγελματική εργασία:

- Όταν οι εργασίες κατανέμονται στην ομάδα – επιλέγοντας αυτές που είμαι ικανός να αποδώσω καλύτερα με τις γνώσεις και τις δεξιότητές μου και στη συνέχεια να τις εκτελέσω με μεγάλη δέσμευση.
- Συνεργασία με οργανισμούς των οποίων η αποστολή και οι αξίες συμπίπτουν με τις δικές μου, χάρη στις οποίες έχω την αίσθηση του εθελοντισμού.

Στην καθημερινή ζωή:

- Φροντίδα της οικογένειας.
- Συμμετοχή στο πάθος / χόμπι σας.

Αυτά είναι μόνο μερικά παραδείγματα - θυμηθείτε ότι μπορείτε να δείξετε "δέσμευση" σε πολλές διαφορετικές καταστάσεις, όταν εκτελείτε διάφορες εργασίες.

Έτσι, εάν αισθάνεστε ότι έχετε δώσει το 100% του εαυτού σας ολοκληρώνοντας μια εργασία, αυτή η εργασία πιθανότατα έχει αναπτύξει τη δέσμευσή σας.

3. Πρωτοβουλία

Ένα άτομο με αυτή την ικανότητα έχει την ικανότητα να εκμεταλλεύεται τις αναδυόμενες ευκαιρίες και να μετατρέπει τις ιδέες σε πράξεις. Είναι πρόθυμο να αναλάβει προκλήσεις. Είναι ενεργό και πρόθυμο να εκτελέσει διάφορα καθήκοντα. Αυτή η δραστηριότητα το οδηγεί στη δράση. Πρόκειται για ένα εφευρετικό και ενεργό άτομο.

Σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να αναπτυχθεί αυτή η ικανότητα;

Στην επαγγελματική εργασία:

- Ενεργή αναζήτηση ιδεών για νέες λύσεις.
- Ικανότητα να ορίσετε την κατεύθυνση της εργασίας και να εργαστείτε με δική σας πρωτοβουλία.

Στον εθελοντισμό

- Συμμετοχή σε δραστηριότητες συγκέντρωσης κεφαλαίων προς όφελος του οργανισμού - εντοπισμός νέων πηγών χρηματοδότησης.
- Δημιουργία ιδεών για νέα έργα και εισαγωγή νέων δραστηριοτήτων για την κάλυψη νέων κοινωνικών αναγκών.

1. Ευθύνη

Ένα άτομο με αυτή την ικανότητα έχει την ικανότητα να αναλάβει την ευθύνη για τα καθήκοντα που του έχουν ανατεθεί, να αντιληφθεί το καθήκον που του έχει ανατεθεί ως δικό του, να κατανοήσει τα όρια της ανεξαρτησίας του και να αναγνωρίσει πότε να ζητήσει βοήθεια από άλλους. Μπορεί να συσχετίσει τις δικές του συμπεριφορές και αποτελέσματα.

Σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να αναπτυχθεί αυτή η ικανότητα;

Στην επαγγελματική εργασία:

- Δυνατότητα αναφοράς στον άμεσο προϊστάμενό σχετικά με τα αποτελέσματα των ολοκληρωμένων δραστηριοτήτων.
- Ικανότητα αναγνώρισης των δικών του λαθών.
- Ικανότητα να εντοπίζει λύσεις σε καταστάσεις κρίσης και να αποφεύγει να θέτει τον εαυτό του και τους συναδέλφους του σε κίνδυνο.

Στον εθελοντισμό:

- Εστίαση στο σκοπό και την αποστολή του οργανισμού.
- Επίδειξη συνέπειας συμπεριφοράς του ατόμου με τις αξίες που πρεσβεύονται στον οργανισμό.



5. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΣΤΗ ΖΩΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ο Tomek είναι προγραμματιστής σε μια μεγάλη εταιρεία - είναι ειδικός και μπορεί να λύσει γρήγορα σχεδόν οποιοδήποτε πρόβλημα. Ο υπολογιστής δεν έχει μυστικά από αυτόν, γνωρίζει πολλές γλώσσες προγραμματισμού τέλεια. Ωστόσο, δεν τα πάει καθόλου καλά με τους ανωτέρους και τους συναδέλφους του. Είναι συχνά αγενής, εκνευρίζεται εύκολα και απρόθυμος να εκτελέσει τα καθήκοντα που του έχουν ανατεθεί.

Ο Tomek είναι ένα κλασικό παράδειγμα ατόμου με σκληρές δεξιότητες, έχει χαμηλές μαλακές δεξιότητες, δηλαδή κοινωνικές και προσωπικές.

Οι σκληρές ικανότητες είναι κυρίως μετρήσιμες δεξιότητες που μπορούν να αποκτηθούν σχετικά γρήγορα, π.χ. στο σχολείο, σε μαθήματα ή στην εργασία.

Ο εργοδότης μπορεί να τα επαληθεύσει με βάση την εμπειρία σας, τα πιστοποιητικά που αποκτήσατε, κατά τη διάρκεια συνέντευξης ή μέσω δοκιμών και εργασιών (π.χ. πολύ καλή γνώση του EXCEL).

Αυτές οι ιδιότητες ονομάζονται βασικές και χωρίς αυτές μπορεί να χάσετε την ευκαιρία σας για εργοδότηση.

Για παράδειγμα, εάν μία από τις απαιτήσεις στην προσφορά εργασίας είναι "γνώση αγγλικών στο επίπεδο C2", τότε ένα άτομο που παρουσιάζει το επίπεδο B1 δεν θα έχει την ευκαιρία να πάρει αυτή τη θέση.

Στην περίπτωση αυτή, η έλλειψη ειδικών γνώσεων και σκληρών δεξιοτήτων αποκλείει τους υποψηφίους.

Το ζήτημα των μαλακών δεξιοτήτων είναι εντελώς διαφορετικό. Αυτές είναι πιο δύσκολο να μετρηθούν και να αξιολογηθούν, που συχνά ονομάζονται προσωπικές και διαπροσωπικές ή κοινωνικές ικανότητες.

Είναι ενδιαφέρον ότι πολλές μελέτες δείχνουν ότι η ζήτηση για εργοδοτούμενους με μαλακές δεξιότητες αυξάνεται συνεχώς.

Τύποι ικανοτήτων - ποια είναι η διαφορά μεταξύ σκληρών και μαλακών δεξιοτήτων;

Σκληρές δεξιότητες	Διαπροσωπικές δεξιότητες
Ικανότητες εξειδίκευσης	Προσωπικές δεξιότητες (π.χ. αντιμετώπιση άγχους)
Ουσιαστικές γνώσεις	Διαπροσωπικές δεξιότητες (π.χ. παροχή κινήτρων σε άλλους να εργαστούν)
Είναι εύκολο να επαληθευτούν, να μετρηθούν και να αξιολογηθούν	Δύσκολο να επαληθευτεί, με την επιφύλαξη υποκειμενικής αξιολόγησης
Συνήθως σχετίζονται με ένα συγκεκριμένο επάγγελμα	Καθολικές ικανότητες που είναι χρήσιμες σε διάφορες θέσεις εργασίας
Επιτρέπουν στο άτομο να εκτελεί καλά ανατεθειμένα καθήκοντα στην εργασία	Βοηθούν στη συνεργασία με την ομάδα, τους προϊσταμένους και τους πελάτες
Σχετικά εύκολο να εκπαιδευτεί το άτομο στο σχολείο, σε εκπαιδευτικά προγράμματα κατάρτισης ή στην εργασία	Η διαδικασία ανάπτυξής τους είναι πιο περίπλοκη και συνήθως πιο δύσκολη

Μέχρι πρόσφατα, οι μαλακές δεξιότητες θεωρούνταν "κατώτερες" και λιγότερο σημαντικές. Επί του παρόντος, αυτή η διαίρεση είναι θολή και οι εργοδότες συχνά δίνουν μεγαλύτερη προσοχή σε αυτό το είδος ικανότητας. Γιατί; Επειδή πολύ συχνά είναι ευκολότερο να διδαχθεί σε ένας εργαζόμενο σκληρές δεξιότητες παρά να επενδύσει ο εργοδότης στην ανάπτυξη των μαλακών δεξιοτήτων του.

Τρεις τρόποι βελτίωσης των δεξιοτήτων επικοινωνίας

1. Εγγραφείτε σε έναν οργανισμό όπου καλλιεργούνται οι μαλακές δεξιότητες.

Υπάρχουν πολλοί οργανισμοί τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο που είναι αφιερωμένοι στην υποστήριξη της ηγεσίας και των ηγετικών δεξιοτήτων. Αξίζει να κάνετε το πρώτο βήμα και να εγγραφείτε στα μαθήματα ως επισκέπτης. Το άλμα σε βαθιά νερά θα κάνει αυτό που σας φοβίζει σήμερα, σε μισό χρόνο να είναι ένα μικροσκοπικό. Ενεργητική ακρόαση – ένα στοιχείο διαπροσωπικών ικανοτήτων.

2. Για να βελτιώσετε τις δεξιότητες επικοινωνίας, αξίζει να εξασκηθείτε παραφράζοντας τα λόγια του συνομιλητή.

Είναι καλό να ξεκινήσετε μια πρόταση με την ακόλουθη διατύπωση:

«αν σε κατάλαβα καλά»,
"έτσι νομίζεις ότι",
"με άλλα λόγια".

Θυμηθείτε να είστε πολύ ακριβείς - δεν πρέπει να προσθέσετε τη δική σας αξιολόγηση στο μήνυμα. Η παράφραση δίνει πολλά οφέλη: μας κάνει να κερδίσουμε σεβασμό και τη συμπάθεια του παραλήπτη - σε όλους αρέσει να ακούγονται και να κατανοούνται, αποτρέπει παρεξηγήσεις και δίνει επίσης χρόνο να οργανώσει σκέψεις.

3. Μάθετε να διατυπώνετε ανοιχτές ερωτήσεις.

Εάν κατά τη διάρκεια των συνομιλιών - τόσο σε επαγγελματικό όσο και σε προσωπικό επίπεδο, υπάρχει μια αμήχανη σιωπή, αξίζει να έχετε μερικές έτοιμες, ανοιχτές ερωτήσεις (αυτές που δεν μπορούν να απαντηθούν μόνο με ένα ναι ή όχι).

Θα αναπτύξετε διαπροσωπικές δεξιότητες κάνοντας ερωτήσεις που ξεκινούν με τις λέξεις:

"τι λες;",
"πώς θα ήθελες;"

6. Διαπροσωπικές δεξιότητες που εκτιμώνται από τον εργοδότη.

Οι δεξιότητες επικοινωνίας (σε μια ομάδα, σε πελάτες, σε ένα διεθνές περιβάλλον) είναι σημαντικές στην αγορά εργασίας. Οι εργοδότες αναγνωρίζουν όλο και περισσότερο ότι οι διαπροσωπικές δεξιότητες θα είναι ένας καλύτερος λόγος για την πρόβλεψη της επιτυχίας από, για παράδειγμα, τα αποτελέσματα των ψυχομετρικών τεστ. Ως εκ τούτου, όλο και περισσότερες εταιρείες χρησιμοποιούν τη μέθοδο του κέντρου αξιολόγησης κατά την πρόσληψη, η οποία σας επιτρέπει να αξιολογήσετε τις κοινωνικές ικανότητες.

Σχεδόν κάθε περιβάλλον εργασίας απαιτεί αλληλεπίδραση: με συναδέλφους, ανώτερους ή πελάτες. Ως εκ τούτου, οι δεξιότητες επικοινωνίας εκτιμώνται ιδιαίτερα. Τόσο η ικανότητα δημιουργίας και οικοδόμησης σχέσεων, η ικανότητα αποστολής σαφών μηνυμάτων (προφορικών είτε γραπτών), αλλά και η ικανότητα ενεργητικής ακρόασης είναι σημαντικές. Όλο και περισσότερο, οι δεξιότητες επικοινωνίας σε ένα διαπολιτισμικό περιβάλλον είναι επίσης επιθυμητές, οι οποίες συνδέονται όχι μόνο με τη γνώση μιας ξένης γλώσσας αλλά και με την ευαισθησία στις πολιτισμικές διαφορές.

Σε μια κατάσταση όπου μια ομάδα ανθρώπων ξοδεύει αρκετές ώρες την ημέρα μαζί, οι παρεξηγήσεις θα είναι αναπόφευκτες. Ως εκ τούτου, οι εργοδότες εκτιμούν ιδιαίτερα την ικανότητα επίλυσης συγκρούσεων ή διαπραγμάτευσης, καθώς και τη συνεργασία σε μια ομάδα.

Εάν ο ρόλος, για παράδειγμα, του εργοδοτούμενου είναι να διαχειριστεί μια ομάδα ανθρώπων, τότε η ικανότητα παρακίνησης ή ανάθεσης καθηκόντων θα εκτιμηθεί ιδιαίτερα.

Διαπροσωπική επικοινωνία ή πώς επικοινωνούμε μεταξύ μας: Στην καθημερινή επαφή, μεταφέρουμε πολλές πληροφορίες ο ένας στον άλλο μέσω λέξεων. Η συνομιλία είναι ο πιο φυσικός τρόπος επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων. Έχει αμφίδρομο και διαδραστικό χαρακτήρα, πράγμα που σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες στον διάλογο ανταλλάσσουν ρόλους, άλλοτε μιλώντας, άλλοτε ακούγοντας.

7. Σχέδιο διαπροσωπικής επικοινωνίας

ΙΠροκειμένου να κατανοηθεί καλύτερα η ουσία της γλωσσικής επικοινωνίας, αξίζει να εξοικειωθείτε με ένα από τα πιο δημοφιλή μοντέλα γλωσσικής επικοινωνίας, που πρότεινε ο Ρώσος γλωσσολόγος Roman Jakobson. Σύμφωνα με τον ίδιο, η αποτελεσματική διαπροσωπική επικοινωνία και η σωστή πράξη ομιλίας αποτελούνται από έξι στοιχεία:

1. Αποστολείς του μηνύματος
2. Παραλήπτες του μηνύματος
3. Πλαίσιο
4. Επικοινωνία
5. Επαφή μεταξύ αποστολέα και παραλήπτη
6. Κώδικας, γλώσσα κοινή για τον αποστολέα και τον παραλήπτη

Είναι χτισμένο γύρω από τους συνομιλητές, ένας από τους οποίους είναι ο αποστολέας και ο άλλος – ο παραλήπτης.

Αυτοί οι ρόλοι, φυσικά, δεν είναι σταθεροί και αλλάζουν. Για να ξεκινήσουν διάλογο, πρέπει να έχουν επαφή μεταξύ τους.

Η επαφή είναι ένα κανάλι μέσω του οποίου μπορούν να ανταλλάσσονται πληροφορίες. Είναι συνήθως άμεση (πρόσωπο με πρόσωπο), αλλά μπορεί επίσης να είναι έμμεση μέσω του γραπτού λόγου στον άλλο ή όταν μιλάμε στο τηλέφωνο.

Προκειμένου οι συνομιλητές να κατανοήσουν ο ένας τον άλλον, πρέπει να χρησιμοποιήσουν τον ίδιο κώδικα. Πρόκειται απλώς για την ελεύθερη χρήση μιας δεδομένης γλώσσας, π.χ. της Ελληνικής, αλλά όχι μόνο· ο κώδικας μπορεί να είναι ένα σύστημα συμβόλων ή συμφωνημένων χειρονομιών (π.χ. διατάξεις δακτύλων που εμφανίζονται κατά τη διάρκεια του αγώνα σε μέλη της ομάδας βόλεϊ).

Χάρη στον κώδικα, είναι δυνατή η δημιουργία μηνυμάτων, δηλαδή δηλώσεων, σκέψεων ντυμένων με λέξεις.

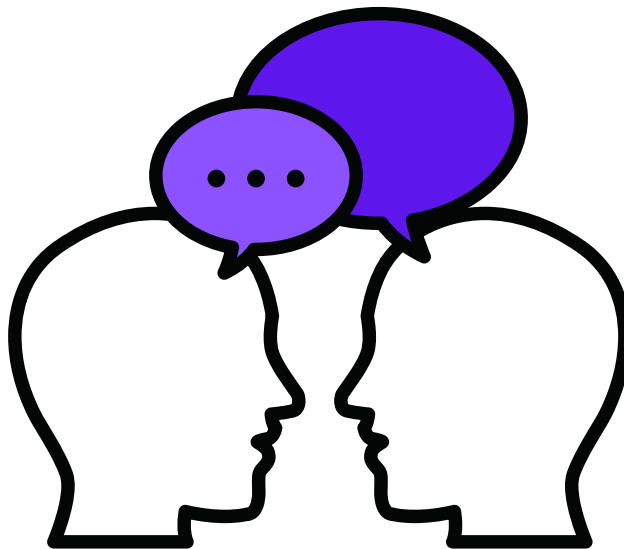
Η συνάντηση των συνομιλητών πραγματοποιείται πάντα υπό τις καθορισμένες συνθήκες του τόπου και του χρόνου. Ονομάζονται το πλαίσιο ή το περιβάλλον της δήλωσης.

Γιατί αυτά τα στοιχεία είναι τόσο σημαντικά για την επικοινωνία; Επειδή καθένα από αυτά έχει αντίκτυπο στο αν επικοινωνούμε ή όχι. Εάν οι συνομιλητές δεν έχουν επαφή μεταξύ τους ή αυτό διαταραχθεί, δεν θα υπάρξει συναίνεση. Αρκεί να θυμηθούμε καταστάσεις από τη ζωή, για παράδειγμα, όταν κάποιος δεν απαντά στο τηλέφωνο από εμάς ή όταν λόγω κακής κάλυψης διακόπτει την κλήση μας.

Οι δυσκολίες μπορεί επίσης να οφείλονται στην ανεπαρκή γνώση του κώδικα. Ένα παράδειγμα είναι οι κρατούμενοι που, αν και χρησιμοποιούν μια οικεία γλώσσα, μιλούν με τέτοιο τρόπο ώστε μόνο αυτοί να μπορούν να καταλάβουν ο ένας τον άλλον στο περιβάλλον τους.

Προσπαθώντας να διαβάσουμε τις προθέσεις του συνομιλητή χωρίς να γνωρίζουμε το πλαίσιο, μπορούμε επίσης να κάνουμε λάθος. Φανταστείτε ένα άτομο να λέει σε ένα άλλο: «Συγχαρητήρια! Ήταν ένα θεαματικό επίτευγμα».

Μη γνωρίζοντας κάτω από ποιες συνθήκες ειπώθηκαν, μπορούμε μόνο να υποθέσουμε ότι είτε κάποιος πραγματικά επαινεί ειλικρινά κάποιον, είτε ειρωνικά προσπαθώντας να κάνει κάποιον να νιώσει άβολα.



8. Κώδικες στη λεκτική διαπροσωπική επικοινωνία

Η επικοινωνία, δεν χρειάζεται να είναι γλωσσική επικοινωνία από τη φύση της, επειδή μπορεί να πάρει διάφορες μη λεκτικές μορφές. Η διαπροσωπική επικοινωνία συνδέεται όχι μόνο με την παραγωγή αλλά και με την αντίληψη της ομιλίας. Ο λόγος, από την άλλη πλευρά, είναι πρωταρχικός σε σχέση με άλλες μορφές γλωσσικής επικοινωνίας, π.χ. γραφή.

Γλωσσική ικανότητα - η ικανότητα χρήσης μιας γλώσσας.

Επικοινωνιακή ικανότητα - η ικανότητα να χρησιμοποιεί τη γλώσσα κατάλληλα για την κατάσταση και για τον ακροατή. Μέσα στον κωδικα της γλώσσας διακρίνονται οι ακόλουθοι υποκώδικες:

φωνολογικός κώδικας - περιλαμβάνει ηχητικά μοντέλα, δηλαδή φωνήματα. Αυτά τα μοντέλα περιέχουν κανόνες για το σχηματισμό μεμονωμένων ήχων ομιλίας.

μορφολογικός κώδικας - περιέχει κανόνες για τη δημιουργία μεγαλύτερων σημαντικών συνόλων από φωνήματα, π.χ. νέες λέξεις.

λεξικός κώδικας - ένα σύνολο λέξεων που εμφανίζονται σε μια δεδομένη γλώσσα (λεξικό).

συντακτικός κώδικας - επιτρέπει να συνδυάσετε λέξεις σε μεγαλύτερα σύνολα (φράσεις και προτάσεις). Οι συντακτικοί κανόνες σχετίζονται με τη γραμματική της γλώσσας.

σημασιολογικός κώδικας - είναι υπεύθυνος για τη λογική μορφή, δηλαδή την έννοια μιας δεδομένης λέξης ή πρότασης.

στυλιστικός κώδικας - επιτρέπει να δημιουργήσετε μεγαλύτερα κείμενα χάρη στη γνώση των κανόνων συνδυασμού προτάσεων σε μεγαλύτερα σύνολα.

Η πρωταρχική λειτουργία της γλώσσας είναι να μεταφέρει πληροφορίες. Τη χρησιμοποιούμε όταν λέμε τι, πού, πότε και γιατί συνέβη και ποιος συμμετείχε σε αυτό. Αυτό ονομάζεται γνωστική λειτουργία, η οποία συνήθως αναφέρεται στο πλαίσιο.

Όταν ο συνομιλητής προσπαθεί να μας εντυπωσιάσει (και έτσι επικεντρώνεται στον αποδέκτη), π.χ. επαινώντας μας για κάτι, χρησιμοποιεί τη λειτουργία εντύπωσης της γλώσσας.

Όταν παραπονιέται ή χαίρεται και μοιράζεται συναισθήματα (διακρίνοντας τον εαυτό του ως αποστολέα), χρησιμοποιεί μια εκφραστική λειτουργία. Όταν γνέφει ή λέει "χμμ", προσπαθεί να διατηρήσει επαφή χρησιμοποιώντας τη φατική λειτουργία. Μερικές φορές με την ευκαιρία μιας οικογενειακής γιορτής πρέπει να πείτε ή να γράψετε κάτι ωραίο και κατάλληλο, τότε αντλούμε από την ποιητική λειτουργία (εστιάζοντας στην επικοινωνία).

Όταν μιλάμε για τη γλώσσα (κώδικα), π.χ. για τις ασυνέπειές της, τις έννοιες των λέξεων, χρησιμοποιούμε τη συνάρτηση **metalanguage**.



9. Μη λεκτική διαπροσωπική επικοινωνία

Για να διασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία της διαδικασίας επικοινωνίας, είναι απαραίτητο να χρησιμοποιούνται τόσο γλωσσικά όσο και μη γλωσσικά μηνύματα.

Η γλωσσική επικοινωνία πραγματοποιείται κυρίως με τη χρήση του ηχητικού καναλιού ως μέσου επικοινωνίας, αλλά μπορεί να χρησιμοποιήσει και άλλα κανάλια, π.χ. χειροκίνητο-οπτικό κανάλι, στο οποίο εφαρμόζεται η νοηματική γλώσσα των κωφών ατόμων.

Η μη λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει μηνύματα από χειρονομίες, εκφράσεις του προσώπου, στάση σώματος και την εμφάνιση του συνομιλητή μας.

Η μη λεκτική επικοινωνία είναι πολύ σημαντική από την άποψη της αποτελεσματικότητας της ενημέρωσης κάποιου για κάτι. Μελέτες έχουν δείξει ότι η λήψη των δηλώσεών μας επηρεάζεται σε ποσοστό 7% από το περιεχόμενό της (δηλαδή αυτό που λέμε), στο 38% – τον ήχο της φωνής (πως το λέμε) και σε ποσοστό έως και 55% – τη γλώσσα του σώματός μας και την εμφάνισή μας.

Γιατί συμβαίνει αυτό;

Η κατανόηση της ομιλίας είναι μια διανοητική διαδικασία που περιλαμβάνει την εξαγωγή του πιο σημαντικού περιεχομένου από τη ροή των λέξεων και στη συνέχεια την αναγνώριση των προθέσεων του ομιλητή. Επομένως, δεν φτάνουμε σε αυτά τα μηνύματα άμεσα, αλλά μετά την ανάλυση, μέσα από τα μονοπάτια της λογικής (διάνοια).

Είναι διαφορετικό στην περίπτωση παρατήρησης και ακρόασης της φωνής του συνομιλητή. Τα δεδομένα που προέρχονται από τις αισθήσεις (συνήθως όραση και ακοή) φτάνουν σε εμάς άμεσα και συνήθως μας επιτρέπουν να εκτιμήσουμε γρήγορα, για παράδειγμα, ποια στάση έχει το άλλο μέρος απέναντί μας (εχθρική ή φιλική) και αν θα θέλουμε να την ακούσουμε.

Μεταξύ των πολλών ταξινομήσεων των μορφών μη λεκτικής επικοινωνίας, η σαφήνεια και η απλότητα διακρίνονται από τη διαίρεση του **Albert Harrison**, σύμφωνα με την οποία υπάρχει:

κινητική - κυρίως κινήσεις του σώματος και των άκρων και εκφράσεις του προσώπου;

αποστάσεις (proxemics) - αποστάσεις στο διάστημα, οικείος χώρος, φυσική απόσταση;

paralanguage - δείκτες του τρόπου ομιλίας, π.χ. τόνος ομιλίας, προφορά, αντήχηση.

άρθρωση, ρυθμός, ρυθμός, δύναμη φωνής.

Μια σημαντική αρχή στον τομέα της διαπροσωπικής επικοινωνίας είναι η διατήρηση της συνέπειας μεταξύ της λεκτικής επικοινωνίας και της μη λεκτικής έκφρασης.

Η ασυνέπεια των μηνυμάτων σε αυτούς τους δύο διαύλους επικοινωνίας θεωρείται ένδειξη ψέματος. Η μη λεκτική και λεκτική επικοινωνία έχει μια καθολική και πολιτισμικά εξαρτώμενη διάσταση.

Ορισμένες λέξεις μπορούν να αντικατασταθούν από μια χειρονομία (π.χ. "ναι" με ένα νεύμα του κεφαλιού), καθώς και χειρονομίες που μεταφράζονται σε δεδομένες φράσεις. Η γλώσσα έχει αναμφίβολα μεγαλύτερες δυνατότητες στη δημιουργία νέων εννοιών, διότι θεωρητικά με τη βοήθεια της γλώσσας μπορείτε να εκφράσετε ό, τι μπορείτε να σκεφτείτε. Μερικές φορές, ωστόσο, οι άνθρωποι προτιμούν χειρονομίες αντί για λέξεις.

Αναμφισβήτητα, γενικά, οι άνθρωποι συνδυάζουν και τις δύο μορφές επικοινωνίας (λέξεις + γλώσσα του σώματος), δηλαδή τις αντιμετωπίζουν ως συμπληρωματικές μεταξύ τους.

10. Εμπόδια στην επικοινωνία

Η κακή επικοινωνία προκύπτει από παρεξηγήσεις στις διαπροσωπικές σχέσεις και έλλειψη ικανότητας ερμηνείας της σημασίας των λέξεων που μεταφέρονται από τον αποστολέα του μηνύματος. Ο λόγος για τη δυσκολία στην κατανόηση δεν είναι μόνο η εξαπάτηση ή το ασυνεπές μήνυμα, αλλά και η έντονη κατανόηση των προθέσεων, η συγκάλυψη των προσδοκιών, η ακατάλληλη προφορά.

Τα εμπόδια επικοινωνίας είναι όλοι οι παράγοντες που καθιστούν δύσκολη την κατανόηση του μηνύματος που περιέχεται στη δήλωση, το οποίο προκαλεί το λεγόμενο θόρυβο επικοινωνίας. Τα βασικά εμπόδια επικοινωνίας περιλαμβάνουν:

Πολιτισμικές διαφορές - ορισμένες μιμητικές εκφράσεις συναισθημάτων είναι καθολικές για όλους τους πολιτισμούς, γεγονός που επιβεβαιώνεται από την έρευνα του **Paul Ekman**, ο οποίος αρχικά συμπεριέλαβε μεταξύ των βασικών συναισθημάτων:

φόβος
θυμός
θλίψη
χαρά
αηδία
έκπληξη

Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένες διαφορές στην ερμηνεία του μηνύματος λόγω εθνικότητας.

Για παράδειγμα, γίνεται λόγος για πολιτισμούς επαφής (Άραβες, Ισπανόφωνοι) και πολιτισμοί χωρίς επαφή που προτιμούν περαιτέρω χωρικές αποστάσεις μεταξύ των συνομιλητών (Σκανδιναβοί). Επιπλέον, τα εμβλήματα, δηλαδή οι χειρονομίες που εκφράζουν συγκεκριμένες έννοιες και αντικαθιστούν λέξεις, είναι πολιτισμικά διαμορφωμένα, π.χ. το νεύμα στη Βουλγαρία ερμηνεύεται ως άρνηση.

Στερεότυπα - μερικές φορές επιτρέπουν τη γρήγορη αντιληπτική κατηγοριοποίηση και την άμεση αντίδραση στο μήνυμα, αλλά σε μεγάλο βαθμό η «σύντομη σκέψη» οδηγεί σε παρεξηγήσεις και παρερμηνείες, π.χ. οι άνθρωποι τείνουν να αγνοούν τα λόγια ανθρώπων των οποίων η εικόνα φαίνεται να υποδηλώνει χαμηλή κοινωνική θέση, αλλά ακούν πρόθυμα τις αρχές ή τους ανθρώπους που φαίνονται να έχουν εξουσία χρησιμοποιώντας εξωτερικά χαρακτηριστικά.

Έλλειψη δεξιοτήτων αποκέντρωσης - έλλειψη ικανότητας αποδοχής της προοπτικής ενός άλλου ατόμου.

Ο εγωκεντρισμός οδηγεί σε έλλειψη ενσυναίσθησης, αδυναμία ακρόασης και έλλειψη κατανόησης του συνομιλητή.

Αντιληπτικές δυσκολίες - προβλήματα στη λήψη του μηνύματος, π.χ. προβλήματα ακοής, θολή άρθρωση των λέξεων, πολύ γρήγορος ρυθμός ομιλίας, τραύλισμα, λανθασμένη προφορά κ.λπ.;

Επιλεκτικότητα της προσοχής - εστιάζοντας μόνο σε επιλεγμένα αποσπάσματα της δήλωσης και όχι σε ολόκληρο το μήνυμα, το οποίο μπορεί να διαστρεβλώσει τη σημασία των λέξεων που λαμβάνονται εκτός πλαισίου.

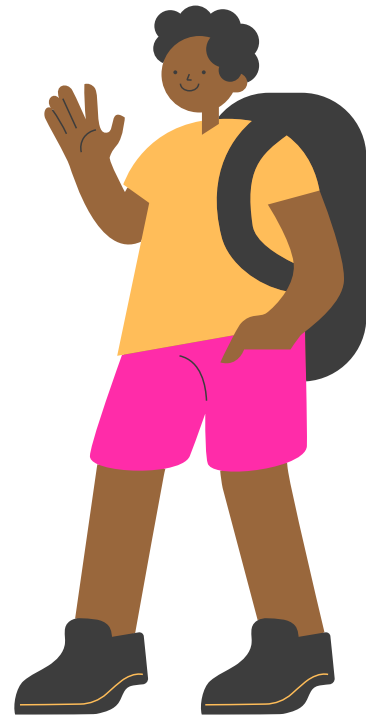
Ευεξία - κόπωση, ΑΓΧΟΣ, ευερεθιστότητα, εκνευρισμός επηρεάζουν αρνητικά την ποιότητα της παραγωγής του μηνύματος, καθώς και την αποκωδικοποίηση της σημασίας των λέξεων που περιέχονται στο μήνυμα.

11. Ευγένεια στη διαπροσωπική επικοινωνία

Είναι απαραίτητο να δημιουργηθεί διαρκής επαφή. Η γλωσσική ευγένεια έχει να κάνει με το να δείχνουμε σεβασμό στον συνομιλητή μας με τις λέξεις. Η γενική αρχή της ευγένειας που χρησιμοποιούμε στη γλωσσική συμπεριφορά είναι ο κανόνας: "Δεν είναι σωστό να μην λέμε ...", π.χ. "Καλημέρα".

Για το λόγο αυτό, η ευγένεια μπορεί να επιβάλλεται και μπορεί να είναι ανειλικρινής.

Παρ'όλα αυτά, αν δεν είναι ένα μέσο χειραγώγησης (το οποίο δεν είμαστε πάντα σε θέση να αντιληφθούμε αρκετά γρήγορα), θα πρέπει να ανταποδοθεί.



12. Η γλώσσα της μη αποδοχής

Ο Αμερικανός ψυχολόγος και ψυχοθεραπευτής Thomas Gordon μίλησε για τη γλώσσα της μη αποδοχής ως αιτία παρεξηγήσεων και διαπροσωπικών συγκρούσεων. Ισχυρίστηκε ότι τα περισσότερα ρητά μηνύματα (που εκφωνούνται δυνατά) είναι επενδυμένα με ένα κρυφό μήνυμα.

Ένα άτομο μιλάει έμμεσα, π.χ. ένα μήνυμα:

«Κάντε το τώρα, αμέσως, χωρίς συζήτηση» σημαίνει με συγκαλυμμένη έννοια: «Η γνώμη σας δεν μετράει, πρέπει να ακολουθήσετε τις εντολές μου».

Ο Γκόρντον απαρίθμησε ένα τυπικό δωδεκάλεπτο στην επικοινωνία:

εντολή, εντολή.

προειδοποίηση, νουθεσία, απειλή.

πείθοντας, ηθικοποιώντας.

συμβουλές, υπαγορεύοντας λύσεις.

κάνοντας μομφές, δίνοντας διαλέξεις.

κρίνοντας, επικρίνοντας.

γελοιοποίηση, ντροπή, επινόηση.

εσφαλμένος έπαινος, ανάξια έγκρισης.

ηρεμιστικό, παρήγορο.

αποσπώντας την προσοχή, κάνοντας τους ανθρώπους να γελούν.

διερμηνεία, κάνοντας διαγνώσεις.

ανάκριση

13. Απομακρυσμένη επικοινωνία

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, έπρεπε να μάθουμε γρήγορα να συνεργαζόμαστε σχεδόν αποκλειστικά εξ αποστάσεως. Στην περίπτωση πολλών δραστηριοτήτων, ιδίως εκείνων που επικεντρώνονται κυρίως στην προσωπική επαφή, όπως στον τομέα της διοίκησης, μια τέτοια αλλαγή θα μπορούσε να είναι δύσκολη. Αυτό το μοντέλο δεν λειτούργησε. Σήμερα γνωρίζουμε ότι μπορούμε να συνεργαστούμε εξ αποστάσεως - με την ομάδα, τους υπεργολάβους, τους συνεργάτες και τους πελάτες μας. Υπό την προϋπόθεση ότι έχουμε τα κατάλληλα εργαλεία.

Η βάση είναι εφαρμογές για απομακρυσμένη εργασία, δίνοντας τη δυνατότητα δημιουργίας πολυμερών συνδέσεων, κειμένου, φωνής και βίντεο, δημιουργίας ομάδων, αποστολής αρχείων ή μηνυμάτων κειμένου και κοινόχρηστης οθόνης. Με όλες αυτές τις λειτουργίες στη διάθεσή μας, είμαστε σε θέση να συνεργαστούμε σαν να βρισκόμαστε σε ένα δωμάτιο. Επιπλέον, μπορούμε να βελτιστοποιήσουμε τον προγραμματισμό των συσκέψεων και να ενσωματώσουμε τους αγγελιοφόρους μας (messengers) με το ημερολόγιό μας και το Outlook.

Αυτό διευκολύνει τον έλεγχο της διαθεσιμότητας των συναδέλφων, την παρακολούθηση των συναντήσεων και άλλων προγραμματισμένων δραστηριοτήτων. Αυτοί οι τύποι προγραμμάτων εργασίας εξ' αποστάσεως είναι ιδιαίτερα χρήσιμοι για δραστηριότητες που απαιτούν πολλές συναντήσεις και διαβουλεύσεις.

Ακόμη και όταν εργαζόμαστε σταθερά στο γραφείο, χρησιμοποιούμε τέτοιες εφαρμογές - βελτιώνουν την επικοινωνία, δεν διαταράσσουν το ρυθμό της εργασίας και μας επιτρέπουν να οργανωθούμε καλύτερα.



14. Εργαλεία εξ' αποστάσεως επικοινωνίας

Skype - μπορείτε να το χρησιμοποιήσετε με επιτυχία για να επικοινωνήσετε με την ομάδα σας. Το **Skype** είναι διαθέσιμο τόσο σε πρόγραμμα περιήγησης όσο και με τη μορφή εφαρμογής με δυνατότητα λήψης για υπολογιστές και κινητές συσκευές. Στο **Skype**, μπορείτε να κάνετε μια ομαδική συνομιλία, να εκπαιδευτείτε με μια κοινόχρηστη επιφάνεια εργασίας και να στείλετε ένα μήνυμα κειμένου και αρχεία.

Google Hangout- είναι το εργαλείο επικοινωνίας της **Google**. Σας επιτρέπει να καταγράφετε συνομιλίες, οι οποίες χρησιμοποιούνται, για παράδειγμα, για την καταγραφή εκπαιδεύσεων, συνεντεύξεων - μπορείτε αργότερα να μοιραστείτε τέτοιο υλικό με το κοινό ή επιλεγμένα άτομα. Στο **Google Hangout**, είναι δυνατές φωνητικές κλήσεις και βιντεοκλήσεις. Διαθέτει επίσης η δυνατότητα για συνομιλία (**chat**). Αξίζει να σημειωθεί ότι, όπως και με οποιοδήποτε εργαλείο βιντεοκλήσεων, είναι απαραίτητη μια καλή σύνδεση στο Διαδίκτυο

Zoom - είναι ένα εργαλείο γνωστό κυρίως ως εργαλείο διαδικτυακού σεμιναρίου, αλλά λειτουργεί επίσης καλά ως εργαλείο για διαδικτυακές συναντήσεις. Στο δωρεάν πακέτο έχουμε τη δυνατότητα μετάδοσης 40 λεπτών για μια ομάδα έως 100 ατόμων. Στην επικοινωνία **one-on-one**, το εργαλείο δεν έχει περιορισμούς και είναι δωρεάν.

Whereby- είναι ένα άλλο εργαλείο επικοινωνίας, με τη δυνατότητα να μοιραστείτε μια οθόνη και να δημιουργήσετε ένα συνέδριο. Το εργαλείο είναι βολικό επειδή οι συμμετέχοντες δεν χρειάζεται να εγκαταστήσουν οτιδήποτε ή να συνδεθούν σπουδήποτε. Στέλνουμε έναν σύνδεσμο στον συνομιλητή και αφού κάνει κλικ συνδέεται μαζί μας. Το εργαλείο είναι διαισθητικό και έχει διαφορετικά σχέδια τιμολόγησης, μεταξύ των οποίων θα βρείτε μια δωρεάν επιλογή για ένα χρήστη με μία αίθουσα συζήτησης.

Discord- Επικοινωνιολόγος γνωστός μεταξύ των παικτών. Δίνει μεγάλες δυνατότητες στον τομέα της οργάνωσης της επικοινωνίας σε μια διάσπαρτη ομάδα: συνομιλία, φωνητικές κλήσεις, βίντεο. Μπορείτε να ρυθμίσετε τις παραμέτρους ενός διακομιστή για την εταιρεία σας (ομάδα). Μια ενδιαφέρουσα επιλογή είναι η δυνατότητα διαμόρφωσης ομάδων στο διακομιστή - είναι εφικτό να υπάρχει ένα προεπιλεγμένο δωμάτιο συνομιλίας για όλα τα μέλη της ομάδας, καθώς και μικρότερα δωμάτια συνομιλίας για υποομάδες. Μπορείτε να κατεβάσετε ή να εκτελέσετε το εργαλείο σε ένα πρόγραμμα πλοήγησης. Πολύ χρήσιμο στην ομαδική εργασία.

Slack - είναι ένας δημοφιλής αγγελιοφόρος, ιδιαίτερα αγαπητός από διάσπαρτες ομάδες. Επιτρέπει την επικοινωνία τόσο με μεμονωμένα μέλη της ομάδας όσο και σε μια ομάδα. Το **Slack** σάς δίνει χώρο για να μοιραστείτε ιδέες εν κινήσει, είναι σαν τροφοδοσία ειδήσεων. Αυτό μπορεί να είναι προβληματικό, αλλά απλά πρέπει να διαμορφώσετε τις ειδοποιήσεις ανάλογα. Δεν είναι μόνο μία συνηθισμένη εφαρμογή επικοινωνίας, αλλά ταυτόχρονα ένας δίαυλος για τη συζήτηση και τη διαχείριση έργων.

Trello- είναι ένα εργαλείο για το σχεδιασμό έργων και εργασιών και αρέσει σε πολλούς. Το **Trello** θα είναι καλό για τους ανθρώπους που τους αρέσει να αναπτύσσουν το δικό τους στυλ σχεδιασμού και οργάνωσης της εργασίας. Έχουμε πινακίδες (**boards**) στη διάθεσή μας και στις πινακίδες μετακινούμε κάρτες, κάτι που θυμίζει την πασιέντζα. Στις κάρτες **Trello** μπορούμε να σημειώσουμε το περιεχόμενο των εργασιών, των ημερομηνιών, των λιστών ελέγχου, να προσθέσουμε σημειώσεις, συνδέσμους κ.λπ. Ο τρόπος με τον οποίο χρησιμοποιούμε το **Trello** εξαρτάται μόνο από τις ανάγκες και τη δημιουργικότητα μας. Το **Trello** λειτουργεί επίσης ως συμπληρωματικό εργαλείο, π.χ. για τη συλλογή όλων των θεμάτων και πληροφοριών που σχετίζονται με ένα συγκεκριμένο έργο σε ένα μέρος.

Google Tools - Το **Google Drive**, τα Έγγραφα, τα Υπολογιστικά Φύλλα, οι Παρουσιάσεις είναι ιδανικά όταν η ομάδα εργάζεται σε ένα έγγραφο. Αντί να στέλνετε έγγραφα, αρχεία και παρουσιάσεις μέσω ενός μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μπορείτε να τα επεξεργαστείτε και να τα σχολιάσετε **online**. Απλώς παραχωρήστε πρόσβαση στο αρχείο **Google** στα άτομα που επιλέγετε.

Τα Έγγραφα **Google** και άλλα εργαλεία μοιάζουν με τα γνωστά εργαλεία του **Microsoft Office**, επομένως η εργασία σε αυτά δεν επιβάλλει κάποια εκπαίδευση. Μια ξεχωριστή πτυχή είναι το **Google Drive**, το οποίο είναι ένας εικονικός δίσκος στον οποίο κάθε χρήστης έχει **15 GB** για δωρεάν χρήση. Είναι ο τέλειος τρόπος για να μοιραστείτε μεγαλύτερα αρχεία αντί να στέλνετε **email**. Στο **Google Drive**, μπορείτε να οργανώσετε οποιονδήποτε χώρο θέλετε, δημιουργώντας φακέλους ακριβώς όπως σε έναν υπολογιστή. Οι κοινοποιήσεις σε άλλους χρήστες μπορούν να γίνουν από οποιοδήποτε επίπεδο - ένα φάκελο ή αρχείο. Είναι ενδιαφέρον ότι εάν έχουμε ένα φάκελο με αρχεία στο **Google Drive** και στη συνέχεια θέλουμε να τα στείλουμε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου - στο **Gmail** έχουμε την επιλογή να προσθέσουμε αρχεία απευθείας από το δίσκο με τη μορφή συνημμένου ή συνδέσμου σε αρχεία.

Ολόκληρη η σουίτα εργαλείων γραφείου της **Google** είναι εξαιρετικά χρήσιμη και έχει πολλά σημαντικά χαρακτηριστικά. Για απαιτητικούς χρήστες, υπάρχει, φυσικά, η δυνατότητα πληρωμής για επιπλέον χώρο στο δίσκο ή πρόσβαση σε υπηρεσίες επί πληρωμή, όπως ένας εταιρικός λογαριασμός **Gmail** και πρόσθετη ασφάλεια για έγγραφα **GSuite**.

Dropbox - Με το **Dropbox**, είναι εύκολο να μοιραστείτε αρχεία. Μέσα από το εργαλείο, μπορείτε επίσης να επεξεργαστείτε, π.χ. αρχεία κειμένου ή **pdfs** (σχολιασμός). Έτσι, δεν χρειάζεται να στέλνετε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με διορθώσεις και όλα συμβαίνουν στον ελεύθερο χώρο. Το **Dropbox** απαιτεί απλά να συνδεθείτε. Δεν είναι απαραίτητο να δημιουργήσετε έναν λογαριασμό καθώς μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον λογαριασμό σας **Google** ή **Apple** για να συνδεθείτε.

Μια λίστα εργαλείων για απομακρυσμένη εργασία, ελέγξτε ποια γνωρίζετε και σκεφτείτε ποια λειτουργία παίζουν στην ιδιωτική και επαγγελματική σας ζωή:

Hootsuite	
Workplace from Facebook	
Basecamp	
Proofhub	
Backlog	
Jira	
Workzone	
Hive	
ClickMeeting	
Functionfox	
weekend	
Bitrix24	
Hubstaff	
Buffer	
Coschedule	
Gotometing	
Join.me	
Belive.tv	
Invision	
Actioned	
Todoist	

Τα πιο συχνά εργαλεία τηλεδιάσκεψης που συναντούμε σε εταιρείες για εξ' αποστάσεως επικοινωνία :

- **Skype**
- **MS Teams**
- **Zoom**
- **Hangouts**
- **Emails,**
- **Social Network Sites ((π.χ. Slack, Yammer, Emplo, Workplace),**
- **Newsletters**
- **ιστολόγιο της εταιρείας (Company Blog)**



15. Δημιουργία και ανάπτυξη μιας κουλτούρας απομακρυσμένης εργασίας βασισμένης στην αποτελεσματική επικοινωνία

«Η εταιρική επικοινωνία παίζει βασικό ρόλο στην καθημερινή διαχείριση ενός οργανισμού» – αυτή η φράση έχει ειπωθεί πολλές φορές. Εξάλλου, πολλές πτυχές εξαρτώνται κυρίως από την ποιότητα της εσωτερικής επικοινωνίας, τα κίνητρα των εργαζομένων, την αποτελεσματικότητα της ομάδας, το επίπεδο των καθηκόντων, τη βελτίωση των διαδικασιών, τη διαμόρφωση της στάσης των εργαζομένων, την προσαρμογή στις αλλαγές και πολλά άλλα.

Εν ολίγοις – η σωστή επικοινωνία επηρεάζει τη συνολική λειτουργία του οργανισμού, την ανταγωνιστικότητά του και τα καλύτερα επιχειρηματικά αποτελέσματα.

Η επικοινωνία σε μια διάσπαρτη ομάδα είναι το άνευ όρων θεμέλιο πάνω στο οποίο μπορούν να οικοδομηθούν ώριμοι, ισχυροί οργανισμοί που βασίζονται σε μια κουλτούρα εξ' αποστάσεως εργασίας.

Στην πραγματικότητα, αυτή είναι μια πραγματική πρόκληση - η εξ' αποστάσεως επικοινωνία συχνά περιορίζεται μόνο στην προκύπτουσα διευθέτηση των καθηκόντων.

Ωστόσο, είναι πιο δύσκολο και απαιτεί προσοχή – είναι πολύ πιο εύκολο να επικοινωνήσετε «στην πραγματική ζωή» όταν μπορείτε να μιλήσετε πρόσωπο με πρόσωπο, να εξηγήσετε, να παρατηρήσετε την αντίδραση και τη γλώσσα του σώματος. Η διαχείριση των εργαζομένων και η εξ' αποστάσεως επικοινωνία με την ομάδα υποχρεώνει σε διπλή προσπάθεια και εκθέτει όλες τις ελλείψεις επικοινωνίας της εταιρείας.

Παρά το γεγονός ότι επικοινωνούμε σε διάφορους οργανισμούς, σε πολλά επίπεδα, άμεσα και εικονικά, κοινός παρονομαστής όλης της επικοινωνίας είναι – τόσο συχνά υποτιμάται ή παραβλέπεται στην online εργασία – η εμπιστοσύνη και οι διαπροσωπικές σχέσεις.

Πώς να τα φροντίσετε;

Η εμπιστοσύνη πρέπει να βασίζεται σε σαφή επικοινωνία των στόχων και των αμοιβαίων προσδοκιών. Είναι σαν να «παίζεις ανοιχτά χαρτιά» ή «να λες τα πράγματα με το όνομά τους», η ειλικρίνεια να μιλάμε τόσο για το τι λειτούργησε όσο και για τα εμπόδια. Η οικοδόμηση της εμπιστοσύνης της ομάδας απαιτεί από τον ηγέτη να δημιουργήσει ένα χώρο για την υποβολή ερωτήσεων, την ελεύθερη συζήτηση, την υποβολή ιδεών, σχολίων και προτάσεων. Το πιο σημαντικό πράγμα στην επικοινωνία είναι η διαφάνεια.

Οι διαπροσωπικές σχέσεις είναι καλές σχέσεις που επηρεάζουν τα εγγενή κίνητρα και την προθυμία για εργασία. Χτίζουν μια μοναδική ατμόσφαιρα για κάθε ομάδα. Οι θετικές σχέσεις στη βάση τους αντιστοιχούν στην ανάγκη να ανήκουν σε καλά συντονισμένες ομάδες. Είναι σημαντικό για τον ηγέτη να φροντίσει για την ενσωμάτωση της ομάδας, η οποία μπορεί να είναι ιδιαίτερα δύσκολη στον εικονικό χώρο. Η μικρή συζήτηση μπορεί να είναι χρήσιμη κατά τη διάρκεια διαδικτυακών συναντήσεων που ρωτούν "τι συμβαίνει" στην ομάδα. Είναι επίσης καλή ιδέα να οργανώσετε μη δεσμευτικές δραστηριότητες κατά τη διάρκεια ενός διαλείμματος στη δουλειά (π.χ.

οι συναντήσεις στην κουζίνα θα αντικατασταθούν από κοινόχρηστο καφέ εξ αποστάσεως, η ομάδα γιορτάζει μικρές και μεγάλες διακοπές μαζί, συναντήσεις σε θεματικές κλήσεις, εικονικά παιχνίδια κ.λπ.). Η οικοδόμηση μιας ομάδας στην οποία οι άνθρωποι γνωρίζονται μεταξύ τους και αισθάνονται άνετα αποτελεί προϋπόθεση για συστηματική επικοινωνία.

Τα παραπάνω είναι καθολικά θεμέλια, βάσει των οποίων, χρησιμοποιώντας την επιλογή των κατάλληλων εργαλείων σε μια δεδομένη κατάσταση, μπορούμε να "οικοδομήσουμε" αποτελεσματική επικοινωνία σε μια διάσπαρτη ομάδα. Η προσαρμογή του σωστού περιεχομένου και εργαλείων εξαρτάται από το σκοπό, την πρόθεση και το επίπεδο επικοινωνίας.

Επικοινωνία σε ολόκληρη την εταιρεία

Η επικοινωνία σε επίπεδο εταιρείας επιτρέπει την αποτελεσματική ροή πληροφοριών σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού. Είναι εξαιρετικά σημαντικό γιατί συνήθως αφορά σημαντικά θέματα – στρατηγικά, εταιρικά, δομικά κ.λπ. Όλοι οι εργαζοτούμενοι της εταιρείας πρέπει να γνωρίζουν τι συμβαίνει στον οργανισμό.

Στην περίπτωση αυτή, δεν υπάρχει περιθώριο για επιλεκτική μετάδοση πληροφοριών και υποτιμήσεων. Η επικοινωνία σε επίπεδο εταιρείας πρέπει να είναι καλά μελετημένη, οργανωμένη, και να αποτρέπει κουτσομπολιά. Η δέσμευση και η συνέπεια της διοικητικής ομάδας είναι θεμελιώδης - πριν σταλεί ένα μήνυμα στους υπαλλήλους, θα πρέπει να είστε σίγουροι ότι το διευθυντικό τμήμα μιλάει με μία φωνή.

Οι συνέπειες της έλλειψης ή της κακής επικοινωνίας είναι σοβαρές: κουτσομπολιά και σχόλια για ένα άτομο εν τη απουσία του ενδιαφερόμενου δίνει μία διαταραγμένη αίσθηση ασφάλειας των εργαζομένων, αβεβαιότητα, μείωση της δέσμευσης και ακόμη μπορεί να οδηγήσει σε απολύσεις. Σε οργανισμούς που υιοθετούν την εξ' αποστάσεως εργασία, οι συστηματικές διαδικτυακές συναντήσεις για π.χ.

αναθεώρηση των αποτελεσμάτων του τριμήνου, που δείχνει την κατεύθυνση των λειτουργιών και των στόχων της εταιρείας για τους επόμενους μήνες, συζητώντας επιτυχίες, αποτυχίες και αλλαγές σχετικά με την οργάνωση σε παγκόσμιο επίπεδο, λειτουργούν καλά. Εκτός από τα εργαλεία ηλεκτρονικών διασκέψεων, η τρέχουσα ανταλλαγή πληροφοριών μπορεί να υποστηριχθεί από intranet, εσωτερικό ιστολόγιο, βίντεο, εφαρμογή ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Κάθε ένα από αυτά τα εργαλεία έχει το δικό του χαρακτήρα και ένας συνδυασμός πολλών από αυτά θα σας επιτρέψει να δημιουργήσετε ολόκληρη την αρχιτεκτονική πληροφοριών. Με αυτόν τον τρόπο, όχι μόνο όλα τα μηνύματα θα είναι πιο εύκολο να μεταδοθούν, αλλά βοηθούν και στην αρχειοθέτηση και εύρεση.

Τα πιο συνηθισμένα λάθη σε αυτόν τον τομέα περιλαμβάνουν:

- πλήρης έλλειψη επικοινωνίας σε εταιρείες που εργάζονται με εξ' αποστάσεως εργασία
- έλλειψη συμμετοχής του διοικητικού προσωπικού, π.χ. διευθύνοντες σύμβουλοι, διευθυντές κ.λπ.,
- ασυνέπεια των μηνυμάτων που προέρχονται «από ψηλά» τον οργανισμό,
- παροχή επιλεκτικής πληροφόρησης,
- παροχή στρατηγικών πληροφοριών «εκ των υστέρων»,
- «χρωματίζοντας» την πραγματικότητα στη θέση αξιόπιστων, αυθεντικών δεδομένων,
- παρατυπία των μηνυμάτων.

Ομαδική επικοινωνία

Συνήθως ισχύει για συγκεκριμένες ομάδες έργου, τμήματα, μεμονωμένες ομάδες στον οργανισμό. Σε διάσπαρτες ομάδες, συχνά περιορίζεται απλώς στη συνεργασία για συγκεκριμένο σκοπό, τον προγραμματισμό, την παρακολούθηση και επιμελητεία εργασιών. Ωστόσο, ο ηγέτης πρέπει πρώτα απ' όλα να διασφαλίσει ότι όλα τα μέλη της ομάδας γνωρίζουν πρώτα την απάντηση στις ερωτήσεις:

Γιατί το κάνουμε αυτό;

Τι αποτελέσματα μπορούμε να επιτύχουμε μαζί;

Πώς θα μεταφραστούν οι δραστηριότητές μας στην ανάπτυξη του οργανισμού;

Είναι σημαντικό να διεξάγετε αμφίδρομη επικοινωνία, να δημιουργήσετε μια ποικιλία ιδεών, λύσεις σε προβλήματα.

Στη συνέχεια, είναι απαραίτητο να ασχοληθούμε με την ανάθεση, τη διαίρεση και τη μέθοδο εκτέλεσης των καθηκόντων - σαφής ανάθεση ευθύνης, καθορισμός προθεσμιών για την υλοποίησή τους κ.λπ. Αξίζει να φροντίσετε για έναν σαφώς κοινοποιημένο στόχο και ατζέντα διαδικτυακών συναντήσεων, επιλογή συμμετεχόντων (μόνο άτομα που ενδιαφέρονται για ένα δεδομένο θέμα), κυκλικές περιλήψεις της προόδου της εργασίας και ένα σχέδιο δράσης για τις επόμενες ημέρες / εβδομάδες.

Θα πρέπει επίσης να λάβετε υπόψη τη φυσική ιδιαιτερότητα της ομάδας (κυρίαρχοι άνθρωποι έναντι εκείνων που είναι πιο ντροπαλοί) και να κατευθύνετε ερωτήσεις με το όνομα, καθώς και να ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες στη συνάντηση να ενεργοποιήσουν τις κάμερες. Τα εργαλεία που υποστηρίζουν αυτόν τον τύπο επικοινωνίας είναι: διαδικτυακά συνέδρια ή τηλεδιασκέψεις, εφαρμογές / πλατφόρμες διαχείρισης έργων, ειδικά κανάλια επικοινωνίας ομάδας και intranet.

Συνηθισμένα λάθη στην εξ' αποστάσεως επικοινωνία της ομάδας:

- έλλειψη προετοιμασίας του ηγέτη (ημερήσια διάταξη, σκοπός της συνάντησης),
- μη παραγωγικές συναντήσεις από τις οποίες δεν προκύπτει τίποτα,
- υπερβολικά μακρές διαδικτυακές συναντήσεις, οι οποίες έχουν ως αποτέλεσμα την απώλεια συγκέντρωσης,
- έλλειψη χώρου για την υποβολή ερωτήσεων – μονόδρομη επικοινωνία,
- αμυντική συνάντηση – λεκτικές συμπλοκές μεταξύ των συμμετεχόντων, μέσω των οποίων διαφεύγει η ιδέα της συνάντησης,
- έλλειψη φροντίδας για τις σχέσεις, την ένταξη της ομάδας,
- "στρατιωτική" επιμελητεία για τα στάδια του έργου / την πρόοδο των εργασιών.

Ατομική επικοινωνία

Η ατομική επικοινωνία αποτελείται από ατομικές αλληλεπιδράσεις με συναδέλφους που δημιουργούν έναν δεσμό μεταξύ του υπαλλήλου και του προϊσταμένου. Κάθε ηγέτης πρέπει να γνωρίζει τις ατομικές ανάγκες των μελών της ομάδας του. Ειδικά όταν είναι πολύ πιο δύσκολο να παρατηρήσετε σημάδια αναδυόμενων προβλημάτων μεταξύ των ανθρώπων που εργάζονται εξ αποστάσεως. Αυτός ο τύπος επικοινωνίας απαιτεί την κατάλληλη προσαρμογή του μηνύματος στην προσωπικότητα και την ιδιοσυγκρασία ενός ατόμου.

Ένα εργαλείο που θα διευκολύνει την κατανόηση των διαφορών στην επικοινωνία των συναδέλφων μας είναι, για παράδειγμα, το μοντέλο προσωπικότητας **DISC**. Μπορεί επίσης να είναι χρήσιμο να επιλέξετε το σωστό στυλ διαχείρισης ανάλογα με το επίπεδο προόδου του υπαλλήλου στον οργανισμό και τα καθήκοντα που εκτελούνται.

Μια σταθερή βάση είναι, για παράδειγμα, η διαχείριση καταστάσεων σύμφωνα με την Blanchard.

Πρέπει να γνωρίζουμε ότι η παροχή ανατροφοδότησης, η γνωριμία με τις ανάγκες των εργαζομένων, η παρακολούθηση της δέσμευσής τους και η επίτευξη ατομικών στόχων στο διαδίκτυο μπορεί να αποδειχθεί δύσκολο έργο. Ωστόσο, πρέπει να θυμόμαστε ότι αντί για γραπτή επικοινωνία, μια συνομιλία μέσω φωνής ή βίντεο θα λειτουργήσει πολύ καλύτερα.

Στον τομέα της ατομικής επικοινωνίας, το λάθος του ηγέτη είναι:

- επικοινωνία με τον εργαζόμενο μόνο γραπτώς, π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω άμεσων μηνυμάτων,
- να ερχόμαστε σε επαφή μόνο όταν θέλουμε να κάνουμε επικριτικά σχόλια ή όταν έχει «συμφέρον»
- αποτυχία προσαρμογής του μηνύματος στον συνομιλητή,
- αναντιστοιχία του στυλ διοίκησης με το στάδιο ανάπτυξης των εργαζομένων,
- έλλειψη φροντίδας για τη σχέση με τον υφιστάμενο, πλήρης έλλειψη επαφής,
- Μη διαθεσιμότητα, μη απάντηση σε μηνύματα, αγνόηση φωνητικών κλήσεων.

Ένα αναπόσπαστο στοιχείο της εξ'αποστάσεως εργασίας είναι ο ορισμός των κανόνων επικοινωνίας και η τυποποίηση των εργαλείων μαζί με τον καθορισμό για ποιους σκοπούς πρέπει να χρησιμοποιηθούν. Η επιλογή τους θα πρέπει να εξαρτάται από το τι θέλουμε να επιτύχουμε και να επικοινωνήσουμε.

Περίληψη:

Η διαπροσωπική επικοινωνία είναι μια από τις βασικές μορφές επαφής μεταξύ των ανθρώπων, γι 'αυτό η χρήση των κανόνων και των κανονισμών που ισχύουν σε αυτή την επικοινωνία οδηγεί στην ικανοποίηση των ανθρώπινων αναγκών, οι οποίες περιλαμβάνουν την επιθυμία επικοινωνίας με άλλο άτομο και τη ζωή σε μια ομάδα. Με βάση τις απόψεις πολλών κοινωνιολόγων, μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα ότι ο άνθρωπος είναι ένα κοινωνικό ον και μπορεί να διαμορφώσει τις δεξιότητες που περιγράφονται σε αυτό το εγχειρίδιο καθ 'όλη τη διάρκεια της ζωής του. Είναι απαραίτητα όχι μόνο στο σχολείο ή στην εργασία, αλλά και στη ζωή.

