

Επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης
της επιγραμμικής επικοινωνίας στον
οικονομικό και διοικητικό τομέα

1. Η ουσία και το εύρος της έννοιας
2. Ο ρόλος της πρώτης εντύπωσης
3. Τα βασικά της υγιούς επικοινωνίας
4. Η σημασία της σύμβασης
5. Δεξιότητες ακρόασης
6. Διεκτικότητα
7. Βιβλιογραφία διαθέσιμη για χρήση
8. Ας γνωρίσουμε τον εαυτό μας –
διαπροσωπική εκπαίδευση



➤ 1. ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ ΤΗΣ ΟΥΣΙΑΣ

Επίγνωση της ουσίας της επικοινωνίας στη ζωή ενός ατόμου/εργαζομένου

➤ 4. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ανάπτυξη ομαδικής εργασίας σε ιδιωτική και επαγγελματική ομάδα

➤ 7. ΑΝΑΛΥΣΤΕ ΜΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Ανάπτυξη της ικανότητας για ενδεδειγμένη ανάλυση μιας κατάστασης

➤ 2. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ

Επιτρέποντας την ανάπτυξη της ικανότητας παρουσίασης της δικής του θέσης σε διάλογο με τους άλλους στην εργασία και όχι μόνο

➤ 5. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΚΗΣ ΤΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Να συνειδητοποιήσει κανείς τη δική του ευθύνη για τις αποφάσεις που λαμβάνονται

➤ 8. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΛΙΜΑΤΟΣ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας

➤ 3. ΓΝΩΡΙΣΕ ΤΟΝ ΕΑΥΤΟ ΣΟΥ

Σας δίνει τη δυνατότητα να γνωρίσετε τον εαυτό σας

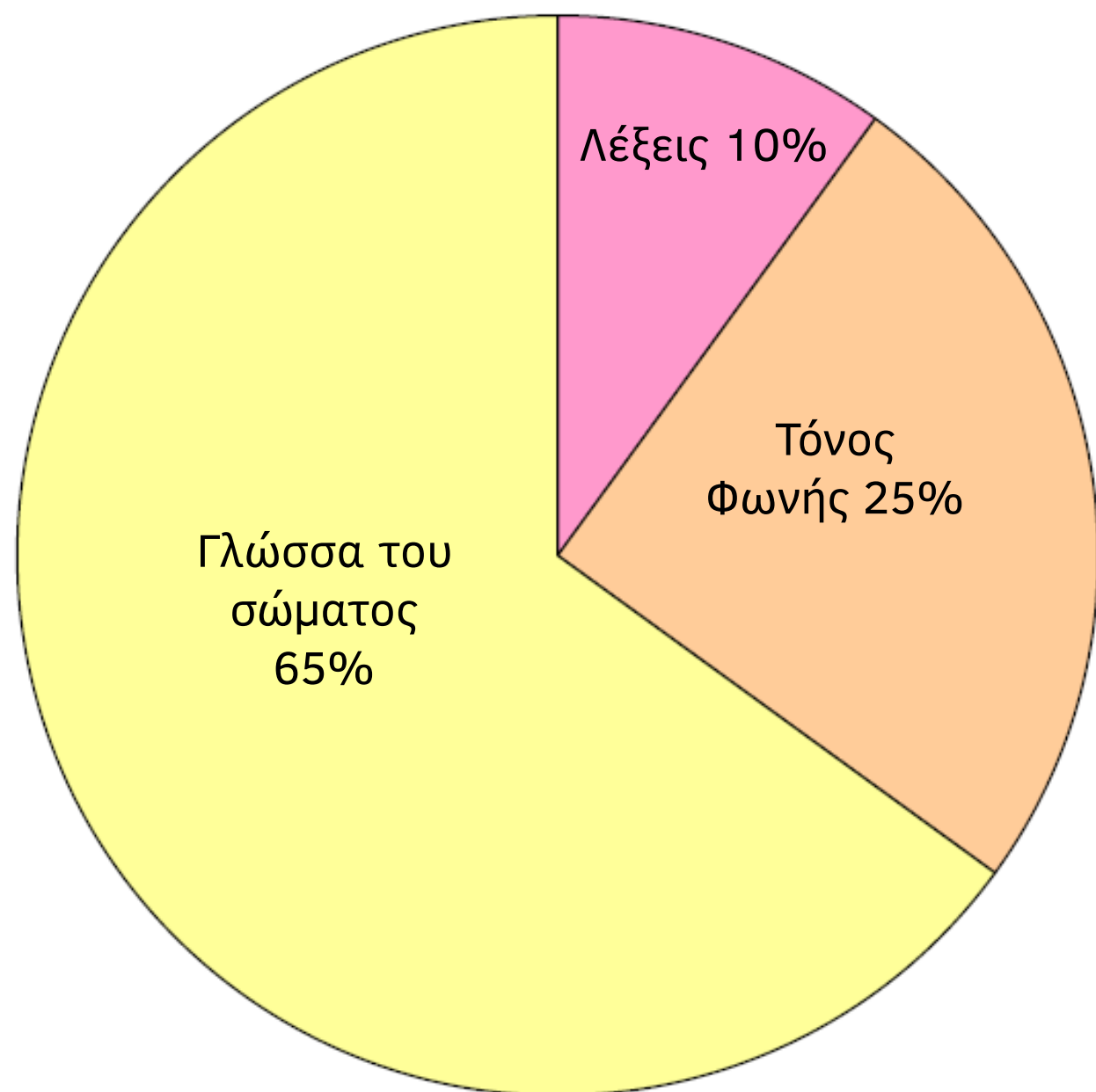
➤ 6. ΔΥΝΑΤΑ ΚΑΙ ΑΔΥΝΑΜΕΙΑ

Συνειδητοποιώντας τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία σας

➤ 9. ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Γνωρίζοντας το δικό σας επίπεδο εμπιστοσύνης σε διαφορετικές καταστάσεις

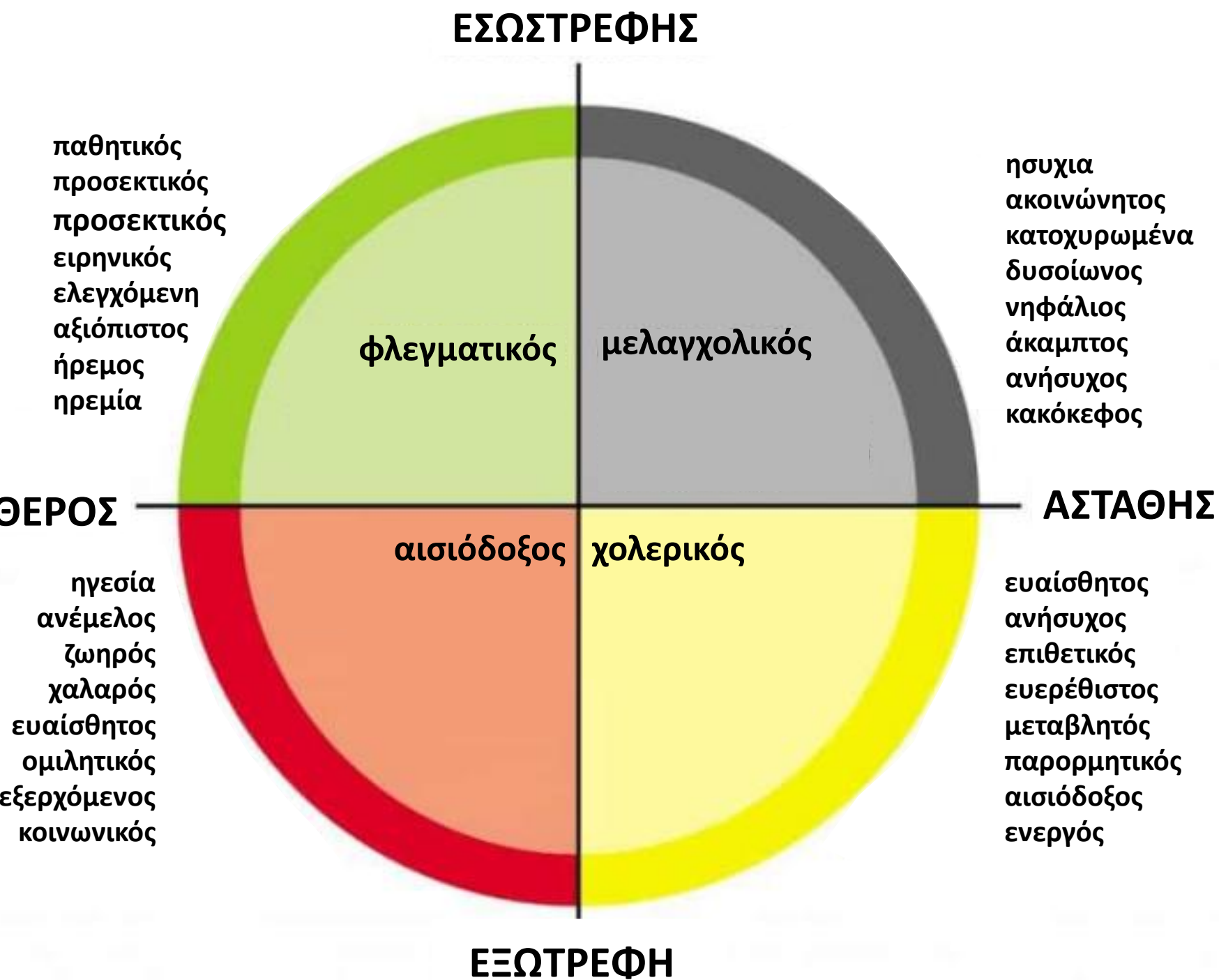
Αποτελεσματικότητα του μηνύματος



Επικοινωνία αλυσίδα

ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ ➡ ΜΗΝΥΜΑ ➡ ΚΑΝΑΛΙ ➡ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ ➡ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Διαφορετικοί τύποι ιδιοσυγκρασίας



Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΠΡΩΤΩΝ ΕΝΤΥΠΩΣΕΩΝ

- Η πρώτη επαφή μεταξύ των ανθρώπων συχνά καθορίζει το κλίμα και την πορεία της συζήτησης.
- Η πρώτη εντύπωση μερικές φορές αποδεικνύεται ακριβής, αν και σίγουρα δεν είναι ποτέ πλήρης.
- **Είναι σημαντικό να :**
 - συνειδητοποιήστε τι φέρνετε στην επαφή (καθορίζοντας τα δυνατά σας σημεία),
 - συλλέξτε πληροφορίες για τον εαυτό σας από ευγενικούς ανθρώπους (π.χ. πώς σας αντιλήφθηκαν στην πρώτη επαφή...;),
 - να θυμάσαι ότι φέρνουμε τους συνειρμούς και τη φαντασία μας για την άλλη πλευρά (μου θυμίζεις το, σε εμπιστεύομαι ...),
 - επιτρέψτε να γνωρίσετε τον εαυτό σας (θα ήθελα να ξέρετε ότι εγώ..., θα ήθελα να πω ότι...)
 - γνωρίστε τον σύντροφό σας - κάντε ερωτήσεις tchem (μου αρέσει, εκτιμώ, χρειάζομαι)
- Έχετε το δικαίωμα να κάνετε οποιαδήποτε ερώτηση αν δεν το κάνετε, αν δεν πληγώνετε και δεν προσβάλλετε ρωτώντας
- **Η ενεργή γνωριμία με ένα άτομο έχει τις ακόλουθες λειτουργίες:**
 - χτίζει επαφή και μειώνει τις παρεξηγήσεις
 - δίνει αληθινές πληροφορίες για ένα άτομο
 - σας επιτρέπει να ξεκινήσετε νέα νήματα και να κατευθύνετε την προσοχή των ανθρώπων σε επιλεγμένα θέματα που είναι σημαντικά για εμάς



ΖΩΝΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΩΡΟΥ



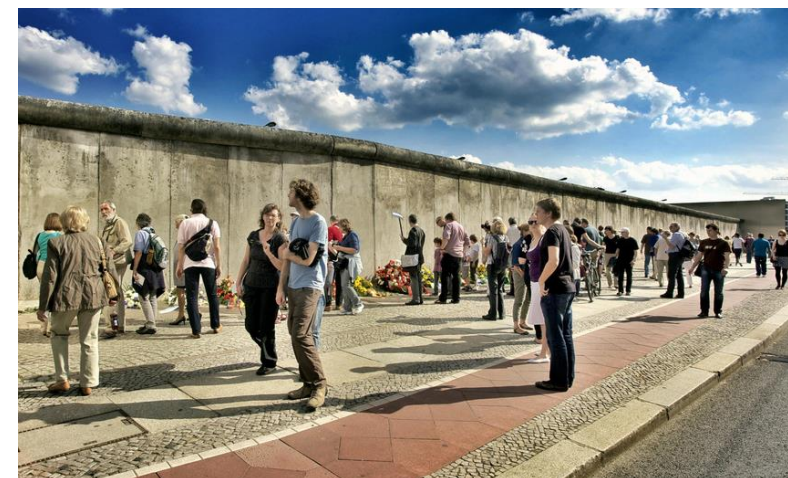
Η ΕΣΩΤΕΡΗ (ΙΔΙΩΤΙΚΗ) ΖΩΝΗ

εκτείνεται από 15 εκατοστά από την επιφάνεια του σώματος σε απόσταση 40-45 εκατοστών. Οι μυρωδιές και το άγγιγμα παίζουν σημαντικό ρόλο σε αυτό. Μόνο άτομα με τα οποία έχουμε μια ιδιαίτερη συναισθηματική σύνδεση έχουν πρόσβαση σε αυτό. Η παραβίαση της οικείας ζώνης εκλαμβάνεται ως ένα είδος χωρικής «εισβολής» και προκαλεί μια αίσθηση ιδιαίτερης δυσφορίας.



Η ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΖΩΝΗ

μας χωρίζει από τους ανθρώπους κατά τη διάρκεια τυπικών επαγγελματικών επαφών με πελάτες, αλλά και εδώ πραγματοποιούνται επαφές με φίλους και γνωστούς. Εκτείνεται περίπου μεταξύ 45 και 120 εκατοστών από το σώμα μας. Δίνει μια αίσθηση «κανονικότητας» των επαφών, ενώ η τοποθεσία των ανθρώπων γύρω του εξαρτάται από τις κοινωνικές «παραμέτρους» τους: ηλικία, φύλο, κατάσταση, φυσική ομοιότητα και βαθμό γνωριμίας.



Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΖΩΝΗ

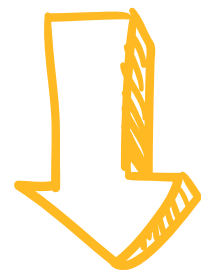
εμφανίζεται σε απόσταση 120 έως 350 εκατοστών από το σώμα μας, στην οποία αναλαμβάνονται πράξεις επικοινωνίας με αγνώστους.



Η ΔΗΜΟΣΙΑ ΖΩΝΗ

εκτείνεται πάνω από 3,5 μέτρα από το σώμα μας και προορίζεται να απευθύνεται σε κοινό περισσότερων ανθρώπων.

ΒΑΣΙΚΑ ΤΗΣ υγιής επικοινωνία



μην κρίνεις

μη
γενικεύεις

μην
ερμηνεύεις

μην δίνεις
«καλές
συμβουλές»

επιτρέψτε τους
να σας
γνωρίσουν

γνωρίστε τους

δώστε
ανατροφοδότηση





ΣΧΕΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΟΥ – ΠΑΡΑΔΕΚΤΗ

ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ:

- Διαχωρίστε σημαντικά και ασήμαντα θέματα.
- Μίλα με τον σύντροφό σου, όχι γι' αυτόν.
- εκφράστε τις ανάγκες, τις ανησυχίες και τα συναισθήματά σας.

ΔΕΚΤΗΣ:

- Μην διακόπτετε?
- δώστε το χρόνο και την προσοχή σας.
- ελέγξτε αν καταλαβαίνετε σωστά το μήνυμα.

Τι δεν πρέπει να κάνετε όταν πείθετε άλλους;



- Αποφύγετε την παρεμβατικότητα: μια ισχυρή στάση καθορίζει ήδη από την αρχή ότι υπάρχει κάτι που μπορούμε να καταπολεμήσουμε
- Μην φοβάστε τον συμβιβασμό: η πειθώ είναι μια διαδικασία να δίνεις και να παίρνεις
- Μην συγχέετε τη διαφωνία με την πειθώ: θυμηθείτε να κάνετε μια συναισθηματική σύνδεση
- Η πειθώ δεν είναι μια προσπάθεια εφάπαξ



Η σύμβαση και η σημασία της



ΣΥΜΒΑΣΗ, ΣΥΜΦΩΝΙΑ -

ΑΥΤΟΣ ΕΙΝΑΙ ΕΝΑΣ ΟΡΟΣ ΠΟΥ

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΚΥΡΙΩΣ ΣΤΟ ΝΟΜΙΚΟ

ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΟΣΜΟ.

ΣΥΜΒΑΣΗ ΚΑΙ ΤΟ ΝΟΗΜΑ ΤΟΥ

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΣΕ:

- επαγγελματικές επαφές με κάθε είδους «πελάτες»,
- σχέσεις με ψυχολόγους-επαγγελματίες,
- Σχέσεις με εκπαιδευτικούς,
- σχέσεις με ψυχοθεραπευτές.

ΑΝΑΓΚΕΣ ΚΑΙ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ

Πριν από τη σύναψη της σύμβασης, καθένας από τους συμμετέχοντες θα πρέπει να καθορίσει με σαφήνεια τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντά του.

Η ΣΥΜΒΑΣΗ

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΑΠΟ:

- σαφήνεια, διαφάνεια, εγγύηση υλοποίησης.

ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΖΕΙ:

- την περίοδο για την οποία ισχύει,
- το εύρος των δραστηριοτήτων (υποχρεώσεων) που αναλαμβάνουν τα μέρη,
- χρόνο και τόπο, άλλες συνθήκες υπό τις οποίες θα πραγματοποιηθούν αυτές οι δραστηριότητες,
- συνέπειες της εκτέλεσης και αδυναμία εκτέλεσης των γραμμένων της σύμβασης,
- καθορισμός του πότε θα συζητηθεί η εκτέλεση της σύμβασης.

ΑΠΟΔΟΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΕ ΤΟΝ ΣΤΟΧΟ ΣΑΣ



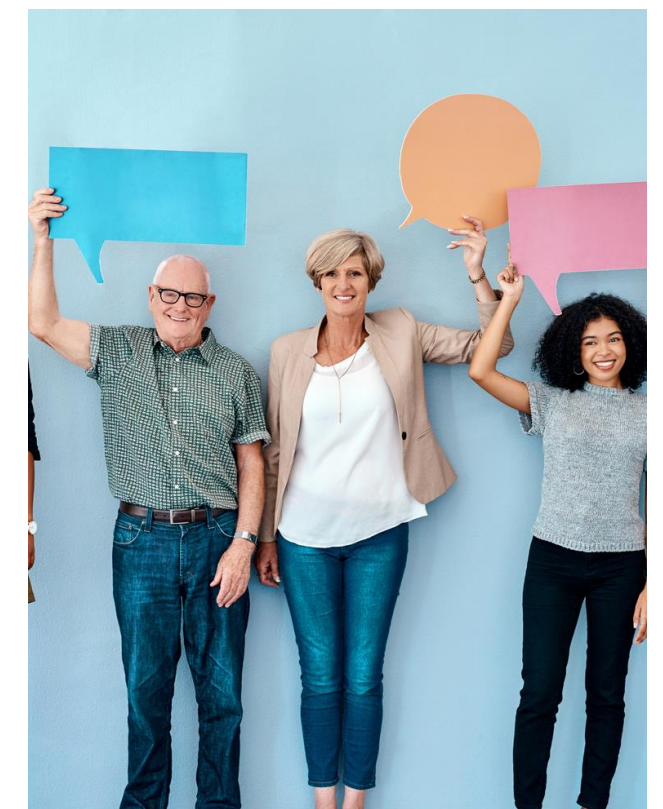
ΓΝΩΡΙΣΤΕ ΤΟ ΘΕΜΑ: Η
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΝΑ ΠΕΙΤΕ ΚΑΤΙ ΓΙΑ
ΕΝΑ ΘΕΜΑ ΣΕ ΜΙΑ ΠΡΟΤΑΣΗ



ΓΝΩΡΙΣΤΕ ΤΟΥΣ ΑΚΡΟΑΤΕΣ



ΚΕΡΔΙΣΤΕ ΠΡΟΣΟΧΗ ΑΠΟ ΤΗΝ
ΑΡΧΗ Π.χ. "Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΕΝ
ΕΧΕΙ ΣΗΜΑΣΙΑ"



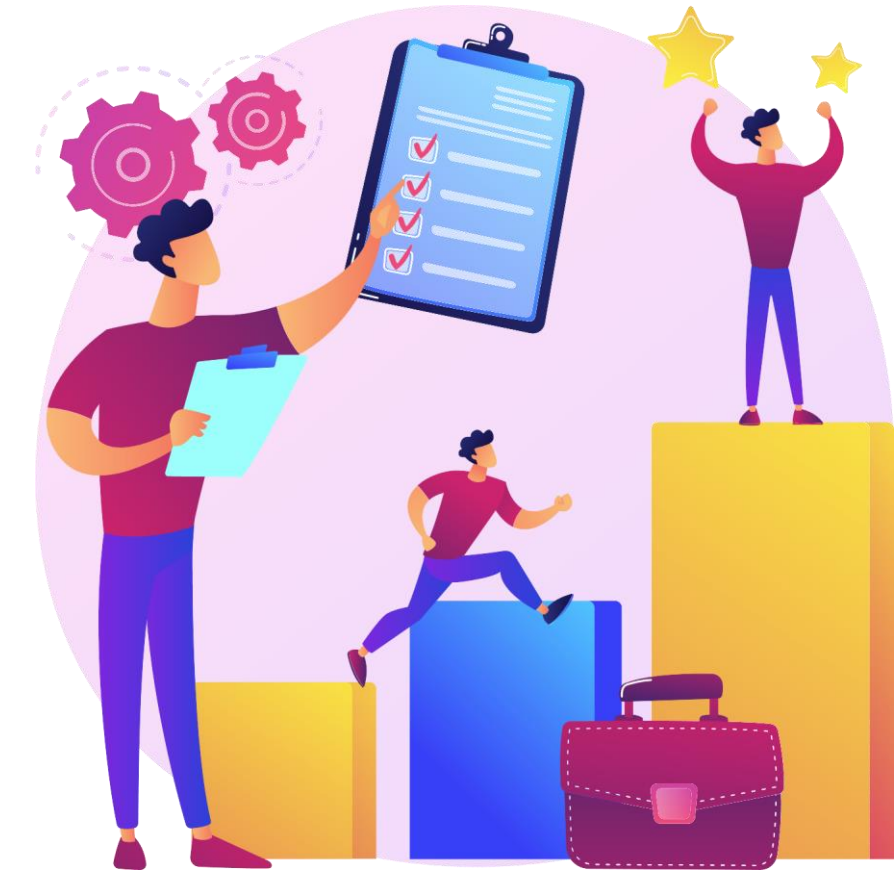
ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΗ ΦΟΡΜΑ: ΑΛΛΑΞΤΕ
ΤΗΝ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΟΝ ΤΟΝΟ
ΤΗΣ ΦΩΝΗΣ ΣΑΣ, ΚΑΝΤΕ
ΠΑΥΣΕΙΣ, ΑΝΑΦΟΡΕΣΤΕ ΤΗΝ
ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΣΤΙΓΜΗ

Πώς να είσαι καλός ακροατής;

Μην διακόπτετε τον συνομιλητή



Δημιουργήστε μια καλή ατμόσφαιρα για να μην ντρέπεται ο συνομιλητής.



- Να είστε υπομονετικοί και συγκρατημένοι
- Δείξε ενδιαφέρον
- Επικεντρωθείτε μόνο στο ηχείο – μην κοιτάτε έγγραφα, ρολόι, οθόνη ή έξω από το παράθυρο κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου
- Κανε ερωτησεις
- Χρησιμοποιήστε μια γλώσσα που κατανοεί ο συνομιλητής

- Βεβαιωθείτε ότι έχετε κατανοήσει σωστά τον αποστολέα
- Εστιάστε στις πιο σημαντικές πληροφορίες
- Προσπαθήστε να το θυμηθείτε. Κράτα σημειώσεις αν μπορείς
- Χρησιμοποιήστε μη λεκτικές επιβεβαιώσεις (νεύματα, χαμόγελα)

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ



ΠΑΡΑΦΡΑΣΗ:

προσοχή,
κατανόηση, αναφορά
στο θέμα

ΚΑΘΡΕΠΤΗΣ:

θέση σώματος, ταχύτητα και
δύναμη ομιλίας, αναφορές στη
διάθεση του συντρόφου

ΚΥΡΙΟΣ:

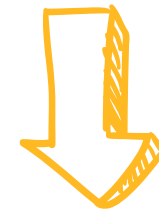
διάταξη χαοτικών
δηλώσεων,
ενθαρρυντική, υποβολή
ερωτήσεων



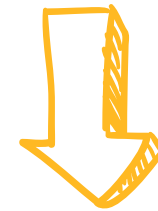
ΔΗΜΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η διεκδίκηση είναι μια ικανότητα χάρη στην οποία οι άνθρωποι εκφράζουν ανοιχτά τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις πεποιθήσεις τους, χωρίς να αγνοούν τα συναισθήματα και τις απόψεις των συνομιλητών τους.

ΟΙ ΔΗΜΟΤΙΚΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΠΟΥΝ «ΟΧΙ» ΧΩΡΙΣ ΤΥΨΕΙΣ, ΘΥΜΟ Ή ΦΟΒΟ



Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΜΠΟΡΕΙΣ ΜΠΕΡΔΕΥΕΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΣΗ



ΕΠΙΘΕΣΗ

ο σεβασμός των δικαιωμάτων του ατόμου, η περιφρόνηση των άλλων



ΥΠΟΒΟΛΗ

σεβασμό των δικαιωμάτων των άλλων, αδιαφορία για τα δικά του



ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ

ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΣΕΒΑΣΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΟΡΙΑ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ





ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ - ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ

- υπερασπιζόμαστε τα δικά μας δικαιώματα ενώ αναγνωρίζουμε τα δικαιώματα των άλλων
- εκφράζουμε τις ανάγκες, τις σκέψεις και τα συναισθήματά μας
- Οι σχέσεις μας με τους άλλους ανθρώπους χαρακτηρίζονται από αυτοπεποίθηση

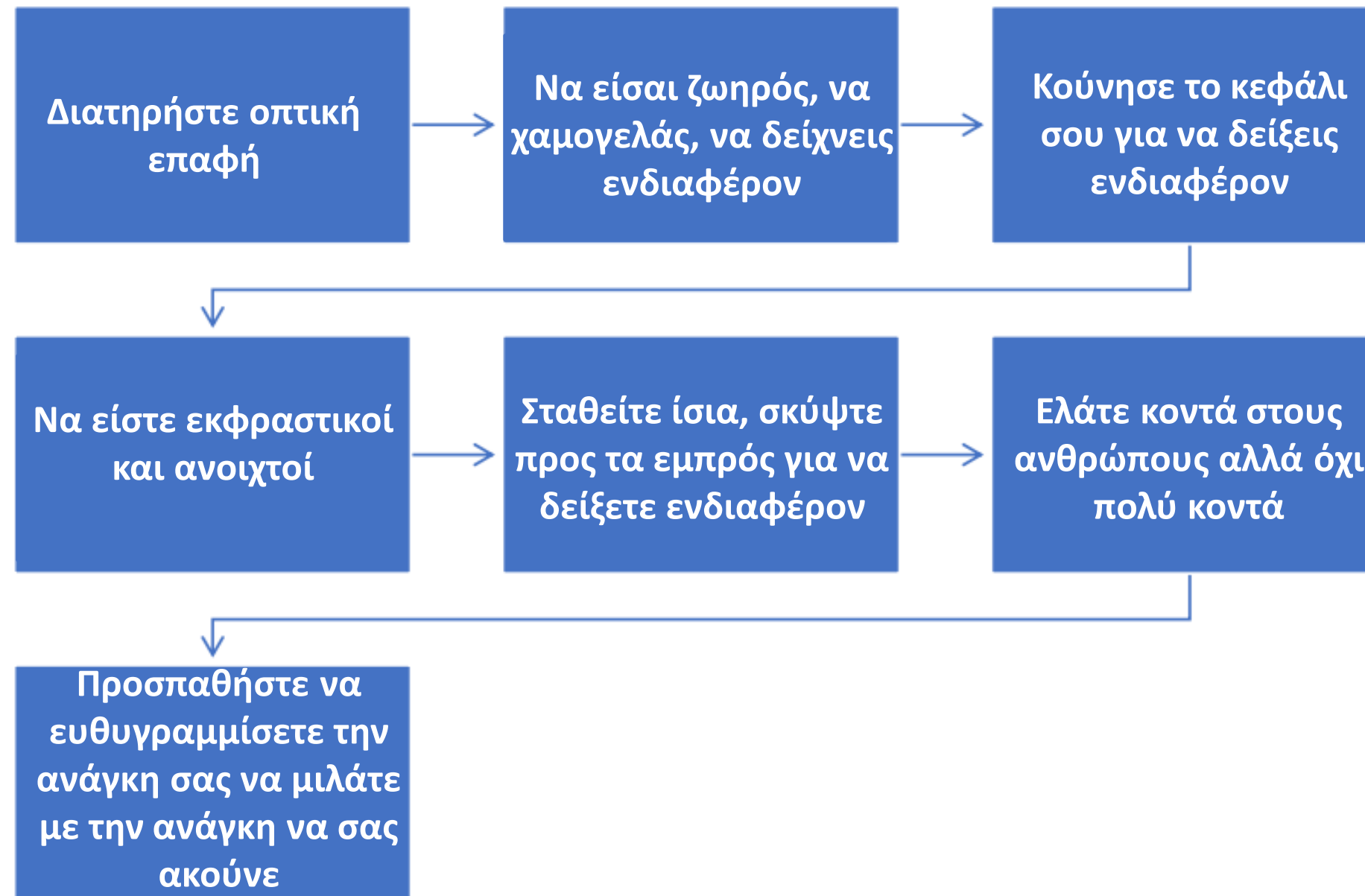
ΥΠΟΒΟΛΗ

- αγνοούμε τα δικά μας δικαιώματα, επιτρέποντας σε άλλους να τα παραβιάζουν
- δεν παρουσιάζουμε τις δικές μας ανάγκες, απόψεις και συναισθήματα
- συμπεριφερόμαστε ανέντιμα, οι πράξεις μας δεν ταιριάζουν με τα λόγια, γεγονός που προκαλεί συσσώρευση θυμού και δυσαρέσκειας

ΕΠΙΘΕΣΗ

- υπερασπιζόμαστε τα δικά μας δικαιώματα και αγνοούμε τα δικαιώματα των άλλων
- δεν ακούμε τους άλλους
- κυριαρχούμε στους άλλους, μερικές φορές τους ταπεινώνουμε
- παίρνουμε αποφάσεις χωρίς να εξετάζουμε τα δικαιώματα των άλλων

Πώς να αυξήσετε την ελκυστικότητά σας;





ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΜΗ ΤΥΠΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ:

- Υπάλληλος – υπάλληλος

ΕΠΙΣΗΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ:

- Πελάτης – υπάλληλος
- Υπάλληλος- πελάτης

Σύγχρονη διοίκηση

- Η ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών της πληροφορίας, αφενός, άλλαξε τη μορφή της συμμετοχικής δημοκρατίας και, αφετέρου, επηρέασε τη μορφή της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης και την επικοινωνία της.
- Η τεχνολογικά καθορισμένη επικοινωνία έχει φέρει επανάσταση στην υπάρχουσα μέθοδο επικοινωνίας στην πολιτική, διοικητική και ατομική διάσταση.





Ηλεκτρονική διοίκηση

- Επίσημα - Η ηλεκτρονική διοίκηση αντιμετωπίζεται ως συνταγή για τη βελτίωση της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, αποτελώντας την πιο προηγμένη τεχνολογικά (εκσυγχρονισμένη) μορφή της, μπορεί να επηρεάσει την αυξημένη συμμετοχή των ατόμων σε φιλοκοινωνικές δραστηριότητες σε τοπικό επίπεδο. Αυτό, με τη σειρά του, μπορεί να μεταφραστεί σε εμπλοκή τους σε κρατικό επίπεδο, επηρεάζοντας ακόμη και την πολιτική ζωή ολόκληρου του κράτους. Ως εκ τούτου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συχνά χαρακτηρίζεται ως η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών για τον μετασχηματισμό της κυβέρνησης, καθιστώντας την πιο προσιτή, αποτελεσματική και υπεύθυνη.

A close-up photograph of a computer keyboard. The central focus is a blue key with the text "E-Government" written in white. Surrounding this key are other standard keyboard keys, including "i", ";", "G", "U", and arrow keys, all in a light grey color.

E-Government

Ηλεκτρονική διοίκηση

■ Η αποτελεσματική λειτουργία της ηλεκτρονικής διοίκησης μπορεί επίσης να επηρεάσει την ανάπτυξη του κράτους απλοποιώντας τις διαδικασίες και μειώνοντας το κόστος των διοικητικών δραστηριοτήτων, γεγονός που μεταφράζεται σε εξοικονόμηση χρόνου και οικονομικής χρήσης για τους πολίτες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που προσφέρονται σε τοπικό επίπεδο.

ΝΕΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:

Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΜΟΝΑΔΩΝ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΑΙ ΜΕ ΝΕΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ,

που στην περίπτωση της δημόσιας διοίκησης σημαίνει την ανάγκη συνδυασμού παραδοσιακών και νέων μορφών επικοινωνίας:

ΤΥΠΟΙ:

- ηλεκτρονική επικοινωνία
 - μονόδρομη ηλεκτρονική επικοινωνία
 - αμφίδρομη ηλεκτρονική επικοινωνία
 - ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες
 - υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης
 - ηλεκτρονικές διαδραστικές υπηρεσίες
 - υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών
- υπηρεσίες ηλεκτρονικής ένταξης
 - επικοινωνία μέσω του πληθυσμού
 - πλατφόρμες **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**: ZOOM, ClickMeeating, Sype, MicrosoftTeams

Σας ευχαριστώ για την
προσοχή σας