



Επικοινωνώντας Αποτελεσματικά & με Αυτοπεποίθηση

Soft Skills Training for Women in Construction



Στόχοι Μαθήματος

- ✓ Παρατήρησε τι πραγματικά συμβαίνει όταν επικοινωνούμε
- ✓ Μελέτησε τις μορφές επικοινωνίας & πως τείνουμε να επικοινωνούμε με τους άλλους
- ✓ Εξέτασε διάφορα εργαλεία & τεχνικές που βοηθούν στην προώθηση της εμπιστοσύνης & αποτελεσματικής επικοινωνίας
- ✓ Κατανόησε τη σημασία ανάπτυξης σχέσης κατά την επικοινωνία
- ✓ Κατανόησε την επίδραση της χρήσης θετικής και αρνητικής γλώσσας
- ✓ Κατανόησε & παράφρασε
- ✓ Κατανόησε τη σημασία της ενεργής ακρόασης

Μερικές αλήθειες...

- ✓ Όλοι λέμε ότι χρειαζόμαστε καλύτερες επικοινωνιακές δεξιότητες αλλά συχνά δεν ξέρουμε τι ακριβώς σημαίνει αυτό και πως να το πραγματοποιήσουμε
- ✓ Οι περισσότεροι από εμάς είχαμε πολύ περιορισμένη «εκπαίδευση» σε επικοινωνιακές δεξιότητες
- ✓ Όταν επικοινωνούμε, σε κάποια φάση, κάτι θα πάει «λάθος»
- ✓ Υπάρχουν μερικοί άνθρωποι στη δουλειά που είναι πολύ δύσκολο να επικοινωνήσουμε μαζί τους
- ✓ Ακόμα και οι επικοινωνιακοί τύποι μπορεί να αντιμετωπίσουν δυσκολίες στην επικοινωνία

Μερικές σκέψεις για την επικοινωνία...

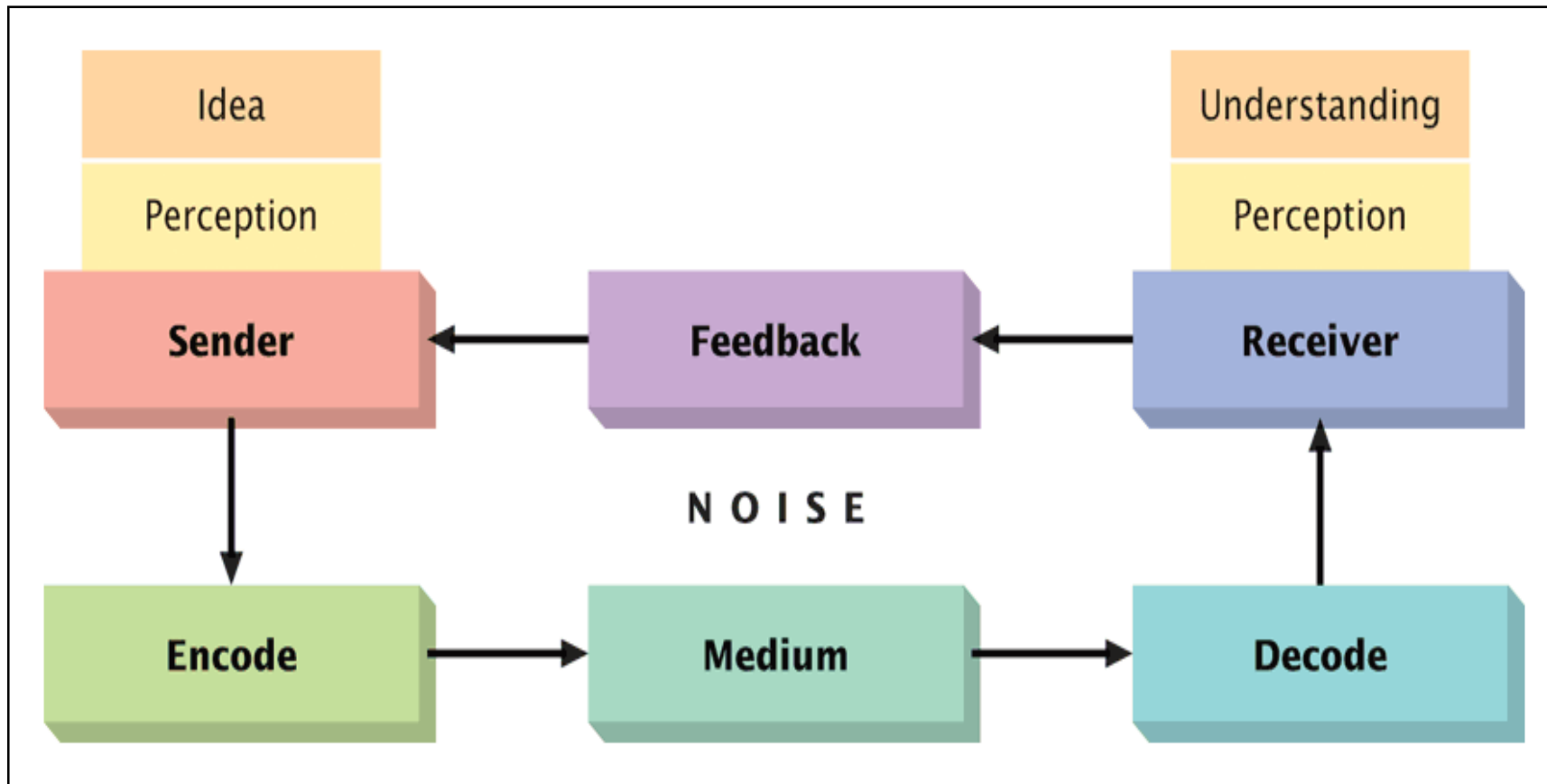
- ✓ Η σημασία της επικοινωνίας δεν είναι μόνο η πρόθεση αλλά και η ανταπόκριση που θα πάρεις από τους άλλους
- ✓ *«Δεν μπορείς να μην επικοινωνείς. Οτιδήποτε πεις ή κάνεις ή δεν πεις ή δεν κάνεις στέλνει ένα μήνυμα στους άλλους.»*
John Woods
- ✓ *““Η γνώση μιλά, αλλά η σοφία ακούει”*
Jimi Hendrix

Προβλήματα επικοινωνίας

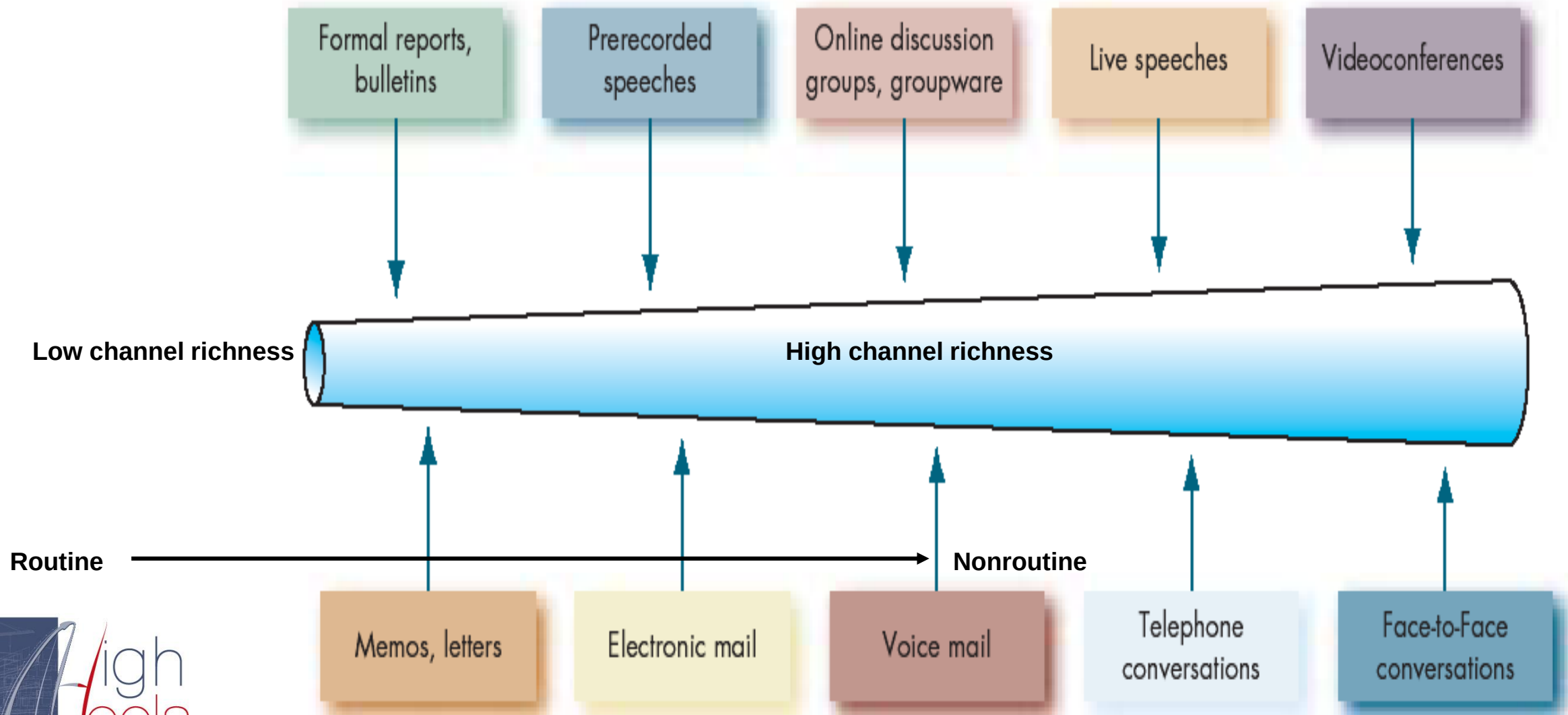
Κωδικοποιούμε και αποκωδικοποιούμε μηνύματα με βάση:

- ✓ Τις πεποιθήσεις και αξίες μας
- ✓ Τι είναι σημαντικό για εμάς
- ✓ Πως νιώθουμε για το άτομο με το οποίο επικοινωνούμε
- ✓ Τι πληροφορίες γνωρίζουμε για το άτομο με το οποίο επικοινωνούμε
- ✓ Την συναισθηματική μας κατάσταση κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας

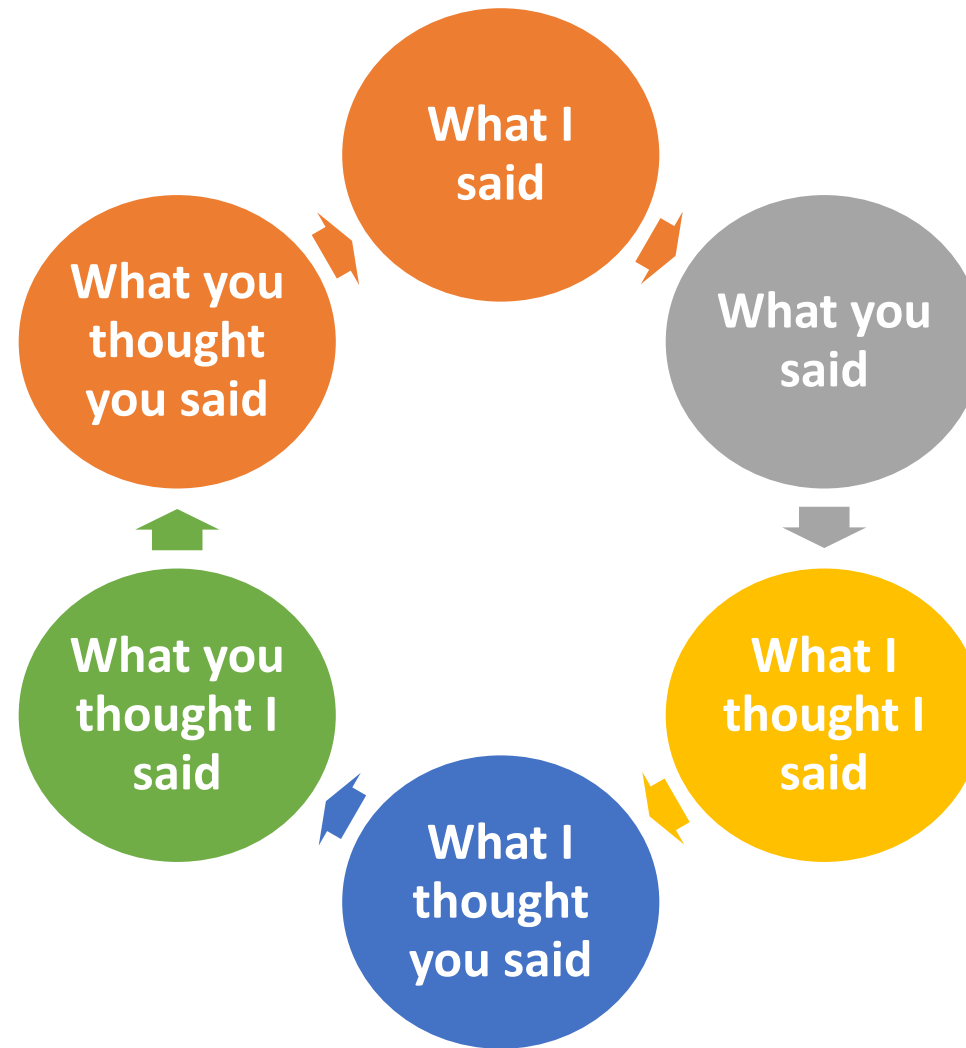
Η Βασική Διαδικασία Επικοινωνίας



Η ροή πληροφοριών των καναλιών επικοινωνίας



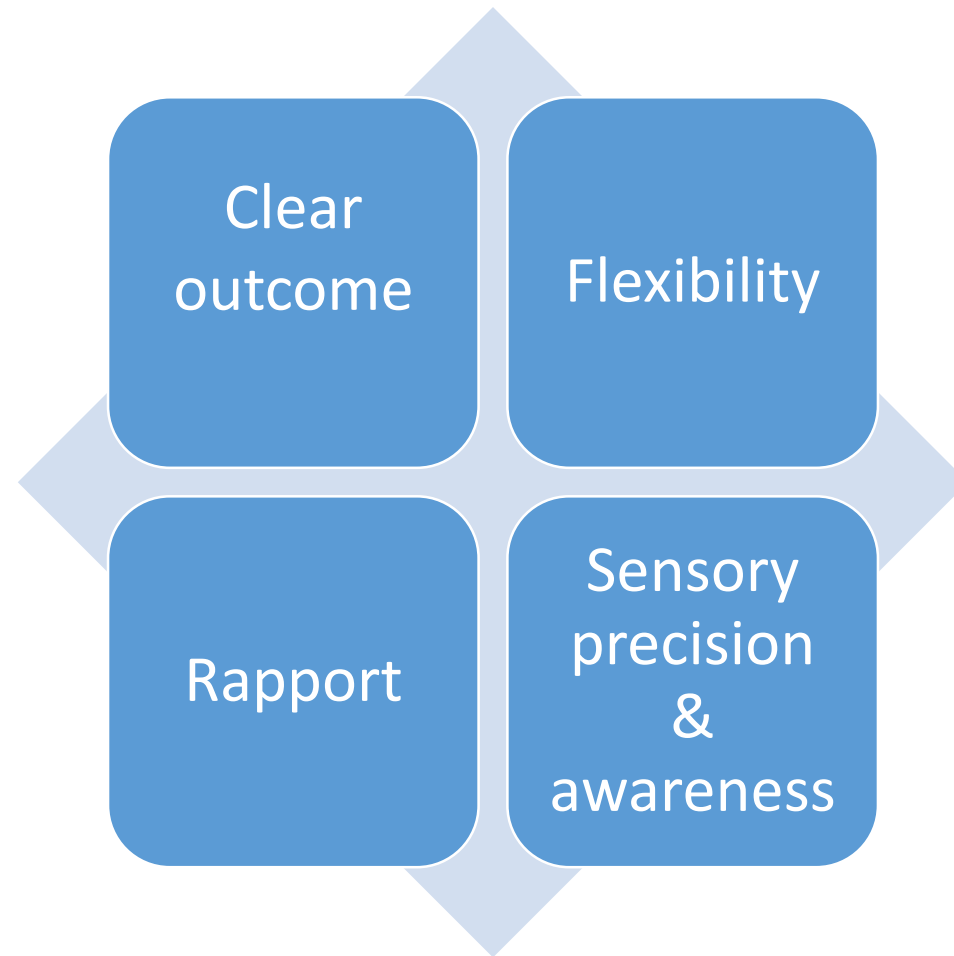
Τα έξι στάδια της επικοινωνίας



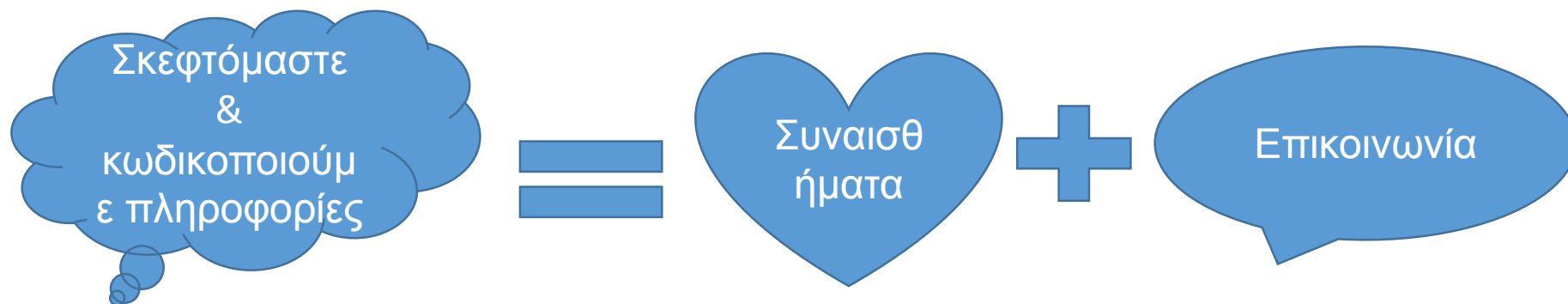
Οι αρχές της αποτελεσματικής επικοινωνίας

- ✓ **Ειλικρίνεια** – Η αιτιολόγηση των αποφάσεων είναι σαφής και προσβάσιμη
- ✓ **Διαφάνεια**- Οι πληροφορίες είναι σωστές και σε απλή γλώσσα με ελάχιστη χρήση αργκό. Αυτό ισχύει για όλα τα είδη επικοινωνίας, από τις εκθέσεις μέχρι τα έγγραφα πολιτικής
- ✓ **Αξιοπιστία**- Η επικοινωνία είναι ρεαλιστική, αξιόπιστη και υπεύθυνη
- ✓ **Έγκαιρη** – Παροχή έγκυρων και σχετικών πληροφοριών την ώρα ανάγκης
- ✓ **Προγραμματισμός** – Όπου είναι δυνατόν, η επικοινωνία είναι προσχεδιασμένη και προνοητική για να διασφαλίζει ότι τα σωστά μηνύματα φτάνουν στους σωστούς ανθρώπους την κατάλληλη στιγμή
- ✓ **Συνέπεια** – Τα μηνύματα επικοινωνίας είναι ξεκάθαρα και συνεπή εντός του οργανισμού και μεταξύ των μελών του
- ✓ **Διάλογος** – Οι άνθρωποι ενθαρρύνονται για να συνεισφέρουν ιδέες και ανατροφοδότηση

Τα τέσσερα στοιχεία της αποτελεσματικής επικοινωνίας



Πως αντιλαμβανόμαστε τις πληροφορίες



- ✓ Οι περισσότεροι άνθρωποι χρησιμοποιούν γλώσσα που περιλαμβάνει λέξεις «συναισθήματα» οπτικά, ακουστικά ή κιναισθητικά
- ✓ Όλοι χρησιμοποιούμε την γλώσσα που αντιπροσωπεύει την δική μας ερμηνεία του τι αντιλαμβανόμαστε για μια εμπειρία

Καλλιεργώντας τις επικοινωνιακές δεξιότητες

- ✓ Χρήση ενσυναίσθησης – η ικανότητα να μοιράζεσαι τα συναισθήματα σου και να καταλαβαίνεις την συναισθηματική κατάσταση του άλλου ατόμου
- ✓ Διαχώρισε τα πρόσωπα από την συμπεριφορά τους
- ✓ Εξέφρασε τις προσδοκίες σου
- ✓ Να είσαι ενήμερη(ος) για τις μορφές επικοινωνίας

Rapport

Ένας συναισθηματικός δεσμός ή φιλική σχέση μεταξύ των ανθρώπων με βάση την αμοιβαία συμπάθεια, την εμπιστοσύνη και την αίσθηση ότι κατανοούν και μοιράζονται τις προσωπικές τους ανησυχίες

**Δημιούργησε αυτή τη σχέση
για να επικοινωνείς
αποτελεσματικά**

Λέξεις κλειδιά: Σχέση, κατανόηση, δέσιμο, δεσμός, σύνδεση, ενσυναίσθηση

Γιατί είναι σημαντική η σχέση;

...σε όλες τις μορφές επικοινωνίας & σχέσεις στη δουλειά

- ✓ Βοηθά να γίνουν πράγματα
- ✓ Δείχνει ότι καταλαβαίνεις την κοσμοθεωρία κάποιου
- ✓ Δείχνει ότι επικοινωνείς και κατανοείς



Πως μπορείς να κτίσεις μια σχέση

- ✓ 95% μπορεί να επιτευχθεί εύκολα
 - ✓ Πίστεψε ότι και το άλλο άτομο θέλει αυτή την σχέση
 - ✓ Πίστεψε ότι θα καταφέρεις να κτίσεις αυτή την σχέση
 - ✓ Να έχεις την αίσθηση της περιέργειας
-
- ✓ Χρησιμοποίησε την τεχνική που λέγεται «Mirroring»
 - ✓ Φωνή, τόνος, ρυθμός ομιλίας
 - ✓ Ρυθμός αναπνοής
 - ✓ Ρυθμός κίνησης
 - ✓ Στάση σώματος



Πως είναι;



Η σχέση είναι όπως τα χρήματα, αυξάνεται η σημασία της όταν δεν την έχεις και όταν την έχεις αυξάνονται οι ευκαιρίες!

Μορφές επικοινωνίας...

1. **ΚΟΚΚΙΝΟ**— Η Δράση και το «τι»
2. **ΠΡΑΣΙΝΟ**- Η Διαδικασία και το «πως»
3. **ΚΙΤΡΙΝΟ**- Οι Άνθρωποι και το «ποιος»
4. **ΜΠΛΕ**- Η Ιδέα και το «γιατί»



Πρόσεξε τη Γλώσσα σου!

Αρνητικές λέξεις

- ✓ Φοβισμένος
- ✓ Ενοχλημένος
- ✓ Μπλοκαρισμένος
- ✓ Δεν Μπορώ
- ✓ Θλιμμένος

Θετικές λέξεις

- ✓ Χαρούμενος
- ✓ Παθιασμένος
- ✓ Προσωρινό εμπόδιο
- ✓ Διεκδικώ
- ✓ Ηγούμαι για αλλαγή

Μελετώντας τον διάλογο...

Οι αρνητικές φράσεις & γλώσσα

συχνά:

- ✓ Λένε στον αποδέκτη τι δεν μπορεί να γίνει
- ✓ Προσδίδει ένα λεπτό τόνο ευθύνης
- ✓ Περιλαμβάνει λέξεις όπως δεν μπορώ, δεν θα, ανίκανος να
- ✓ Δεν δίνει έμφαση στις θετικές δράσεις ή συνέπειες

Θετικές φράσεις & γλώσσα:

- ✓ Λένε στον αποδέκτη τι μπορεί να γίνει
- ✓ Δίνει εισηγήσεις για διαθέσιμες εναλλακτικές επιλογές
- ✓ Ακούγεται βοηθητική ενθαρρυντική παρά γραφειοκρατική
- ✓ Δίνει έμφαση στις θετικές δράσεις και συνέπειες

Παίρνοντας & χρησιμοποιώντας ανατροφοδότηση

- ✓ Προετοίμασε τον εαυτό σου
- ✓ Ζήτησε ανατροφοδότηση με συστηματικό τρόπο
- ✓ Άκουσε το άτομο που δίνει ανατροφοδότηση και επανέλαβε το
- ✓ Ζήτησε από το άτομο να δώσει συγκεκριμένα παραδείγματα
- ✓ Μην αρνηθείς ανατροφοδότηση
- ✓ Μην διαφωνείς με την ανατροφοδότηση ούτε να πεις ναι.....αλλά
- ✓ Ευχαρίστησε το άτομο που δίνει ανατροφοδότηση
- ✓ Πάρε την ανατροφοδότηση, θετική και αρνητική και μάθε από αυτήν!

Παροχή ανατροφοδότησης...

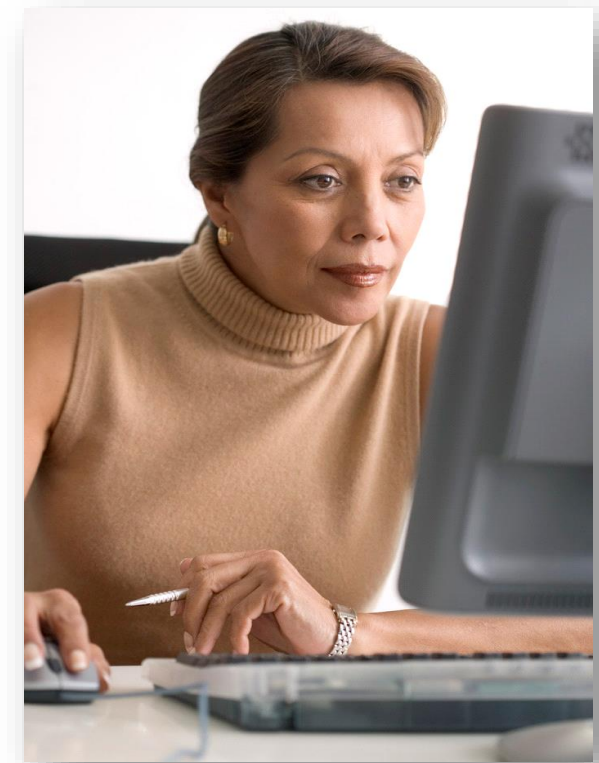
- ✓ Πάντα να ρωτάς, θετικά ή αρνητικά - “Μπορώ να σου δώσω ανατροφοδότηση; Μπορώ να μοιραστώ κάτι μαζί σου;”
- ✓ Μίλησε για την συμπεριφορά τους - “Όταν...”
- ✓ Περιέγραψε την επίδραση - “Να τι συμβαίνει...”
- ✓ Ζήτησε να εισηγηθούν την αλλαγή - “Πως μπορείς να το κάνεις αυτό διαφορετικά;” ή “Ευχαριστώ – Κρατήστε το.”
- ✓ Να θυμάσαι η ανατροφοδότηση έχει να κάνει με την μελλοντική συμπεριφορά. Δεν έχει να κάνει με το παρελθόν, γιατί δεν υπάρχει κάτι που μπορούμε να κάνουμε για το παρελθόν

Τύποι επικοινωνίας

Μη λεκτική	Γλώσσα σώματος Εκφράσεις προσώπου Τόνος Ακρόαση Άγγιγμα Εμφάνιση Στάση Σιωπή
Λεκτική	Προφορική (άτυπη συνομιλία, παρουσιάσεις, δημόσια ομιλία, συζήτηση) Γραπτή (κείμενα, εκθέσεις, email)- επίσημη Πρόσωπο με πρόσωπο/ Από απόσταση

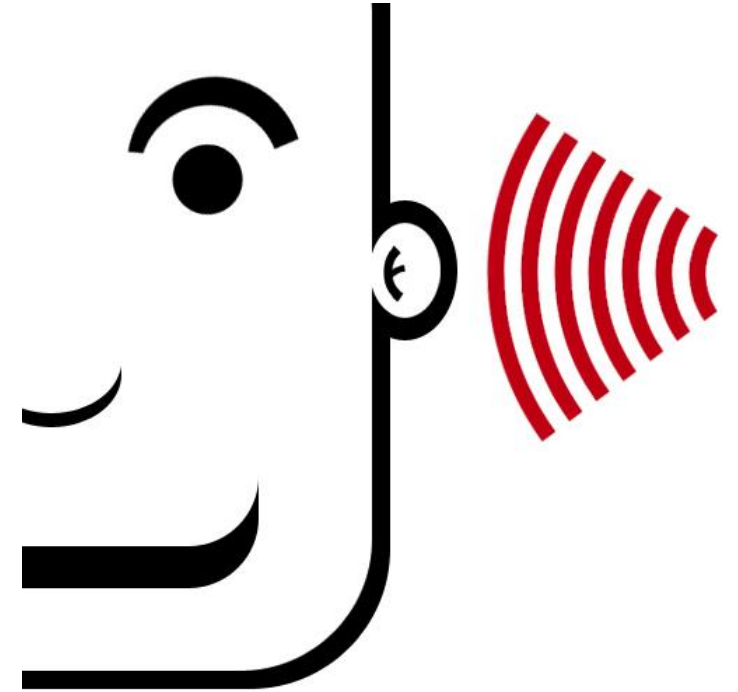
Γραπτή επικοινωνία

Η γραπτή επικοινωνία μπορεί, επίσης, να προκαλέσει
θετικές και αρνητικές αντιδράσεις στον αποδέκτη



Πως ΑΚΟΥΜΕ...

Δείχνουμε ενδιαφέρον
Ρωτάμε ερωτήσεις
Μένουμε συγκεντρωμένοι
Ελέγχουμε την κατανόηση
Αξιολογούμε το μήνυμα
Κρατάμε τα συναισθήματα ουδέτερα



Ακουστικές δεξιότητες

- ✓ Η ικανότητα να ακούς είναι ζωτικής σημασίας για να καταλάβεις τι σημαίνει, τι εκφράζεται, τι δεν λέγεται, και ποια είναι τα συναισθήματα....
- ✓ Υπάρχει μια σημαντική διαφορά ανάμεσα στην παθητική και ενεργή ακρόαση



"You weren't listening.
I said, 'DON'T fall.'"

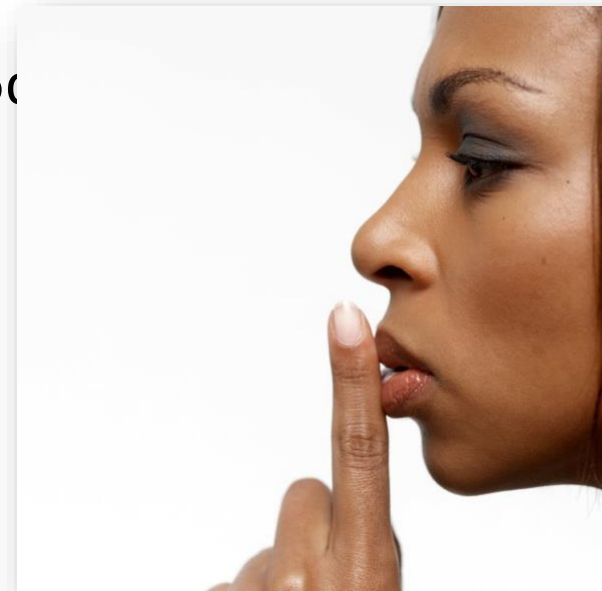
Λάθος εικασίες για την ακρόαση

- ✓ Είναι μια παθητική δραστηριότητα
- ✓ Πάντα γνωρίζεις τι εννοώ
- ✓ Εγώ πάντα γνωρίζω τι εννοείς
- ✓ Η επικοινωνία γίνεται φυσικά

*Η σημασία της επικοινωνίας
είναι η σημασία που
δείχνει/εξαγάγει ο
αποδέκτης*

Τα εμπόδια μιας αποτελεσματικής ακρόασης

- ✓ **Ομιλητής**- προφορά, ένταση ήχου, άρθρωση κλπ
- ✓ **Εσύ**- η ικανότητα σου να συγκεντρωθείς, το επίπεδο άγχους, η συναισθηματική κατάσταση
- ✓ **Το μυαλό σου**- η εσωτερική σου φωνή, η συγκέντρωση σε αυτό που πρόκειται να πεις, η ανησυχία σου
- ✓ **Το περιβάλλον**- αποπνικτικό δωμάτιο, επίπεδα άνεσης, επίπεδα θορύβου



Ιδανική συμπεριφορά ακροατή

Φυσικά χαρακτηριστικά:

- ✓ Αντιμετώπισε το άλλο άτομο ΝΤΟΠΡΑ- δείχνει ότι έχει την προσοχή σου
- ✓ Κράτησε την στάση σου ΕΛΕΥΘΕΡΗ- δείχνει ότι είσαι πρόθυμος να ακούσεις, όχι άμυνα
- ✓ ΣΚΥΨΕ προς τα εμπρός- δείχνει ότι συμμετέχεις, μην ξεχνάς τη γλώσσα του σώματος
- ✓ Καλή ΟΠΤΙΚΗ επαφή- βοηθά στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης, μην κοιτάς επίμονα!
- ✓ ΧΑΛΑΡΩΣΕ- πίστεψε ότι θα πετύχεις να δημιουργήσεις μια πολύ καλή σχέση, βοηθά δέσμευση και βελτιώνει την ακρόαση και την κατανόηση



Ιδανική συμπεριφορά ακροατή

Ψυχολογικά χαρακτηριστικά:

- ✓ Να έχεις **ΑΝΟΙΚΤΟ** μυαλό-μην κρίνεις
- ✓ Να ακούς **ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΑ** μην βγάζεις συμπεράσματα
- ✓ Εξάσκησε την συγκέντρωση σου μην παρασύρεσαι από **ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ** περισπασμούς
- ✓ **ΣΥΛΛΟΓΙΣΟΥ** το άτομο, τι νομίζεις ότι ένιωθε
- ✓ **ΣΥΝΟΨΙΣΕ** τι ειπώθηκε, ανακεφαλαίωσε τα κύρια σημεία

Κατανόηση & παράφραση

Τρόποι που θα σε βοηθήσουν να καταλάβεις το άλλο άτομο

- ✓ Παράφραση- παρουσίασε αυτό που μόλις ειπώθηκε
- ✓ Διευκρίνιση- παρουσίασε ανοικτά τις οποιεσδήποτε ανησυχίες ή αμφιβολίες έχεις χωρίς να γίνεσαι προκλητικός
- ✓ Αντήχηση- χρησιμοποίησε λέξεις που ειπώθηκαν σε ερωτήσεις
- ✓ Ενθάρρυνση- νεύμα, συνέχισε, κατάλαβα, ναι, χμμμ, κλπ
- ✓ Listening between the lines- μην κρίνεις, άκουσε τι λέγεται, γλώσσα σώματος, κλπ
- ✓ Σιωπή- μια παύση δεν σημαίνει ότι ο ομιλητής έχει τελειώσει. Αυτό δείχνει ότι είσαι πρόθυμος να ακούσεις τι έχει να πει το ακροατήριο
- ✓ Μην διακόπτεις



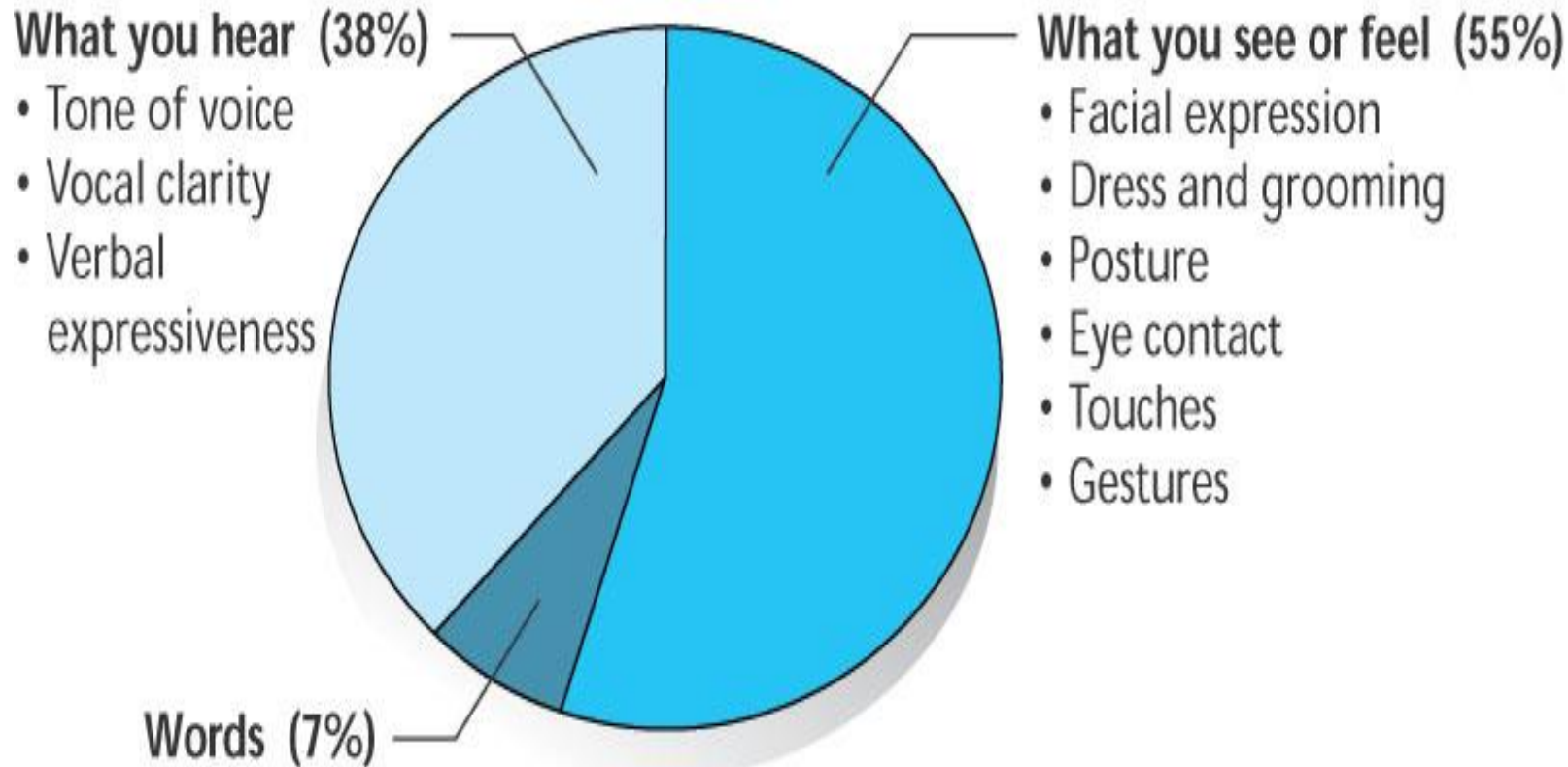
Κατανόηση & παράφραση

- ✓ Avoid personal prejudice-don't allow irritation at what is said or the persons manner, characteristics, to distract you.
- ✓ Remove distractions- Focus your mind on what is being said. Don't doodle, tap or shuffle papers
- ✓ Limit your own talking- you have 2 ears & 1 mouth!!
- ✓ Prepare in advance- give yourself a structure and prepare questions in advance which free's you up to listen

OR

- ✓ Make statements that help create an agenda for how the rest of the discussion could be structured
- ✓ Practise conscious listening

Η Επίδραση των μη λεκτικών μηνυμάτων



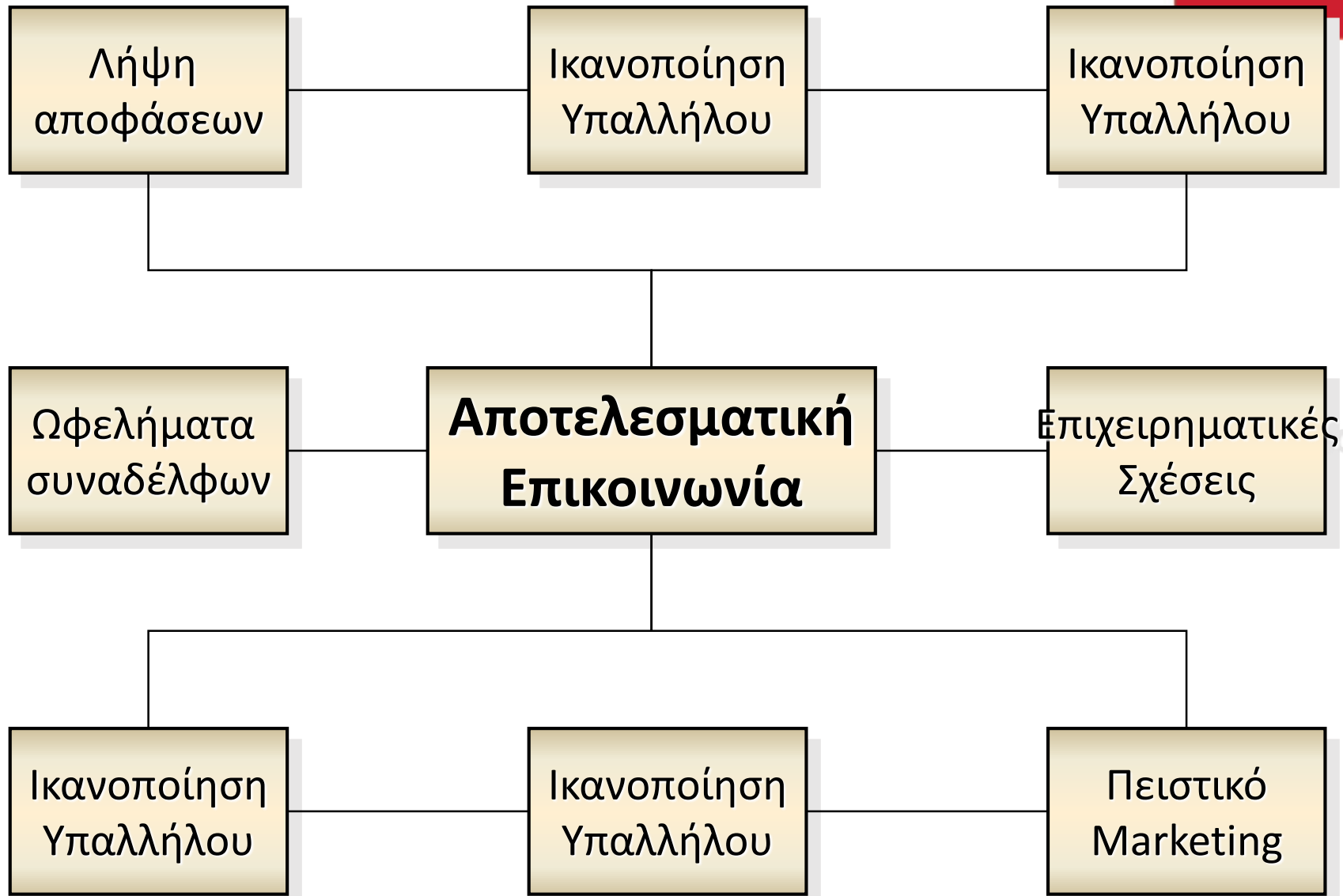
Γλώσσα σώματος

- ✓ Εναρμόνιση γλώσσας σώματος, ταχύτητας ομιλίας, τόνου φωνής



- ✓ Παρατήρησε για αλλαγή του χρώματος του δέρματος, κοκκίνισμα, κλπ

- ✓ Σωστή στάση σώματος
- ✓ Πρόσεξε τι δεν ταιριάζει





Τελικά...

Δεν είναι αυτό που λες αλλά ο τρόπος που το λες!

COPYRIGHT

© Copyright 2013 High Heels Consortium

Consisting of:

BULGARIAN CONSTRUCTION CHAMBER (BG)

CONSTRUCTION TRAINING CENTER (BG)

AR CI PROFESSIONAL CENTRE Ltd (BG)

MILITOS EMERGING TECHNOLOGIES & SERVICES (GR)

KNOWL (GR)

RNDO Ltd (CY)

STEJAR CENTER OF RESEARCH, DEVELOPMENT & EXCELLENCE (RO)

*Transferring the University of Salford's
award winning training programme:
“Women and Work: Sector Pathways
Initiative” (2010)*

This document may not be copied, reproduced, or modified in whole or in part for any purpose without written permission from the High Heels Consortium. In addition an acknowledgement of the authors of the document and all applicable portions of the copyright notice must be clearly referenced.
All rights reserved.