

Θ Ε Μ Α

05

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Ο τρόπος που επικοινωνείτε και οι δεξιότητες που απαιτούνται για μια υγιή και διεκδικητική επικοινωνία είναι βασικά για να σας βοηθήσουν να αποτρέψετε και να αποφύγετε καταστάσεις που ενδέχεται να δημιουργήσουν άγχος στην εργασία.



Τα περιεχόμενα του παρόντος είναι μόνο για ενημερωτικούς και εκπαιδευτικούς σκοπούς και δεν προορίζονται για ιατρική συμβουλή, διάγνωση ή θεραπεία. Πάντα να συμβουλευέστε έναν εξειδικευμένο επαγγελματία υγείας για οποιεσδήποτε ιατρικές ανησυχίες ή αποφάσεις.

ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΑΥΤΟ ΤΟ ΘΕΜΑ ΕΧΕΙ ΣΧΕΔΙΑΣΤΕΙ ΓΥΡΩ ΑΠΟ ΤΟΥΣ
ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΣ ΚΥΡΙΟΥΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ:

01

Η ακρόαση είναι το κλειδί

Εξερευνήστε μεθόδους και μάθετε πώς να ακούτε ενεργά.

02

Δώστε τα κατάλληλα σχόλια

Μάθετε πώς να δίνετε σχόλια επαρκώς.

03

Σωστή Επικοινωνία σε Συγκρούσεις

Μάθετε πώς να χρησιμοποιείτε κατάλληλα την επικοινωνία στη διαχείριση συγκρούσεων.

04

Μάθετε πώς να επικοινωνήτε καλά για να αποτρέψετε το εργασιακό άγχος

Κατανοήστε τον αντίκτυπο που έχει η επικοινωνία στην πρόληψη και τη διαχείριση του εργασιακού άγχους.

05

Σεβαστείτε τον εαυτό σας και τους άλλους

Μάθετε πώς να αναπτύσσετε δυναμικά στυλ επικοινωνίας.

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΧΕΙ ΣΧΕΔΙΑΣΤΕΙ ΓΙΑ ΝΑ ΣΑΣ ΒΟΗΘΗΣΕΙ ΝΑ ΑΠΟΚΤΗΣΕΤΕ ΤΙΣ ΑΚΟΛΟΥΘΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ:

- 01 **Δημιουργία θετικών εργασιακών σχέσεων:** Ανάπτυξη και χρήση συνεργατικών σχέσεων για τη διευκόλυνση της επίτευξης των εργασιακών στόχων.
- 02 **Οικοδόμηση εμπιστοσύνης:** Αλληλεπίδραση με άλλους με τρόπο που τους εμεμπνέει πιστοσύνη στις προθέσεις του ατόμου και του οργανισμού. Λειτουργεί με ακεραιότητα. Παραμένει ανοιχτός σε ιδέες.
- 03 **Επικοινωνία:** Σαφής μετάδοση πληροφοριών και ιδεών μέσω μιας ποικίλων μέσων σε άτομα ή ομάδες με τρόπο που να προσελκύει το κοινό και να το βοηθά να κατανοήσει και να διατηρήσει το μήνυμα.
- 04 **Ενσυναίσθηση:** Ικανότητα κατανόησης και κοινής χρήσης των συναισθημάτων του άλλου.
- 05 **Διαπροσωπική ευαισθησία:** Δείξτε ότι γνωρίζετε τους άλλους και το περιβάλλον καθώς και την επιρροή που ασκείται και στους δύο. Αναπτύξτε μια συμπεριφορά που αντανακλά την αναγνώριση των συναισθημάτων των άλλων, δείχνοντας ενσυναίσθηση απέναντι στις διαφορετικές καταστάσεις που μπορεί να προκύψουν σε προσωπικές σχέσεις με υπαλλήλους ή συνεργάτες.
- 06 **Διαπροσωπικές Δεξιότητες:** Επιδεικνύει αποδεκτά πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς. Ακούει προσεκτικά. Αναπτύσσει και διατηρεί θετικές εργασιακές σχέσεις με όλα τα μέλη.
- 07 **Διαχείριση σύγκρουσης:** Αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τους άλλους σε δύσκολες καταστάσεις. Ενώ χρησιμοποιεί κατάλληλα διαπροσωπικά στυλ και μεθόδους για να μειώσει την ένταση ή τη σύγκρουση μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων
- 08 **Κοινωνικότητα:** Αλληλεπίδραση και σχέσεις με άλλους ανθρώπους χωρίς κόπο. σχετίστε αβίαστα με άλλους ανθρώπους. Να είναι σε θέση να κάνει επαφές με άλλους και να αναπτύσσει κοινωνικές δραστηριότητες.

ΠΩΣ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ Ή ΟΧΙ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ



Εισαγωγή

Σύμφωνα με το “ The State of Business Communication ”. Η έκθεση “ The Path to Productivity, Performance, and Profit 2023” της Grammarly Business, ένα από τα κύρια συμπεράσματα ήταν ότι η κακή επικοινωνία είναι αγχωτική και βλάπτει τις σχέσεις. Οι επιχειρηματικοί ηγέτες και όλοι όσοι εργάζονται στον τομέα της γνώσης, ανέφεραν ότι αντιμετώπισαν κακή επικοινωνία στην εργασία τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Είναι ένα εμπόδιο που εμποδίζει τους εργαζόμενους να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητές τους στο χώρο εργασίας, με απτές επιπτώσεις όπως μειωμένη παραγωγικότητα, χαμένες προθεσμίες και παρατεταμένα χρονοδιαγράμματα ή αυξημένο κόστος. Αλλά πέρα από αυτά τα προβληματικά αποτελέσματα, η επικοινωνία που πηγαίνει στραβά δημιουργεί ένα αγχωτικό εργασιακό κλίμα.

Μια συγκεκριμένη ζήτηση εργασίας συνεπάγεται, για το άτομο που την εκτελεί, την επίτευξη κάποιου στόχου. Το γεγονός ότι αυτό που αναμένεται από έναν εργαζόμενο δεν είναι σαφώς καθορισμένο, ότι ο ρόλος του είναι συγκεχυμένος ή ότι δεν υπάρχει ρευστή προκαλεί σύγχυση ή ότι δεν υπάρχει ρευστή επικοινωνία είναι ένας από τους σημαντικότερους στρεσογόνους παράγοντες, επειδή ο εργαζόμενος, μη γνωρίζοντας ακριβώς

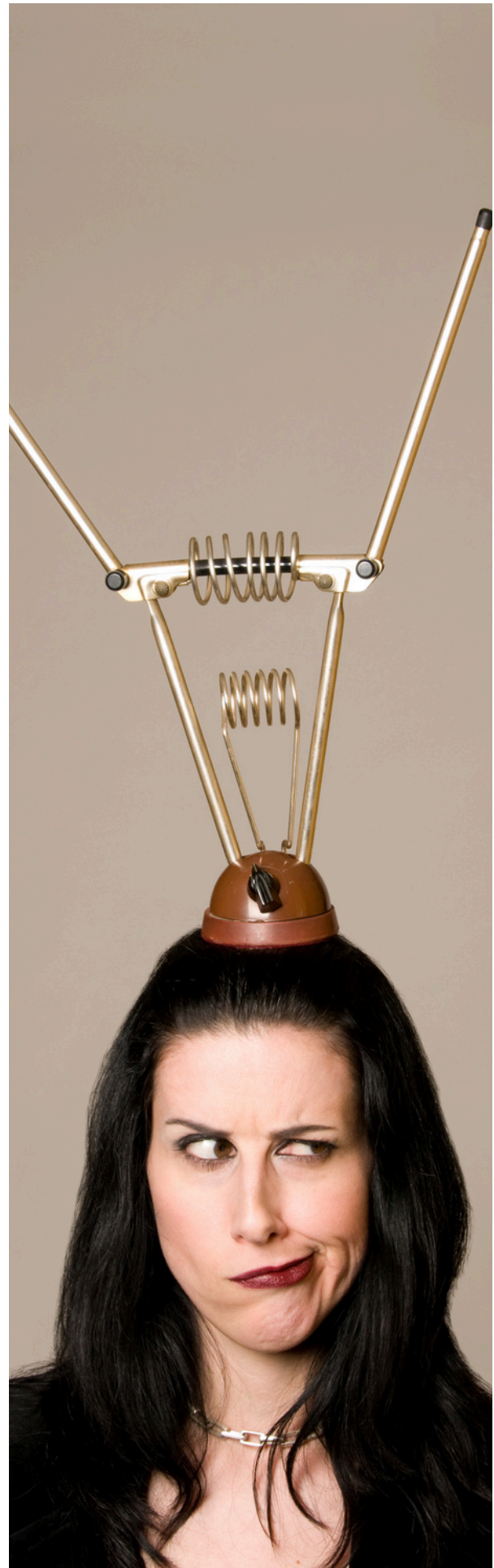
το τι πρέπει να κάνει, με ποιον τρόπο, ποιοι τομείς είναι οι αρμοδιότητές του κλπ., μεταφράζεται σε αίσθημα αβεβαιότητας και απειλής.

Τα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν λόγω της κακής ενημέρωσης και επικοινωνίας, η ασάφεια και η σύγκρουση ρόλων που προκύπτουν από αυτό, είναι μερικοί από τους πιο ισχυρούς στρεσογόνους παράγοντες. Επιπλέον, αποτελούν έναν από τους παράγοντες που επηρεάζουν περισσότερο την αποδοτικότητα της εταιρείας.

Για όλους αυτούς τους λόγους, είναι πολύ απαραίτητο να αναθεωρηθούν τα πληροφοριακά συστήματα της εταιρείας, λαμβάνοντας υπόψη τις ακόλουθες μεταβλητές:

- Ακρίβεια πληροφοριών.
- Συνοχή μεταξύ τους.
- Σύμπτωση (προς τον ίδιο στόχο) των αποφάσεων που ελήφθησαν με βάση τις πληροφορίες.
- Γλώσσα κατάλληλη για τον παραλήπτη.
- Συχνότητα επικοινωνίας προσαρμοσμένη στις ανάγκες.
- Κατάλληλες διαδικασίες συλλογής, επεξεργασίας και μετάδοσης πληροφοριών.

Ένα καλό σύστημα πληροφοριών πρέπει να επιτρέπει σε όλους να συλλαμβάνουν με ακρίβεια τι αναμένεται από αυτούς (καθήκοντα ή στόχους που πρέπει να εκπληρωθούν) και να γνωρίζουν τα αποτελέσματα της εργασίας που εκτελείται.



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΟΡΙΣΜΟΣ, ΤΥΠΟΙ, ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Εισαγωγή

Μπορούμε να ορίσουμε την επικοινωνία ως τη μορφή αλληλεπίδρασης μεταξύ δύο ή περισσότερων ανθρώπων, είτε μέσω προφορικού ή γραπτού λόγου, χειρονομιών, συναισθηματικών εκφράσεων κ.λπ., αποτέλεσμα της οποίας είναι η ανταλλαγή νοημάτων που οδηγούν στην κατανόηση και, στην καλύτερη περίπτωση σε συμφωνία, στην κατάλληλη συμπεριφορά.

Η οργανωτική επικοινωνία ορίζεται ως τα κανάλια και οι μορφές επικοινωνίας που εμφανίζονται μέσα σε οργανισμούς. Περιλαμβάνει τόσο την επικοινωνία εντός του οργανισμού όσο και την επικοινωνία με το εξωτερικό κοινό. Επικεντρώνεται σε μεγάλο βαθμό στην οικοδόμηση σχέσεων και την αλληλεπίδραση με εσωτερικά μέλη του οργανισμού και ενδιαφερόμενα εξωτερικά κοινά. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι η επικοινωνία δεν συνίσταται αποκλειστικά στη μετάδοση μηνυμάτων μεταξύ αποστολών και παραληπτών, αλλά μάλλον είναι μια σύνθετη διαδικασία κατασκευής νοήματος και διαπραγμάτευσης κανόνων που δημιουργούνται από τα άτομα που εμπλέκονται σε ένα δεδομένο πλαίσιο, το οποίο στην περίπτωση αυτή αναφέρεται σε έναν οργανισμό.





Η οργανωτική επικοινωνία μας βοηθά:

- Να καθορίσουμε όλα τα βήματα που απαιτούνται για την επιτυχή ολοκλήρωση των εργασιών.
- Να αντιμετωπίζουμε απροσδόκητες αλλαγές μέσω της προσαρμογής.
- Να ολοκληρώνουμε τις εργασίες μέσω της ανάπτυξης σαφών πολιτικών και διαδικασιών που υποστηρίζουν τις καθημερινές και συνεχείς λειτουργίες.
- Να αναπτύσσουμε καλύτερες διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των μελών του οργανισμού, λαμβάνοντας υπόψη συναισθηματικές, ηθικές και ευαίσθητες πτυχές.
- Συντονίζει, σχεδιασμός και έλεγχος των λειτουργιών ολόκληρου του οργανισμού σύμφωνα με τους στόχους που έχει θέσει η διοίκηση.
- Δημιουργία θετικού οργανωσιακού κλίματος και κουλτούρας, δηλαδή ενός κλίματος που έχει επίγνωση και προωθεί τις στάσεις, τις αξίες και τους στόχους που χαρακτηρίζουν τον οργανισμό και τα μέλη του.
- Να αναπτύσσουν οργανωτικές στρατηγικές που λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των συνεργατών, προκειμένου να αποφεύγεται το εργασιακό άγχος, την εξάντληση και προβλήματα αυτού του πεδίου.

Οργανωτικά εμπόδια επικοινωνίας

Ενώ οποιοσδήποτε διευθυντής ή ηγέτης ενός οργανισμού μπορεί να θέλει να δημιουργήσει αποτελεσματική οργανωτική επικοινωνία, υπάρχουν ορισμένα εμπόδια που μπορεί να εμποδίζουν τη σωστή ροή πληροφοριών. Κάποια από αυτά είναι τα επόμενα.

- Έλλειψη ή απουσία προγραμματισμού
- Μπερδεμένες υποθέσεις ή γεγονότα
- Κακή έκφραση πληροφοριών
- Απώλεια πληροφοριών
- Δυσπιστία ή φόβοι στην επικοινωνία
- Υπερβολική πληροφόρηση.



Τα οφέλη της καλής επικοινωνίας

Ανάμεσα στα κύρια οφέλη που μπορεί να έχει η καλή επικοινωνία, μπορούμε να επισημάνουμε τα εξής:

Πρωθεί αυθεντικές σχέσεις (με τον εαυτό και τους άλλους)
Αποφεύγονται οι παρεξηγήσεις.
Μεγαλύτερη συμμετοχή στην εργασία
Αυξημένη αποτελεσματικότητα στην επίτευξη των στόχων.

- Μείωση του στρες. Τόσο το άγχος όσο και ο ψυχικός φόρτος εργασίας στην εργασία μπορούν να το βελτιώσουν με την εφαρμογή τεχνικών επικοινωνίας που προάγουν ένα καλύτερο περιβάλλον εργασίας.

Είδη επικοινωνίας

- Στη σύγχρονη επιχειρηματική διαχείριση και οργανωτική επικοινωνία, η βιβλιογραφία συχνά συζητά τρεις κύριους τύπους επικοινωνίας: καθοδική, ανοδική και οριζόντια.

1. Καθοδική επικοινωνία

Επικοινωνία που λαμβάνει χώρα από ένα υψηλότερο ιεραρχικό επίπεδο σε ένα χαμηλότερο. Αυτός ο τύπος επικοινωνίας έχει τους ακόλουθους στόχους:

- Να συντονίζει τα μέλη ενός οργανισμού για την επίτευξη των στόχων του.
- Να ενημερώνει τους ανθρώπους ώστε να συμβάλουν στην επίτευξη των στόχων και να επιτύχουν καλύτερη κατανόηση του έργου και του οργανισμού και έτσι να προωθούνται τα κίνητρα, καθώς η γνώση και η κατανόηση της εργασίας και του οργανισμού μπορεί να έχει κίνητρα.

2. Ανοδική επικοινωνία.

Επικοινωνία που λαμβάνει χώρα από τα χαμηλότερα έως τα υψηλότερα ιεραρχικά επίπεδα.

Είναι ιδιαίτερα χρήσιμο τόσο γιατί διευκολύνει τη λειτουργία του οργανισμού όσο και για τον ρόλο του στη διευκόλυνση των καλών προσωπικών σχέσεων αφού:

- Μας επιτρέπει να γνωρίζουμε τα σημεία του προβολή και διοχέτευση των πρωτοβουλιών των εργαζομένων σχετικά με διάφορες πτυχές της λειτουργίας της εταιρείας.
- Διευκολύνει την καλή ανατροφοδότηση για τη γνώση της ποιότητας της προς τα κάτω επικοινωνίας και του επιπέδου με το οποίο οι εργαζόμενοι αναλαμβάνουν τους στόχους του οργανισμού.
- Αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη διευκόλυνση της συμμετοχής των εργαζομένων.

3. Οριζόντια επικοινωνία

Όταν μιλάμε για οριζόντια επικοινωνία, αναφερόμαστε στην ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ μελών του ίδιου ιεραρχικού επιπέδου εντός του οργανισμού.

Αυτός ο τύπος επικοινωνίας καθιστά δυνατό τον συντονισμό των δραστηριοτήτων και την επίλυση συγκρούσεων. Γενικά, αποτελεί ένα μέσο που διευκολύνει τη συναισθηματική υποστήριξη των εργαζομένων και αποτελεί από μόνο του πηγή ικανοποίησης.



ΤΟ ΗΞΕΡΕΣ ΟΤΙ

Η ΚΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΡΟΚΑΛΕΙ ΑΓΧΟΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ 80% ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η αναποτελεσματική επικοινωνία της εταιρείας προκαλεί άγχος στο χώρο εργασίας για το 80% των εργαζομένων (SoftActivity, 2021). Αυτό σημαίνει ότι όταν βελτιωθεί η επικοινωνία, ειδικά με χρήση τεχνολογίας, οι εργαζόμενοι θα αγχώνονται λιγότερο και η παραγωγικότητα θα βελτιωθεί δραστικά.

**ΒΕΛΤΙΩΣΤΕ ΤΗΝ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ,
ΜΕΙΩΣΤΕ ΤΟ ΑΓΧΟΣ**

Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η ενσυναίσθηση στην επικοινωνία είναι η ικανότητα κατανόησης και κοινής χρήσης των συναισθημάτων ενός άλλου ατόμου. Περιλαμβάνει να ακούτε ενεργά το κοινό σας, να αναγνωρίζετε τα συναισθήματά του και να ανταποκρίνεστε με τρόπο που δείχνει ότι νοιάζεστε για αυτό ως άτομα.

Σε ένα επιχειρηματικό περιβάλλον, η ενσυναίσθητη επικοινωνία μπορεί να βοηθήσει στη δημιουργία ισχυρών σχέσεων με πελάτες και υπαλλήλους και να ενισχύσει την εμπιστοσύνη, την αφοσίωση και τελικά να βελτιώσει την επιτυχία της επιχείρησής σας.

Η επικοινωνία χωρίς ενσυναίσθηση μπορεί να οδηγήσει σε διαφωνίες, βιαστικές αποφάσεις και απώλεια εμπιστοσύνης. Σε μια Workplace Empathy έρευνα από το Businessolver (2023), το 70% των εργαζομένων και των επαγγελματιών ανθρώπινου δυναμικού λέει ότι ένας οργανισμός με ενσυναίσθηση μπορεί να αυξήσει τα κίνητρα των εργαζομένων. Άλλα οφέλη περιλαμβάνουν:

- Βελτιωμένο ηθικό των εργαζομένων, αφού έχουν στελέχη που νοιάζονται για τις ανάγκες τους.
- Αυξημένο σεβασμό και συνεργασία μεταξύ των ομάδων.
- Υψηλότερη παραγωγικότητα και δέσμευση καθώς οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι υποστηρίζονται και εκτιμώνται.



Ενισχυμένη αφοσίωση πελατών, μόλις δουν ότι η εταιρεία σας είναι ανθρώπινη (όταν μιλάτε για ανθρωπιστικά θέματα).

Μειωμένη εναλλαγή εργαζομένων

Μαζί με την ενσυναίσθηση, δύο άλλες δεξιότητες που αξίζει να βελτιωθούν περιλαμβάνουν:

- **Αυτογνωσία.** Η ικανότητα να αναγνωρίζετε και να κατανοείτε τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις συμπεριφορές σας. Η αυτογνωσία μπορεί να είναι ζωτικής σημασίας για την κατανόηση του αντίκτυπου των ενεργειών σας στη δυναμική της ομάδας και την εταιρική κουλτούρα. Για παράδειγμα, αφιερώστε χρόνο για να σκεφτείτε το στυλ επικοινωνίας σας και πώς μπορεί να επηρεάσει την ομάδα.
- **Συναισθηματική νοημοσύνη.** Η ικανότητα να αναγνωρίζετε, να κατανοείτε και να διαχειρίζεστε τα συναισθήματά σας και τα συναισθήματα των άλλων. Για παράδειγμα, ένας ηγέτης που μπορεί να διαβάσει τα συναισθήματα των μελών της ομάδας του και να ανταποκριθεί με ενσυναίσθηση μπορεί να επικοινωνεί καλύτερα και να συνεργάζεται.



“

Το μόνο μεγαλύτερο
πρόβλημα στην
επικοινωνία είναι η
ψευδαίσθηση ότι έχει
πραγματοποιηθεί.

Τζορτζ Μπέρναρντ Σο



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Ενεργητική Ακρόαση

Σε όλους μας αρέσει να μας ακούν, και ακόμη περισσότερο όταν έχουμε πρόβλημα: θέλουμε κάποιος να είναι εκεί από την άλλη πλευρά για να μας βοηθήσει, αφού αυτό μας κάνει να νιώθουμε ότι μας εκτιμούν. Μόνο ακούγοντας εμπλέκουμε, κατανοούμε, συμπάσχουμε, συνεργαζόμαστε και εξελισσόμαστε ως άνθρωποι. Είναι απαραίτητο για κάθε επιτυχημένη σχέση: προσωπική ή επαγγελματική.

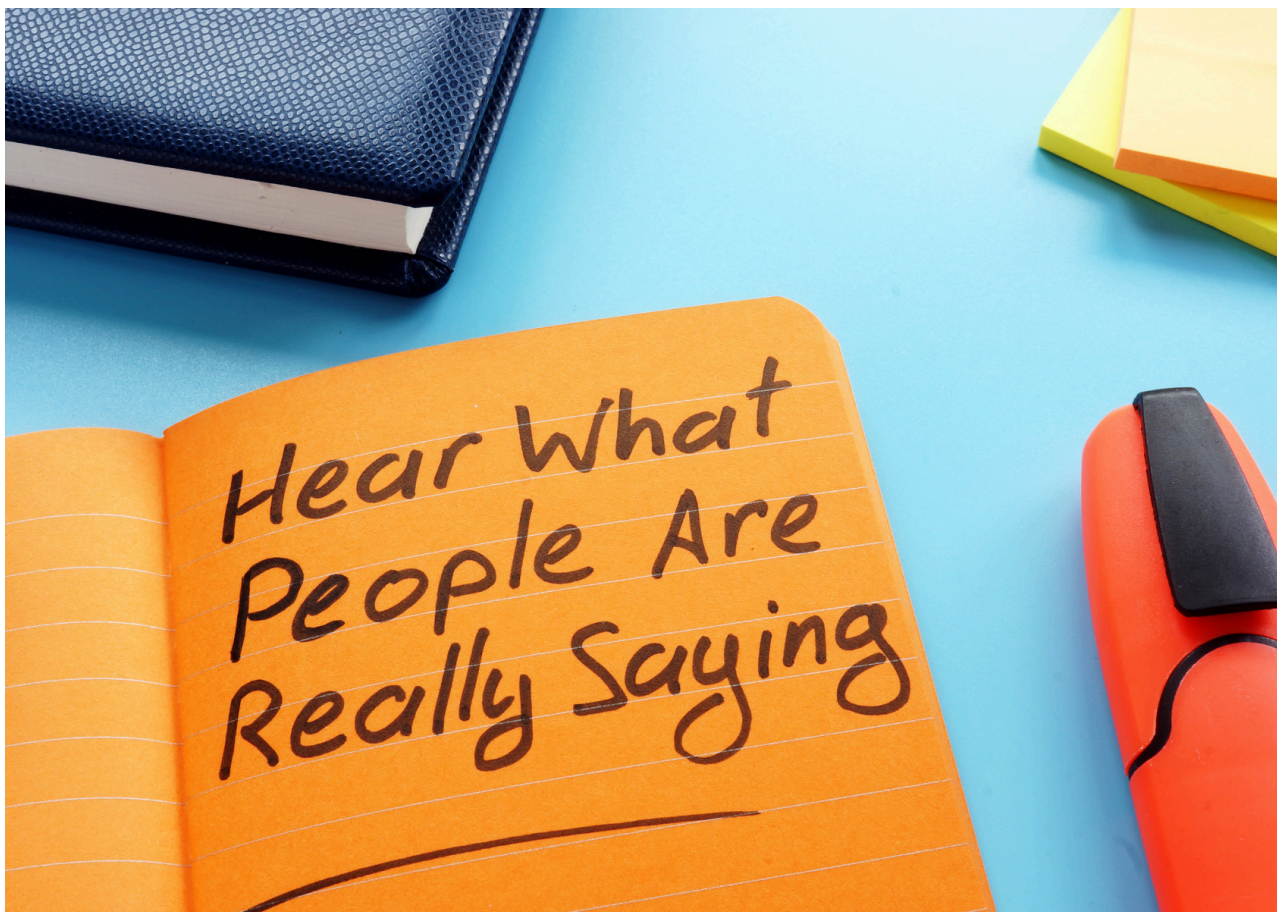
Η ενεργητική ακρόαση είναι μια στρατηγική επικοινωνίας που συνίσταται στην ικανότητα ακρόασης με πλήρη επίγνωση του μηνύματος του συνομιλητή, με στόχο την κατανόηση αυτού που λέει, με εστιασμένο και ενσυναίσθητο τρόπο.

Μέχρι αυτό το σημείο μπορεί να μπορούσατε να εντοπίσετε τις διαφορές μεταξύ της καθημερινής και της ενεργητικής ακρόασης. Γνωρίζουμε ότι το να ακούμε κάποιον συνεπάγεται το άνοιγμα του εαυτού μας για να λάβουμε ένα μήνυμα από τον συνομιλητή μας, ενώ το να το κάνουμε ενεργά συνεπάγεται την προσοχή σε αυτά που μας λέει και το ιδιαίτερο ενδιαφέρον για να προσφέρουμε μια χρήσιμη απάντηση. Δεν είναι μόνο να ακούς τι λένε οι άλλοι, αλλά να κατανοείς τις απόψεις τους, τα συναισθήματά τους και τις ανάγκες τους. Η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει την προσοχή, την εκδήλωση ενδιαφέροντος, την υποβολή ερωτήσεων και την αποφυγή διακοπής ή κρίσης. Η ενεργητική ακρόαση είναι αποτελεσματική όταν η επικοινωνία περιλαμβάνει:

- **Προσοχή.** Αυτός είναι ένας απαραίτητος παράγοντας όχι μόνο για να λάβουμε ένα μήνυμα, αλλά και για να ανακαλύψουμε τις προθέσεις πίσω από αυτό που μας επικοινωνούν, καθώς και να διατηρήσουμε τις ιδέες στο μυαλό μας.
- **Αντικειμενικότητα.** Είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για να ακούμε τους συνομιλητές μας χωρίς προκαταλήψεις ή φίλτρα. Μόλις λάβουμε το μήνυμα, μπορούμε να το αναλύσουμε από τη δική μας οπτική γωνία, αλλά πρέπει πάντα να ανοιχτούμε στο να ακούμε αντικειμενικά.
- **Ενσυναίσθηση.** Αυτή η ικανότητα είναι απαραίτητη για την ενεργητική ακρόαση, καθώς δεν αφορά μόνο το να είμαστε αναλυτικοί, αλλά και να κατανοούμε τι μας λένε για να προσφέρουμε μια χρήσιμη απάντηση στους άλλους. Αργότερα θα εξετάσουμε λεπτομερώς τη σημασία αυτού του παράγοντα.
- **Πρόβλεψη.** Μόνο μέσω αυτής μπορεί να δημιουργηθεί γνήσιο ενδιαφέρον για αυτό που τίθεται στο τραπέζι. Η ευγένεια είναι ένας τρόπος έκφρασης ανοιχτού χαρακτήρα στο να ακούτε περισσότερο και ως εκ τούτου καλεί τους ανθρώπους να μοιραστούν περισσότερες πληροφορίες.

Μερικά από τα κύρια οφέλη της ενεργητικής ακρόασης είναι:

- **Βελτίωση της επικοινωνίας.** Ένα από τα οφέλη του να γνωρίζουμε πώς να ακούμε ενεργά είναι ότι μπορούμε να καταλάβουμε τι σκέφτεται, αισθάνεται και θέλει να μεταφέρει το άλλο άτομο. Όταν προσέχουμε τα λόγια και τις χειρονομίες τους, αποκτούμε πολύ βαθύτερη κατανόηση και αυτό μας επιτρέπει να αποφύγουμε παρεξηγήσεις και επικοινωνιακά λάθη. Επιπλέον, ακούγοντας δείχνουμε ενδιαφέρον και σεβασμό ο ένας για τον άλλον, γεγονός που καλλιεργεί ένα κλίμα εμπιστοσύνης και συνεργασίας.
- **Αύξηση της μάθησης.** Ένα άλλο πλεονέκτημα του να ξέρεις πώς να ακούς είναι ότι σε βοηθά να μάθεις και να αφομοιώσεις γνώσεις από διαφορετικές πηγές.
- **Στενοί δεσμοί μεταξύ των ανθρώπων.** Διατηρούμε τις σχέσεις μας με τους άλλους ακούγοντας. Επομένως, είναι μια θεμελιώδης δεξιότητα για κάθε επιτυχημένη σχέση.
- **Βελτιώνει την ψυχική υγεία.** Το να γνωρίζουμε πώς να ακούμε έχει επίσης θετικό αντίκτυπο στην ψυχική και συναισθηματική μας υγεία. Ακούγοντας άλλους ανθρώπους μπορούμε να νιώθουμε συντροφιά, κατανόηση και υποστήριξη σε δύσκολες στιγμές. Αυτό μας βοηθά να μειώσουμε το στρες, το άγχος και την κατάθλιψη.



PHOTO



ΔΕΝ ΑΚΟΥΜΕ ΜΟΝΟ ΜΕ ΤΑ
ΑΥΤΙΑ ΜΑΣ, ΑΛΛΑ ΜΕ ΤΑ ΜΑΤΙΑ
ΜΑΣ, ΜΕ ΤΟ ΜΥΑΛΟ, ΤΗΝ
ΚΑΡΔΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΦΑΝΤΑΣΙΑ ΜΑΣ.

Καρλ Ρότζερς

Ακολουθεί μια προσέγγιση 4 βημάτων για την ανάπτυξη καλής ενεργητικής ακρόασης.

Ετοιμαστείτε να ακούσετε



Προσδιορίστε ποιος είναι ο στόχος της ακρόασης και αντιστοιχίστε τον στόχο σας με τους στόχους του ομιλητή. Επιπλέον, προετοιμάστε ένα φυσικό και συναισθηματικό περιβάλλον για να διευκολύνετε αυτήν την ακρόαση. Αυτό σημαίνει να αφήσετε τις σκέψεις και τις ανησυχίες να εστιάσετε στον ομιλητή. Μην περιμένετε την απάντησή σας ή μην σκεφτείτε την πιθανή απάντηση πριν τελειώσει ο συνομιλητής (εδώ θα σταματήσετε να ακούτε), μην διακόπτετε. Αυτό είναι σημαντικό για να ληφθεί με επιτυχία το μήνυμα του συνομιλητή σας και να μην υπάρχουν παρεξηγήσεις. Ομοίως, θα σας βοηθήσει να είστε στις καλύτερες συνθήκες για να συγκεντρωθείτε σε αυτά που σας λένε, να τα κατανοήσετε και να επεξεργαστείτε τις πληροφορίες.

Αποφύγετε τους περισπασμούς όταν μιλάτε με έναν πελάτη, απενεργοποιήστε οποιαδήποτε οθόνη που θα μπορούσε να αποσπάσει την προσοχή σας και μην αφήσετε κανέναν να σας διακόψει ενώ τον ακούτε. Εστιάστε όλη σας την προσοχή στο μήνυμα και ενεργοποιήστε τις πέντε αισθήσεις σας εστιάζοντας σε αυτό που σας λέει μέσα από τα λόγια και τη γλώσσα του σώματός του.

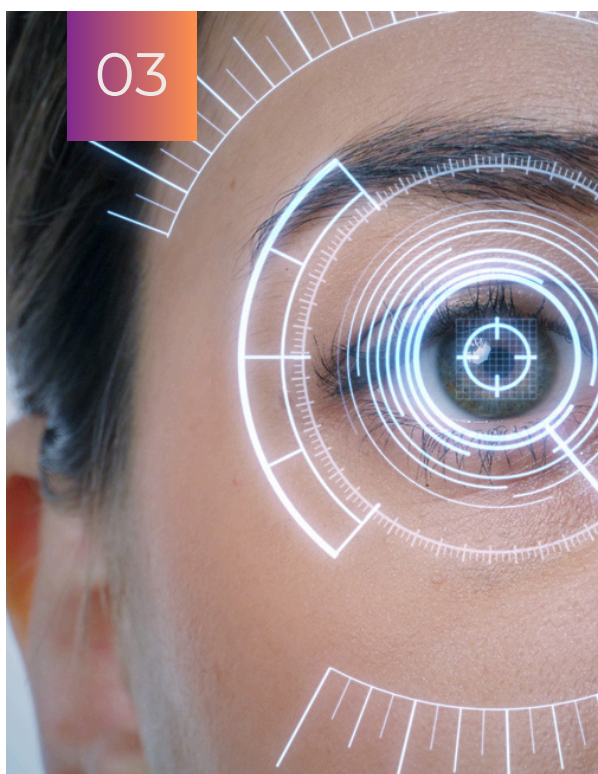
Επαναλάβετε, ρωτήστε και σχολιάστε



Βεβαιωθείτε ότι ο συνομιλητής σας γνωρίζει ότι ακούτε, συνοψίστε περιοδικά τα σχόλια του συνομιλητή με δικά σας λόγια, τονίστε τι είναι βασικό στο μήνυμά του και ρωτήστε τον αν τον καταλάβατε σωστά. Ο στόχος της ενεργητικής ακρόασης είναι να κατανοήσουμε τι λέγεται. Σκεφτείτε τι ακούτε και κάντε ερωτήσεις για να διευκρινίσετε τις αμφιβολίες σας σε περίπτωση που ακούτε

δεν καταλαβαίνετε το μήνυμα. Αυτό θα κάνει το άτομο να νιώσει αξία και θα ηρεμήσει τις ανησυχίες του. Μπορείτε να ενθαρρύνετε όποιον μιλάει κάνοντας ερωτήσεις ανοιχτού τύπου και παρέχοντας την κατάλληλη ανατροφοδότηση, προφορική και μη.

Καθιερώστε οπτική επαφή



Είναι σημαντικό να κοιτάμε στα μάτια όποιον μιλάει. Αυτό μπορεί να σας βοηθήσει να εστιάσετε και να συγκεντρωθείτε σε αυτά που λέει ο άλλος, εκτός από τη μετάδοση της ψυχικής ηρεμίας και τη δημιουργία εμπιστοσύνης. Από την άλλη πλευρά, τα αποτρεπτικά βλέμματα μπορεί να κάνουν τον πελάτη να αισθάνεται αδιάφορο ή άβολα εκ μέρους σας. Θυμήσου ότι ό,τι δεν λένε οι λέξεις, το λέει το σώμα σου.

Διατηρήστε μια καλή στάση



Η καλή διάθεση είναι απαραίτητη για να ενεργοποιήσει το ενδιαφέρον μας να νοιαζόμαστε για τους άλλους και να ενισχύει την ενσυναίσθηση μεταξύ των ανθρώπων. Είναι επιθυμητό η συζήτηση να γίνει σε μια στιγμή που νιώθετε καλή στάση ή να ψυχολογείτε γρήγορα τον εαυτό σας για να μπείτε στη θέση του άλλου και να του συμπεριφέρεστε σωστά. Από την άλλη, πρέπει να είσαι ανεκτικός και μη επικριτικός, αποδεχόμενος αυτά που σου λένε, ακόμα κι αν δεν συμφωνείς. Η μετάδοση μιας θετικής στάσης στον συνομιλητή κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας είναι το κλειδί στη διαδικασία ενεργητικής ακρόασης.

Σε αυτά τα τέσσερα βήματα, φυσικά θα συνοδεύεστε από κάποια λάθη στην επικοινωνία. Ωστόσο, μπορούν να αποφευχθούν, αλλά πρέπει να γνωρίζετε τι είναι.

6 λάθη στην εξάσκηση της Ενεργητικής ακρόασης



πρόθεση

Δεν ακούω με σκοπό να καταλάβω. Η προδιάθεση είναι ένα θεμελιώδες μέρος της ενεργητικής ακρόασης.



πρόβλεψη

Σκεφτείτε μια απάντηση πριν αφήσετε το άτομο να ολοκληρώσει την έκφραση του μηνύματός του.



περισπασμός

Η πλήρης προσοχή κατά την επικοινωνία είναι το κλειδί στην ενεργητική ακρόαση. Δεν μπορεί να υπάρχει χώρος για απόσπαση της προσοχής



διακοπή

Η ενεργητική ακρόαση απαιτεί υπομονή και σεβασμό. Η διακοπή του συνομιλητή μπορεί να σταματήσει τη ροή της επικοινωνίας και να αποτρέψει τη μετάδοση του μηνύματος.



κρίση

Η πλήρης προσοχή είναι σημαντική κατά την ενεργητική ακρόαση, όπως και η ικανότητα να μην κρίνεις τον συνομιλητή. Όταν συνδυαστούν, αυτοί οι δύο κανόνες θα επιτρέψουν τη σωστή κατανόηση του μηνύματος.



ενσυναίσθηση

Το να βάζεις τον εαυτό σου στη θέση του άλλου επιτρέπει τη συναισθηματική συμμετοχή και, επομένως, την ακριβέστερη κατανόηση του μηνύματος που μεταδίδεται.

Ανατροφοδότηση

Η ανατροφοδότηση είναι μια επικοινωνιακή δεξιότητα και μια στρατηγική εποικοδομητικής κριτικής που επιδιώκει να κάνει εμφανείς τις επιτυχίες και τις αποτυχίες ενός ατόμου όταν εκτελεί μια συγκεκριμένη εργασία. Η ανατροφοδότηση πρέπει πάντα να συνοδεύεται από μια συνεκτική, καλά υποστηριζόμενη αξιολόγηση με στόχο την ανάπτυξη των ανθρώπων.

Ενώ είναι αλήθεια ότι κάθε γνώμη είναι έγκυρη (εκτός αν είναι προσβλητική), η ανατροφοδότηση δεν μπορεί να προέρχεται από μια υποκειμενική κρίση. Αντίθετα, θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο αντικειμενική και να βασίζεται στην εκπλήρωση προκαθορισμένων στόχων ή προσδοκιών. Επιπλέον, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η ανατροφοδότηση θα πρέπει να οδηγεί μόνο στην ανάπτυξη και βελτίωση των συνηθειών μας, είτε εργασιακών, επαγγελματικών είτε ανθρώπινων.

Στο εργασιακό περιβάλλον, η ανατροφοδότηση είναι μια διαδικασία επικοινωνίας όπου ένας εργαζόμενος λαμβάνει μια ανάλυση και αξιολόγηση των στάσεων, των δεξιοτήτων, των αρετών και των σημείων βελτίωσης.

Αυτή είναι μια από τις πτυχές που εκτιμούν περισσότερο οι εργαζόμενοι, σύμφωνα με διάφορες διεθνείς αναλύσεις. Καλά εκτελεσμένο, σας επιτρέπει να ενισχύσετε τα κίνητρα, την επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων και, τελικά, να αυξήσετε την παραγωγικότητα και την αποδοτικότητα στην εταιρεία.

Ο κύριος στόχος της ανατροφοδότησης είναι να ενισχύσει και να συνεχίσει ορισμένες συμπεριφορές και διαδικασίες που είναι

είναι αποτελεσματικό ή να τροποποιήσει εκείνα που δεν είναι τόσο χρήσιμα. Φυσικά, υπάρχουν δύο κύριοι τύποι ανατροφοδότησης:

- **Θετική ανατροφοδότηση.** Η θετική ανατροφοδότηση είναι εκείνη στην οποία τα σχόλια που δίνονται εστιάζουν στις θετικές πτυχές ενός ατόμου, μιας δουλειάς ή μιας ομάδας. Αυτή η προσέγγιση αναζητά προληπτικές απαντήσεις για τη βελτίωση της απόδοσης ενός ατόμου, επισημαίνοντας τα επιτεύγματά του και αναγνωρίζοντας τη δουλειά που έχει γίνει.
- **Αρνητική ανατροφοδότηση.** Είναι κάτι στο οποίο οι επιπλοκές, οι καταχρήσεις ή οι τομείς ευκαιριών αντιμετωπίζονται ως διορθωτικό μέτρο. Αυτή η προσέγγιση επιδιώκει επίσης να βελτιώσει την απόδοση, αλλά προκύπτει ως απάντηση σε μια σύγκρουση ή κατάσταση που απαιτεί άμεση δράση.





Η ανατροφοδότηση μπορεί να αποφέρει καλά επιθυμητά οφέλη όπως:

- **Ανεβάζει το ηθικό.** Όταν οι άνθρωποι γνωρίζουν ότι δουλεύουν καλά, θα αισθάνονται περισσότερο κίνητρο να συνεχίσουν στο ίδιο επίπεδο. Αυτό είναι δυνατό μόνο εάν παρέχουμε σχόλια που επιδιώκουν να αναδείξουν τις δεξιότητες των συνεργατών. Ομοίως, όταν λαμβάνουν ανατροφοδότηση ή κριτική για την απόδοση, οι εργαζόμενοι μπορεί να αισθάνονται κίνητρο να δώσουν περισσότερα από τον εαυτό τους, θεωρώντας την ανατροφοδότηση ως πρόκληση που πρέπει να ξεπεραστεί στο μέλλον.
- **Αυξάνει την παραγωγικότητα.** Η προφανής συνέπεια του να γνωρίζουν οι εργαζόμενοι ποιες είναι οι επιτυχίες τους, τους τομείς ευκαιριών και τους στόχους τους είναι ότι θα καταβάλουν περισσότερες προσπάθειες και, ως εκ τούτου, θα αυξηθεί η παραγωγικότητά τους. Σε πολλές περιπτώσεις αυτή η ανάπτυξη θα συμβεί σταδιακά, επομένως δεν πρέπει να αναγκάσετε τους συνεργάτες σας να αλλάξουν βραχυπρόθεσμα. Θα χρειαστούν πιθανώς αρκετοί μήνες για να αναπτύξετε τις δεξιότητες που χρειάζεστε για να βελτιώσετε. Η ανατροφοδότηση είναι επίσης η αρχή της εκπαίδευσης και της μάθησης.
- **Βελτιώνει τις εργασιακές σχέσεις.** Η ανατροφοδότηση δεν είναι χρήσιμη μόνο για τη μέτρηση της παραγωγικότητας ενός εργαζομένου. Υπάρχουν κάποιες ανατροφοδοτήσεις που στοχεύουν στον εντοπισμό στάσεων, συνηθειών ή συγκρούσεων που συμβαίνουν μέσα στο

χώρο εργασίας και σκοπός του οποίου είναι η εύρεση λύσεων που επιτρέπουν την ομαδική εργασία σε ένα υγιές περιβάλλον. Μπορείτε να δημιουργήσετε κριτική και δυναμική ανατροφοδότησης που βοηθούν τους συνεργάτες σας να εκφραστούν και να κάνουν θετικά σχόλια για τους συναδέλφους τους. Εάν αυτές οι δραστηριότητες πραγματοποιηθούν με επαγγελματισμό και ενσυναίσθηση, το αποτέλεσμα θα είναι ένα καλύτερο εργασιακό περιβάλλον. Τότε, πώς δίνετε και λαμβάνετε σχόλια αποτελεσματικά;



Οι άνθρωποι συχνά φοβούνται την ανατροφοδότηση επειδή μπορεί να εκληφθεί ως επίπληξη ή ως μια στιγμή για να αναδειχθούν οι αδυναμίες ενός ατόμου. Μπορεί επίσης να είναι μια άβολη στιγμή για εκείνον που δίνει ανατροφοδότηση όταν δεν γίνεται σωστά. Ας δούμε τι πρέπει να λάβετε υπόψη για να σχολιάσετε κατάλληλα.

- **Ορίστε έναν αποκλειστικό χρόνο.** Η παροχή σχολίων είναι σημαντική και θα πρέπει να δοθεί όλη η δέουσα σοβαρότητα. Το καλύτερο που μπορείτε να κάνετε είναι να ορίσετε την κατάλληλη στιγμή για να πραγματοποιήσετε την ανατροφοδότηση. Προγραμματίστε συναντήσεις εκ των προτέρων με κάθε έναν από τους συνεργάτες σας ή με τις ομάδες σας και βεβαιωθείτε ότι είναι η καλύτερη στιγμή για όλους.
- **Επιλέξτε έναν κατάλληλο χώρο.** Ένας χώρος στον οποίο όλοι νιώθουν άνετα, ασφαλείς και σίγουροι για να δέχονται σχόλια ή επικοινωνιακή κριτική. Έτσι δεν θα υπάρχουν περισπασμοί ή στοιχεία που αυξάνουν την ένταση.
- **Προσδιορίστε τον τόνο της αλληλεπίδρασης.** Εάν δίνετε θετικά σχόλια, μπορείτε να υιοθετήσετε έναν φιλικό ή ακόμα και εορταστικό τόνο. Αλλά αν είναι αρνητικό, θα πρέπει να σκεφτείτε πώς να δώσετε τη δέουσα σοβαρότητα στο θέμα. Το σημαντικό είναι ότι ξέρετε πώς να διαχειρίζεστε τον τόνο, τη γλώσσα και τη μορφή έκφρασής σας για να διαχειριστείτε τις αντιδράσεις των συνομιλητών σας χωρίς να χάνετε τον στόχο.

- **Εκφράστε τους λόγους σας.** Είναι σημαντικό όχι μόνο να γνωρίζετε τον στόχο πίσω από την ανατροφοδότηση ή τους λόγους για τους οποίους πραγματοποιείτε την αξιολόγηση. Θα πρέπει να τα γνωρίζει και ο συνομιλητής σας. Λάβετε υπόψη ότι ο στόχος είναι να βελτιωθούμε στους τομείς των ευκαιριών μας, να βελτιστοποιήσουμε την απόδοσή μας και να αναπτυχθούμε ως άνθρωποι.
- **Πήγαινε από το συγκεκριμένο στο γενικό.** Κατά γενικό κανόνα δεν πρέπει να γενικεύεται. Αντίθετα, θα πρέπει να ξεκινήσετε με συγκεκριμένα πράγματα. Επομένως, θα πρέπει να δείτε πού βρίσκονται τα σφάλματα ή οι περιοχές προς βελτίωση. Θα παρατηρήσετε ότι κάνοντας αυτό θα είναι πιο δύσκολο να πείτε τις λέξεις «πάντα» και «ποτέ».
- **Να είστε προνοητικοί.** Αντί να εστιάζετε στα αρνητικά, μιλήστε για τα θετικά. Βρείτε έναν τρόπο να μετατρέψετε τις αντιξοότητες ή τα προβλήματα σε χώρους βελτίωσης και ανάπτυξης και βεβαιωθείτε ότι τα σχόλιά σας ενθαρρύνουν τον άλλον να πάει μπροστά και όχι πίσω.
- **Ακούστε.** Τέλος, συνιστάται όταν τελειώσετε τα σχόλιά σας να αφήσετε έναν ανοιχτό χώρο στον συνομιλητή σας να αντιδράσει στα σχόλιά σας. Σε αυτόν τον χώρο μπορείτε να κάνετε ερωτήσεις σχετικά με το πώς να βελτιώσετε ή να επιλύσετε διαμάχες που έχουν προκύψει. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να είστε προσεκτικοί, καθώς οι άνθρωποι μπορούν να αντιδράσουν αρνητικά στα σχόλια.

Ακόμη και σε αυτές τις περιπτώσεις, το να ακούτε τους άλλους θα σας επιτρέψει να μάθετε την ανοιχτότητά τους στην κριτική, την αντίληψή τους για τον εαυτό τους και εάν υπάρχει μια ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης με την ομάδα σας.

- **Να είστε διεκδικητικοί.** Η διεκδίκηση μας επιτρέπει να επικοινωνούμε καθαρά και θετικά, αντί να εστιάζουμε μόνο στα αρνητικά. Με την ενσωμάτωση αυτής της ικανότητας, διασφαλίζετε ότι τα άτομα θεωρούν την ανατροφοδότηση ως σκοπό και όχι ως αξιολόγηση.



PHTO



ΤΟ ΠΙΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΠΡΑΓΜΑ
ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΙΝΑΙ ΝΑ
ΑΚΟΥΣ ΑΥΤΟ ΠΟΥ ΔΕΝ ΛΕΓΕΤΑΙ.

Peter F. Drucker

Διεκδικητικότητα

Η διεκδίκηση μπορεί να σας βοηθήσει να ελέγξετε το άγχος και τα αρνητικά συναισθήματα όπως ο θυμός και να βελτιώσετε την ικανότητά σας να αντιμετωπίζετε προκλήσεις ή καταστάσεις.

Το να είσαι διεκδικητικός είναι μια θεμελιώδης επικοινωνιακή δεξιότητα. Η διεκδίκηση σας επιτρέπει να εκφραστείτε αποτελεσματικά και να υπερασπιστείτε την άποψή σας. Μπορεί επίσης να σας βοηθήσει να το κάνετε αυτό σεβόμενοι τα δικαιώματα και τις πεποιθήσεις των άλλων.

Το να είσαι διεκδικητικός μπορεί επίσης να σε βοηθήσει να αυξήσεις την αυτοεκτίμησή σου και να κερδίσεις τον σεβασμό των άλλων. Αυτό μπορεί να βοηθήσει στη διαχείριση του άγχους. Μπορεί να σας βοηθήσει ιδιαίτερα να μειώσετε το άγχος εάν έχετε την τάση να αναλαμβάνετε πάρα πολλές ευθύνες επειδή σας είναι δύσκολο να πείτε όχι.

Αναρωτηθήκατε ποτέ γιατί λειτουργεί η διεκδίκηση; Επειδή η διεκδίκηση βασίζεται στον αμοιβαίο σεβασμό, είναι ένας διπλωματικός και αποτελεσματικός τύπος επικοινωνίας. Με το να είσαι διεκδικητικός δείχνεις ότι σέβεσαι τον εαυτό σου, αφού είσαι πρόθυμος να υπερασπιστείς τα συμφέροντά σου και να εκφράσεις αυτό που σκέφτεσαι και αισθάνεσαι. Δείχνετε επίσης ότι γνωρίζετε τα δικαιώματα των άλλων και είστε πρόθυμοι να επιλύσετε συγκρούσεις.

Φυσικά, δεν έχει σημασία μόνο αυτό που λέτε (το μήνυμα), αλλά και πώς το λέτε. Η δυναμική επικοινωνία είναι άμεση και με σεβασμό. Με αυτό, θα έχετε περισσότερες πιθανότητες

το μήνυμα μεταδόθηκε με επιτυχία. Εάν επικοινωνείτε με πολύ παθητικό ή επιθετικό τρόπο, το μήνυμά σας μπορεί να μην περάσει επειδή οι άλλοι θα επικεντρωθούν περισσότερο στο να αντιδράσουν στον τρόπο που το επικοινωνείτε.





Το να είσαι διεκδικητικός θεωρείται γενικά ένα πιο υγιές στυλ επικοινωνίας. Η αυτοπεποίθηση προσφέρει πολλά οφέλη και σίγουρα βοηθά στο να αποτρέψετε τους ανθρώπους να σας εκμεταλλευτούν. Μπορεί επίσης να σας βοηθήσει να μην τρομάζετε μπροστά σε άλλους. Η δυναμική συμπεριφορά μπορεί να σας βοηθήσει στα εξής:

- Αποκτήστε αυτοπεποίθηση και αυτοεκτίμηση
- Αποκτήστε μια αίσθηση ενδυνάμωσης
- Κατανοήστε και αναγνωρίστε τα συναισθήματά σας
- Αποκτήστε σεβασμό από τους άλλους
- Βελτιώστε την επικοινωνία
- Δημιουργήστε καταστάσεις win-win
- Βελτιώστε τις δεξιότητές σας στη λήψη αποφάσεων
- Αναπτύξτε ειλικρινείς σχέσεις
- Αποκτήστε περισσότερη ικανοποίηση από την εργασία
- Το να μάθετε να είστε πιο διεκδικητικοί μπορεί επίσης να σας βοηθήσει να εκφράσετε αποτελεσματικά τα συναισθήματά σας όταν επικοινωνείτε με άλλους για προβλήματα.

Λοιπόν, πώς μπορείτε να γίνετε πιο διεκδικητικοί; Ακολουθήστε αυτές τις συμβουλές:

- **Αξιολογήστε το στυλ σας.** Εκφράζετε τις απόψεις σας ή μένετε σιωπηλοί; Δέχετε περισσότερη δουλειά ακόμα κι αν έχετε πλήρη ατζέντα; Κρίνεται ή κατηγορείτε τους άλλους εύκολα; Φαίνεται ότι οι άνθρωποι φοβούνται να σας μιλήσουν; Γνωρίστε το στυλ σας πριν αρχίσετε να κάνετε αλλαγές.
- **Χρησιμοποιήστε φράσεις πρώτου προσώπου.** Η χρήση δηλώσεων πρώτου προσώπου επιτρέπει

οι άλλοι ξέρουν τι σκέφτεσαι ή τι νιώθετε χωρίς να ακούγονται κατηγορηματικά. Για παράδειγμα, πείτε «Διαφωνώ» αντί για «Κάνεις λάθος». Εάν πρέπει να ζητήσετε κάτι, πείτε «Θα ήθελα να με βοηθήσετε σε αυτό» αντί για «Πρέπει να το κάνετε αυτό». Κάντε τα αιτήματά σας απλά, συγκεκριμένα και ξεκάθαρα.

- **Εξασκηθείτε στο να λέτε όχι.** Εάν δυσκολεύεστε να πείτε όχι σε ένα αίτημα, δοκιμάστε να πείτε, "Όχι, δεν μπορώ να το κάνω αυτήν τη στιγμή". Θυμηθείτε ότι το να πείτε όχι είναι αρκετό και δεν χρειάζεται να εξηγήσετε το γιατί. Μη διστάσετε. Να είσαι άμεσος. Εάν χρειάζεται να δώσετε μια εξήγηση, κρατήστε τη σύντομη.
- **Εξασκηθείτε σε αυτό που θέλετε να πείτε.** Εάν δυσκολεύεστε να πείτε αυτό που θέλετε ή σκέφτεστε, εξασκηθείτε με γενικές καταστάσεις που συνήθως σας συμβαίνουν. Πες αυτό που θέλεις να πεις δυνατά. Μπορεί επίσης να σας βοηθήσει να το γράψετε πρώτα, ώστε να μπορείτε να εξασκηθείτε από ένα σενάριο. Σκεφτείτε να παίξετε ρόλους με έναν φίλο ή συνάδελφο και να ζητήσετε μια ξεκάθαρη γνώμη.
- **Χρησιμοποιήστε τη γλώσσα του σώματος.** Η επικοινωνία δεν είναι μόνο λεκτική. Ενεργήστε με σιγουριά ακόμα κι αν δεν το έχετε. Διατηρήστε μια όρθια στάση, αλλά σκύψτε λίγο προς τα εμπρός. Κάντε συνεχώς οπτική επαφή. Διατηρήστε μια ουδέτερη ή θετική έκφραση του προσώπου. Μην σταυρώνετε τα χέρια ή τα πόδια σας. Κοιτάξτε κατευθείαν το άτομο. Εξασκηθείτε στη διεκδικητική γλώσσα του σώματος μπροστά σε έναν καθρέφτη ή με έναν φίλο ή συνάδελφο.

Εκτός από αυτά που λέτε, η γλώσσα του σώματος και οι εκφράσεις του προσώπου είναι επίσης σημαντικές.

- **Κρατήστε τα συναισθήματα υπό έλεγχο.** Η σύγκρουση είναι δύσκολη για τους περισσότερους ανθρώπους. Ίσως θυμώσετε ή απογοητευτείτε, ή ίσως σας αρέσει να κλάψετε. Αν και αυτά τα συναισθήματα είναι κοινά, μπορούν να παρεμβαίνουν στην επίλυση συγκρούσεων. Εάν είστε πολύ ενθουσιασμένοι με μια κατάσταση, περιμένετε λίγο αν είναι δυνατόν. Στη συνέχεια, εργαστείτε για να παραμείνετε ήρεμοι. Αναπνεύστε αργά. Η φωνή σας πρέπει να είναι ομοιογενής και σταθερή.
- **Ξεκινήστε σιγά σιγά.** Αρχικά, εξασκήστε τις νέες σας δεξιότητες σε καταστάσεις χαμηλού κινδύνου. Για παράδειγμα, δοκιμάστε τη δυναμική σας με τον σύντροφό σας ή έναν φίλο πριν προσεγγίσετε μια δύσκολη κατάσταση στη δουλειά. Αξιολογήστε τον εαυτό σας στη συνέχεια και τροποποιήστε την προσέγγισή σας όπως χρειάζεται.



Διεκδικητική συμπεριφορά vs Παθητική συμπεριφορά

Εάν το στυλ σας είναι παθητικό ή μη διεκδικητικό, μπορεί να φανείτε ντροπαλός ή υπερβολικά ανεκτικός. Μπορεί συχνά να λέτε πράγματα όπως: "Θα ακολουθήσω ό,τι αποφασίσει η ομάδα". Έχετε την τάση να αποφεύγετε τις συγκρούσεις. Γιατί είναι αυτό πρόβλημα; Επειδή το μήνυμα που στέλνετε είναι ότι οι σκέψεις και τα συναισθήματά σας δεν είναι τόσο σημαντικά όσο των άλλων ανθρώπων. Στην ουσία, όταν είστε πολύ παθητικοί, αφήνετε τους άλλους να αγνοήσουν τα θέλω και τις ανάγκες σας.

Σκεφτείτε αυτό το παράδειγμα: Λέτε ναι όταν ένας συνάδελφος σας ζητά να αναλάβετε ένα έργο, παρόλο που είστε ήδη απασχολημένοι. Αυτή η επιπλέον εργασία σημαίνει ότι θα πρέπει να κάνετε υπερωρίες και να χάσετε τον αγώνα ποδοσφαίρου της κόρης σας. Η πρόθεσή σας μπορεί να είναι να διατηρήσετε την ειρήνη. Αλλά το να λες πάντα ναι μπορεί να δηλητηριάσει τις σχέσεις σου. Και ακόμα χειρότερα, μπορεί να προκαλέσει εσωτερική σύγκρουση επειδή οι ανάγκες σας και της οικογένειάς σας είναι πάντα στο παρασκήνιο.

Η εσωτερική σύγκρουση που μπορεί να προκαλέσει αυτή η παθητική συμπεριφορά μπορεί να οδηγήσει στα εξής:

- Στρες
- Δυσαρέσκεια
- Αυξανόμενος θυμός
- Αισθήματα θυματοποίησης
- Επιθυμία για εκδίκηση
- Αμφιβολίες ή αμφισβήτηση της δικής σας κρίσης



Διεκδικητική συμπεριφορά ή Επιθετική συμπεριφορά;

Τώρα σκεφτείτε το άλλο στυλ. Εάν έχετε επιθετικό στυλ, μπορεί να θεωρηθείτε ως ένα εκφοβιστικό άτομο που αγνοεί τις ανάγκες, τα συναισθήματα και τις απόψεις των άλλων. Μπορεί να φαίνεστε αλαζονικός ή ανώτερος. Οι πολύ επιθετικοί άνθρωποι ντροπιάζουν, εκφοβίζουν και τρομάζουν τους άλλους και μπορεί ακόμη και να εκφοβίζουν σωματικά.

Μπορεί να πιστεύετε ότι το να είστε επιθετικοί σας επιτρέπει να πάρετε αυτό που θέλετε. Ωστόσο, αυτό έχει ένα κόστος. Η επιθετικότητα υπονομεύει την εμπιστοσύνη και τον αμοιβαίο σεβασμό. Οι άλλοι μπορεί να αγανακτήσουν και να προσπαθήσουν να σας αποφύγουν ή να στραφούν εναντίον σας.



Διεκδικητική συμπεριφορά ή παθητική-επιθετική συμπεριφορά;

Τώρα σκεφτείτε την παθητική-επιθετική συμπεριφορά. Εάν επικοινωνείτε παθητικά-επιθετικά, μπορείτε να πείτε ναι όταν θέλετε να πείτε όχι. Μπορεί να είστε σαρκαστικός ή να παραπονιέστε για άλλους πίσω από την πλάτη τους. Αντί να αντιμετωπίζετε άμεσα ένα θέμα, θα μπορούσατε να δείξετε τον θυμό και τα συναισθήματά σας μέσω των πράξεών σας ή μιας αρνητικής στάσης. Μπορεί να έχετε αναπτύξει ένα παθητικό-επιθετικό στυλ επειδή αισθάνεστε άβολα να είστε άμεσοι με τις ανάγκες και τα συναισθήματά σας.

Ποια είναι τα μειονεκτήματα ενός παθητικού-επιθετικού στυλ επικοινωνίας; Με την πάροδο του χρόνου, η παθητική-επιθετική συμπεριφορά βλάπτει τις σχέσεις και υπονομεύει τον αμοιβαίο σεβασμό. Αυτό θα σας δυσκολέψει να πετύχετε τους στόχους σας και να καλύψετε τις ανάγκες σας.



“

Πολλή δυστυχία έχει
έρθει στον κόσμο
εξαιτίας της σύγχυσης
και των πραγμάτων που
μένουν ανείπωτα.

Φιοντόρ Ντοστογιέφσκι



ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΜΙΑ ΘΕΜΕΛΙΩΔΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η Σούζαν, μια ανώτερη μάνατζερ που προήχθη πρόσφατα, ήταν πολύ ενθουσιασμένη και χαρούμενη για τη νέα της θέση στην εταιρεία. Το αφεντικό που αποφάσισε για αυτήν την προαγωγή γνώριζε τα δυνατά σημεία της Σούζαν αλλά και τις αδυναμίες της, μεταξύ των οποίων ήταν και η χαμηλή ικανότητα διεκδίκησης. Η ομάδα της οποίας επρόκειτο να ηγηθεί τώρα η Σούζαν αποτελούνταν κυρίως από ανώτερο προσωπικό με περισσότερα από 15 χρόνια στην εταιρεία που μπορεί να μην είχαν αποδεχτεί τη Σούζαν από πρώτο χέρι ως τη νέα τους μάνατζερ, κάτι που θα μπορούσε να αποτελέσει πρόβλημα και πηγή άγχους και άγχους για τη Susan εάν δεν χρησιμοποιούσε τις επικοινωνιακές της δεξιότητες για να ηγηθεί της ομάδας της.

Πριν ενταχθεί στη νέα της δουλειά, η Σούζαν παρακολούθησε ένα μάθημα δεξιοτήτων επικοινωνίας για να βελτιώσει τις ηγετικές της ικανότητες. Η Σούζαν άρχισε να εφαρμόζει ορισμένες ενέργειες που θα μπορούσαν να τη βοηθήσουν να βελτιώσει την επικοινωνία της γενικά και τη διεκδικητικότητα της ειδικότερα. Μεταξύ αυτών των δραστηριοτήτων βρίσκουμε:

- Κατά τη διάρκεια του μαθήματος, με τη βοήθεια των συμμαθητών του και της δασκάλας του, αξιολόγησε το στυλ της διεκδικητικότητας, έτσι στις διάφορες πρακτικές δραστηριότητες που έκαναν, ανέλυσε αν εξέφραζε τη γνώμη του ή κρατούσε τις σκέψεις του για να μην ενοχλεί, αν σε αυτές τις δραστηριότητες δεχόταν επιπλέον φόρτο εργασίας από άλλους συναδέλφους για να τους ευχαριστήσει, αν κατηγορούσε εύκολα άλλους, αν ο στόχος δεν επιτεύχθηκε κ.λπ.
- Μετά την προηγούμενη ανάλυση, από την οποία προέκυψε ότι είχε παθητικό-επιθετικό ύφος, άρχισε να έχει επίγνωση στις παρακάτω πρακτικές δραστηριότητες και εφάρμοσε μερικές απλές οδηγίες που είχε μάθει στο μάθημα, χρησιμοποιώντας φράσεις σε πρώτο πρόσωπο για να πει αυτό που σκέφτηκε χωρίς να τρομάζει. Την ίδια στιγμή, άρχισε να εξασκείται στο να λέει «όχι» χωρίς να χρειάζεται να εξηγήσει γιατί, αυτό ήταν πολύ δύσκολο για εκείνη, αλλά τα κατάφερε. Το έκανε χωρίς δισταγμό και κατευθείαν, μετά από λίγο άρχισε να νιώθει καλά.

Μετά το μάθημα, όταν επέστρεψε στην εταιρεία της, συνέχισε να εφαρμόζει κάποιες από τις διδασκαλίες της, όπως η εξάσκηση σε αυτό που ήθελε να πει, προσπάθησε να βελτιώσει τη γλώσσα του σώματός της ενώ γνώριζε πώς την ήλεγχαν τα συναισθήμα-

τά της. Λίγο μετά την επίγνωση των αλλαγών που εφαρμόζε, συνειδητοποίησε ότι η σχέση της με τους υφισταμένους στο τμήμα της άρχισε να βελτιώνεται, ένιωθε πιο ασφαλής και είδε ότι οι υπάλληλοί της τη σέβονταν και την εμπιστεύονταν.

Βασικά μηνύματα

- Αξιολογήστε το στυλ σας.
- Χρησιμοποιήστε φράσεις πρώτου προσώπου.
- Εξασκηθείτε στο να λέτε όχι.
- Εξασκηθείτε σε αυτό που θέλετε να πείτε.
- Χρησιμοποιήστε τη γλώσσα του σώματος.
- Κρατήστε τα συναισθήματα υπό έλεγχο.
- Ξεκινήστε σιγά σιγά.





ΚΑΛΕΣΜΑ ΓΙΑ ΔΡΑΣΗ

Εάν πιστεύετε ότι η επικοινωνία γενικά και η ενεργητική ακρόαση ειδικότερα είναι η βάση για να αισθάνεστε άγχος ή εξαντλημένος στη δουλειά, γιατί να μην ξεκινήσετε να κάνετε κάτι γι' αυτό και να προσπαθήσετε να αντιστρέψετε την κατάσταση;

Παρακάτω, προτείνουμε μερικά βήματα για να ξεκινήσετε να εφαρμόζετε την ενεργητική ακρόαση στην εργασία σας. Επιλέξτε αυτά που πιστεύετε ότι μπορούν να έχουν την καλύτερη επίδραση σε εσάς, την απόδοσή σας και την υγεία σας και εφαρμόστε τα. Στο τέλος, προσπαθήστε να αναλύσετε και να αναλογιστείτε τα πιθανά θετικά αποτελέσματα και συνεχίστε να τα εφαρμόζετε.

ΔΟΚΙΜΑΣΤΕ ΑΥΤΟ:

Κατά τη διάρκεια των συναντήσεων της ομάδας σας που θα πραγματοποιηθούν τον επόμενο μήνα, προσπαθήστε να εφαρμόσετε τις ακόλουθες ενέργειες για να βελτιώσετε την ενεργητική ακρόαση:

1. Ετοιμαστείτε να ακούσετε.

- Προσδιορίστε ποιος είναι ο στόχος της ακρόασης και αντιστοιχίστε τον στόχο σας με τους στόχους του ομιλητή.
- Προετοιμάστε ένα φυσικό και συναισθηματικό περιβάλλον για να διευκολύνετε αυτή την ακρόαση. Αφήστε τις σκέψεις και τις ανησυχίες για να εστιάσετε στον ομιλητή.
- Μην περιμένετε την απάντησή σας ή μην σκεφτείτε την πιθανή απάντηση πριν τελειώσει ο συνομιλητής (εδώ θα σταματήσετε να ακούτε), μην διακόπτετε.

- Αποφύγετε τους περισπασμούς.
- Εστιάστε όλη σας την προσοχή στο μήνυμα και ενεργοποιήστε τις πέντε αισθήσεις σας εστιάζοντας σε αυτά που σας λέει μέσα από τα λόγια και τη γλώσσα του σώματός του.

2. Επαναλάβετε, ρωτήστε και σχολιάστε.

- Βεβαιωθείτε ότι ο συνομιλητής σας γνωρίζει ότι ακούτε, συνοψίστε περιοδικά τα σχόλια του συνομιλητή με δικά σας λόγια, τονίστε τι είναι βασικό στο μήνυμά του και ρωτήστε τον αν τον καταλάβατε σωστά.
- Σκεφτείτε τι ακούτε και κάντε ερωτήσεις για να διευκρινίσετε τις αμφιβολίες σας σε περίπτωση που δεν καταλαβαίνετε το μήνυμα. Αυτό θα κάνει το άτομο να νιώσει αξία και θα ηρεμήσει τις ανησυχίες του.
- Μπορείτε να ενθαρρύνετε όποιον μιλάει κάνοντας ερωτήσεις ανοιχτού τύπου και παρέχοντας την κατάλληλη ανατροφοδότηση, προφορική και μη.

3. Καθιερώστε οπτική επαφή.

- Είναι σημαντικό να κοιτάμε στα μάτια όποιον μιλάει. Αυτό μπορεί να σας βοηθήσει να εστιάσετε και να συγκεντρωθείτε σε αυτά που λέει ο άλλος, εκτός από τη μετάδοση της ψυχικής ηρεμίας και τη δημιουργία εμπιστοσύνης.

4. Διατηρήστε καλή στάση.

- Η καλή διάθεση είναι απαραίτητη για να ενεργοποιήσει το ενδιαφέρον μας να νοιαζόμαστε για τους άλλους και να ενισχύει την ενσυναίσθηση μεταξύ των ανθρώπων. Είναι επιθυμητό η συζήτηση να γίνει σε μια στιγμή που αισθάνεστε σε καλή στάση.
- Από την άλλη, πρέπει να είσαι ανεκτικός και μη επικριτικός, αποδεχόμενος αυτά που σου λένε, ακόμα κι αν δεν συμφωνείς.

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ



Πρακτική δραστηριότητα

Φανταστείτε ότι είστε υπάλληλος μιας εταιρείας και ότι στην τελευταία αξιολόγηση της απόδοσής σας, μια από τις σημαντικότερες αδυναμίες σας που εντοπίστηκαν ήταν οι επικοινωνιακές σας δεξιότητες, συγκεκριμένα η ενεργητική ακρόαση, η ανατροφοδότηση και η διεκδίκηση. Δεν περάσατε τα όρια του τι θα έπρεπε να είναι αποδεκτό στην εταιρεία, πράγμα που σημαίνει ότι το ετήσιο μπόνους που περιμένατε να λάβετε ήταν πολύ μικρότερο από αυτό που θα θέλατε. Επιπλέον, αυτό αποκάλυψε ότι μεγάλο μέρος του φόρτου εργασίας και του άγχους που νιώσατε τον τελευταίο καιρό οφείλεται στην κακή διαχείριση αυτών των δεξιοτήτων.

Ως αποτέλεσμα της αξιολόγησης και για να βελτιώσετε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες, το αφεντικό σας σας ζήτησε να αναπτύξετε ένα σχέδιο δράσης που περιλαμβάνει:

- τους στόχους βελτίωσης
- τα οφέλη που περιμένετε να αποκομίσετε από την πιθανή βελτίωση
- τις δράσεις που θα αναπτυχθούν
- τις προθεσμίες για την επίτευξη των στόχων και την υλοποίηση των δράσεων
- τους εσωτερικούς και εξωτερικούς πόρους που θα χρειαστείτε για την ανάπτυξη του σχεδίου και
- τον ορισμό ενός μηχανισμού παρακολούθησης για αναφορά στο αφεντικό σας.

ΒΙΩΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 1 / ΠΡΩΤΗ ΗΜΕΡΑ:

Πώς μπορείτε να αξιολογήσετε τον εαυτό σας σχετικά με την ικανότητά σας να επικοινωνείτε στην εργασία;

Εάν οι επικοινωνιακές σας δεξιότητες δεν είναι επαρκείς ή μπορούν να βελτιωθούν, πιστεύετε ότι αυτό έχει ή θα μπορούσε να έχει αρνητικό αντίκτυπο στο άγχος σας; Θα μπορούσατε να καείτε;

Ποια άμεσα οφέλη θα μπορούσατε να αποκτήσετε εάν βελτιώσατε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες;

Δεν νομίζετε ότι είναι καιρός να αρχίσετε να αναλύετε πώς λειτουργούν οι επικοινωνιακές σας δεξιότητες και ποια πράγματα θα μπορούσατε να βελτιώσετε;

Εάν η απάντηση είναι ναι, προτείνουμε την ακόλουθη δραστηριότητα:



ΞΕΚΙΝΗΣΤΕ ΑΠΟ:

Σκεφτείτε τις επόμενες ερωτήσεις προσπαθώντας να εφαρμόσετε τις γνώσεις που αποκτήθηκαν κατά τη διάρκεια αυτού του θέματος:

- Μπορείτε να περιγράψετε μια παρουσίαση που κάνατε που πήγε καλά; Πώς ήταν η επικοινωνία σας;
- Ποιες μεθόδους χρησιμοποιείτε για να δημιουργήσετε θετικές σχέσεις με τους συναδέλφους σας; Η επικοινωνία σας βοηθά να δημιουργήσετε αυτές τις σχέσεις;
- Περιγράψτε μια στιγμή που έπρεπε να επιλύσετε μια σύγκρουση σε ένα έργο

περιβάλλον. Πώς το προσεγγίσατε από επικοινωνία;

- Χρειάστηκε ποτέ να μοιραστείτε μια ιδέα που οι συνάδελφοί σας δεν υποστήριξαν; Καταφέρατε να τους πείσετε ότι ισχύει;
- Μπορείτε να εξηγήσετε μια κατάσταση στην οποία έπρεπε να μοιραστείτε αρνητικές πληροφορίες με έναν πελάτη;
- Μπορείτε να δώσετε ένα παράδειγμα μιας κατάστασης στην οποία επιδείξατε εξαιρετικές δεξιότητες λεκτικής επικοινωνίας;
- Πώς θα βοηθούσατε ένα μέλος της ομάδας που δεν έχει καλές δεξιότητες λεκτικής επικοινωνίας;

Με βάση τις απαντήσεις σας στις προηγούμενες ερωτήσεις, εντοπίστε τα κύρια αδύνατα σημεία σας σχετικά με τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες:

1. Σχεδιάστε ένα σχέδιο βελτίωσης που θα εφαρμόσετε τον επόμενο μήνα για να βελτιώσετε τις δεξιότητές σας στη διαχείριση χρόνου μέσω συγκεκριμένων ενεργειών:

1. Τώρα σκεφτείτε και απαριθμήστε τα οφέλη που θα αποκομίσετε από την εφαρμογή των ενεργειών που αναφέρατε παραπάνω:

Ξεκινήστε με τις παραπάνω ενέργειες αμέσως! Μην επιτρέψετε στον εαυτό σας καμία αναβολή! Μην διστάσετε να επιστρέψετε και να αξιολογήσετε ανά πάσα στιγμή.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

01.

Τι είναι η ενσυναίσθηση στην επικοινωνία;

- ☐ Α Να ακούσε προσεκτικά
- ☐ Β Να αγνοήτε τα συναισθήματα των άλλων
- ☐ Γ Να μιλάτε μόνο για τον εαυτό σας

02.

Τι συνεπάγεται η ενεργητική ακρόαση;

- ☐ Α Να μιλήτε αδιάκοπα
- ☐ Β Να αγνοήτε τον συνομιλητή
- ☐ Γ Να δίνετε προσοχή και να κάνετε ερωτήσεις

03.

Η ικανότητα επικοινωνίας ανατροφοδότησης:

- ☐ Α Να μειώνει το ηθικό στην εταιρεία
- ☐ Β Να δυσκολεύει τις εργασιακές σχέσεις
- ☐ Γ Να βελτιώνει την παραγωγικότητα

01.

Η διεκδικητική επικοινωνία συνεπάγεται ότι:

- ☐ Α Δεν χρειάζεται να πείτε όχι ακόμα κι αν νομίζετε ότι πρέπει να το πείτε.
- ☐ Β Μπορείτε να εκφραστείτε αποτελεσματικά και να υπερασπιστείτε την άποψή σας
- ☐ Γ Τίποτα δεν γίνεται αν δεν σέβεσαι τον συνομιλητή σου

ΕΚΤΊΜΗΣΗ

05

Εάν επιδείξετε δυναμική
επικοινωνία, ο συνομιλητής σας θα
είναι σε θέση:

- ☐ **A** Να πειτε ότι νιώθει
σεβασμό από εσάς ακόμα
κι αν δεν συμφωνείτε
- ☐ **B** Να νιώστε επίθεση και
εκφοβισμό
- ☐ **Γ** Να αντιληφθείτε ότι
μπορούν να σας
εκμεταλλευτούν

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

1 - Α

2 - Γ

3 - Γ

4 - Β

5 - Α

ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

01

Τόσο το άγχος όσο και ο ψυχικός φόρτος εργασίας στην εργασία μπορούν να βελτιωθούν με την εφαρμογή τεχνικών επικοινωνίας που προάγουν ένα καλύτερο περιβάλλον εργασίας.

02

Το να μοιράζεστε τις σκέψεις και τα συναισθήματά σας με άλλους μπορεί να σας κάνει να νιώθετε λιγότερο μόνοι και πιο κατανοητοί. Το να εκφραστείς είναι ένας τρόπος να απελευθερώσεις την ένταση που συσσωρεύεται μέσα σου. Το να μην μιλάτε για το τι σας ανησυχεί μπορεί να αυξήσει τα επίπεδα άγχους σας, κάνοντας τα πράγματα να φαίνονται χειρότερα από ό,τι είναι. Να είστε διεκδικητικοί!

03

Η επικοινωνία μας κάνει να νιώθουμε κατανοητοί, ξεκαθαρίζει τις παρεξηγήσεις, τονώνει τις σχέσεις, βοηθά στην επίλυση προβλημάτων, επιτρέπει συναισθηματική απελευθέρωση, ενθαρρύνει την υποστήριξη από τους άλλους, βελτιώνει την αυτογνωσία και οικοδομεί εμπιστοσύνη στην αντιμετώπιση των συγκρούσεων

04

Η ενεργητική ακρόαση, η ανατροφοδότηση και η διεκδικητική επικοινωνία είναι οι 3 βασικές δεξιότητες επικοινωνίας για την επίτευξη υγιούς και αποτελεσματικής επικοινωνίας στους οργανισμούς, καθιστώντας τους λιγότερο πιθανό να αναπτύξουν τοξικά κλίματα ή πολιτισμούς όπου το άγχος είναι ο κανόνας.

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΠΏΡΩΝ

Μαθαίνοντας να λέτε «όχι» και να διεκδικείτε τον εαυτό σας με αυτοπεποίθηση μπορεί να σας δώσει τη δυνατότητα να θέσετε όρια και να δώσετε προτεραιότητα στην ευημερία σας. Εξερευνήστε τα προσεκτικά επιλεγμένα μαθήματα και τις ομιλίες μας για να αναπτύξετε τις δεξιότητές σας επικοινωνίας και αυτο-συνηγορίας, να ξεπεράσετε τον φόβο της απόρριψης και να απαλλαγείτε από συνήθειες που αρέσουν στους ανθρώπους.



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ UDEMY

Εξερευνήστε τα ακόλουθα δωρεάν μαθήματα αυτο-ρυθμικής εκπαίδευσης για να μάθετε περισσότερα σχετικά με το να λέτε «Όχι», να καλλιεργήσετε τις δεξιότητές σας στη διεκδίκηση, πώς να ξεπεράσετε τον φόβο της απόρριψης και πώς να σταματήσετε τη συνήθεια των ανθρώπων που σας ευχαριστούν.

ΠΕΙΤΕ ΟΧΙ ΣΤΟ PEOPLE PLEASING

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΑΥΤΟΣΥΝΗΓΟΡΙΑ: ΓΙΝΕΤΕ Ο ΠΡΩΤΑΘΛΗΤΗΣ ΤΟΥ ΕΑΥΤΟΥ ΣΑΣ



ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΕΣ TED ΣΥΝΟΜΙΛΙΕΣ

Παρακολουθήστε αυτές τις υπέροχες ομιλίες TED από τον David Kaye, τον Julian Treasure και τον Adam Galinsky, που αποκαλύπτουν μια ισχυρή στρατηγική - ανυποχώρητη στην απλότητά της - την παρόρμηση να πείτε «όχι» και μάθετε πώς να διεκδικείτε τον εαυτό σας, να περιηγείστε σε δύσκολες κοινωνικές καταστάσεις και να μιλάτε με ενσυναίσθηση.

‘ΟΧΙ.’

ΜΙΛΩ ΑΝΟΙΧΤΑ

ΜΙΛΗΣΤΕ ΕΤΣΙ ΩΣΤΕ ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΝΑ ΘΕΛΟΥΝ ΝΑ ΑΚΟΥΣΟΥΝ



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | ΤΟ ΑΝΟΙΧΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Αυτό το δωρεάν μάθημα διερευνά τη σημασία της επικοινωνίας ως δεξιότητας στο χώρο εργασίας. Στόχος του είναι να αυξήσει την κατανόησή σας για τις δεξιότητες επικοινωνίας και να σας βοηθήσει να σκεφτείτε πώς θα μπορούσε να γίνει αντιληπτή η επικοινωνία σας από τους άλλους.

ΕΠΙΣΚΕΦΘΕΤΕ ΤΟΝ ΙΣΤΟΤΟΠΟ

ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

Adler, R. B., Rosenfeld, L. B., & Proctor, R. F. (2015). Interplay: The process of interpersonal communication (13th ed.). Oxford University Press.

Blokdyk, G. (2022). Stress management communication standard requirements. 5STARCooks.

Bolton, R. (1986). People skills: How to assert yourself, listen to others, and resolve conflicts. Touchstone.

Carnegie, D. (1998). How to win friends and influence people. Simon & Schuster.

Covey, S. R. (1989). The 7 habits of highly effective people: Powerful lessons in personal change. Free Press.

Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. Bantam Books.

Patterson, K., Grenny, J., McMillan, R., & Switzler, A. (2011). Crucial conversations: Tools for talking when stakes are high. McGraw-Hill Education.

Putnam, L. L., & Jablin, F. M. (2005). The new handbook of organizational communication: Advances in theory, research, and methods. Sage.

Rogers, C. (1980). A way of being. Houghton Mifflin Harcourt.

Schilling, T. (2019). The importance of communication in reducing workplace stress. Harvard Business Review. Retrieved from <https://hbr.org>

Summers, J., & Smith, B. (2015). Communication skills handbook. Wiley.

TED. (2016). How to speak so that people want to listen | Julian Treasure [Video]. Retrieved from https://www.ted.com/talks/julian_treasure_how_to_speak_so_that_people_want_to_listen

Treasure, J. (2017). How to be heard: Secrets for powerful speaking and listening. Mango Publishing.