

ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

Γκορέζης Παναγιώτης
Επιστημονικός Συνεργάτης ΑΠΘ

Μπέλλου Βικτώρια
Επίκ. Καθηγήτρια ΠΘ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

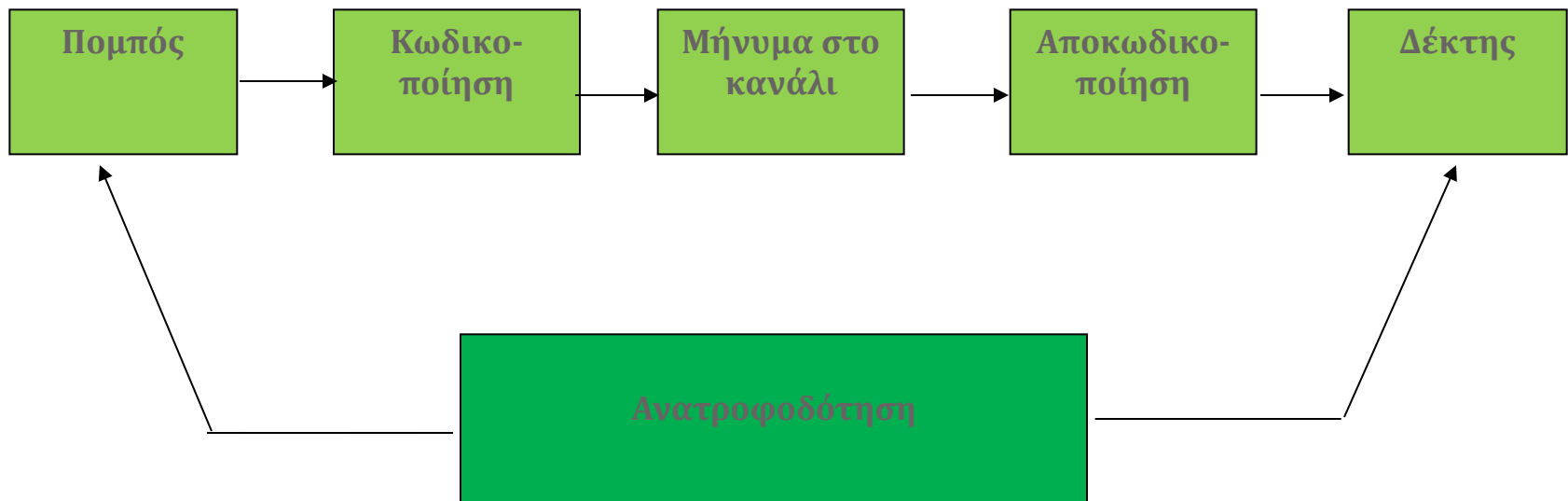
Επικοινωνία

- Κανένα άτομο, ομάδα ή οργανισμός δε υφίσταται χωρίς την επικοινωνία
- Σημαντικό κομμάτι τόσο της εργασιακής όσο και της εξώ-εργασιακής ζωής αναλώνεται στην επικοινωνία
- Η επικοινωνία επηρεάζει τόσο τις διαπροσωπικές σχέσεις όσο και τις στάσεις και συμπεριφορές των εργαζομένων

Επικοινωνία

- Ορίζεται ως η ανταλλαγή πληροφοριών από τον πομπό στον δέκτη καθώς και η αντίληψη του νοήματος μεταξύ των δύο μερών
- Η επικοινωνία συνεπώς δεν αφορά μόνο στη μετάδοση της πληροφορίας αλλά περιλαμβάνει τόσο τη μεταβίβαση όσο και την κατανόηση του νοήματος
- Τα βασικά μέρη της διαδικασίας της επικοινωνίας είναι:
α) πομπός, β) η κωδικοποίηση, γ) το μήνυμα, δ) το κανάλι, ε) η αποκωδικοποίηση, στ) ο δέκτης, ζ) ο θόρυβος, η) η ανατροφοδότηση

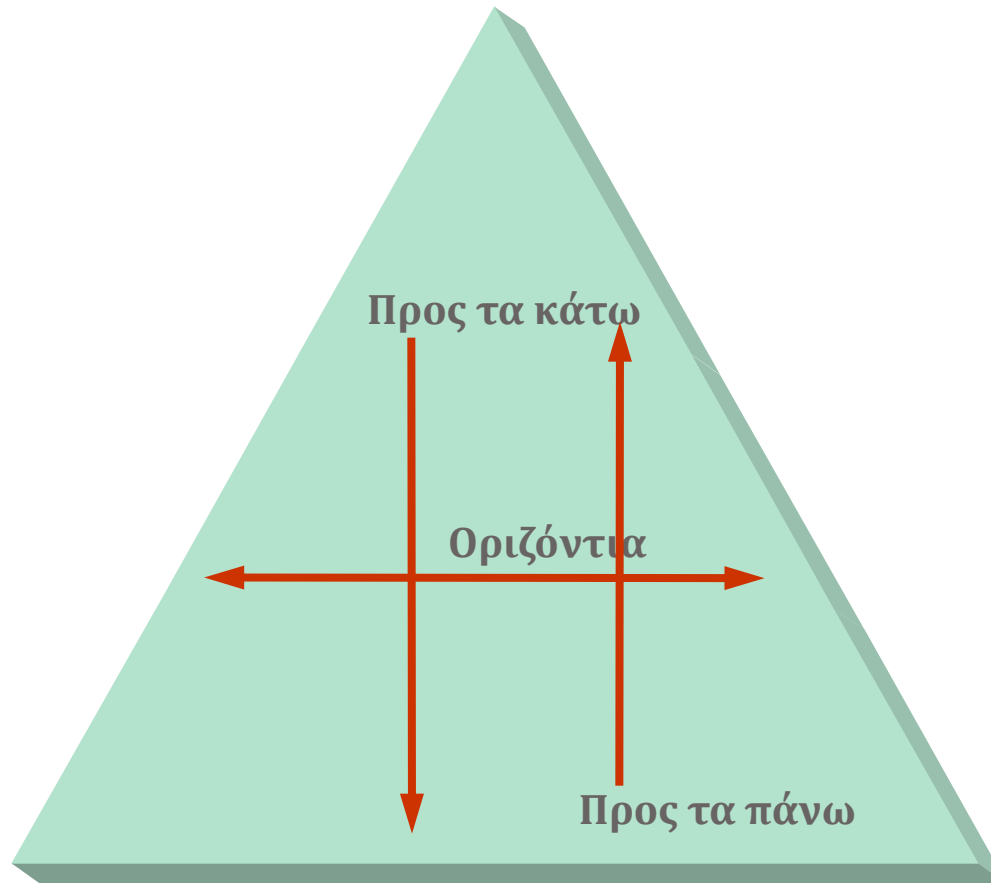
Η διαδικασία της επικοινωνίας



Σκοποί Επικοινωνίας

- ο Παρέχει πληροφορίες για τη λήψη αποφάσεων
- ο Βοηθά στην παρακίνηση
- ο Βοηθά στον έλεγχο
- ο Βοηθά στη δημιουργία υψηλού ηθικού
- ο Βοηθά στην εισαγωγή αλλαγών

Τυπικά κανάλια επικοινωνίας



Η κατεύθυνση της επικοινωνίας

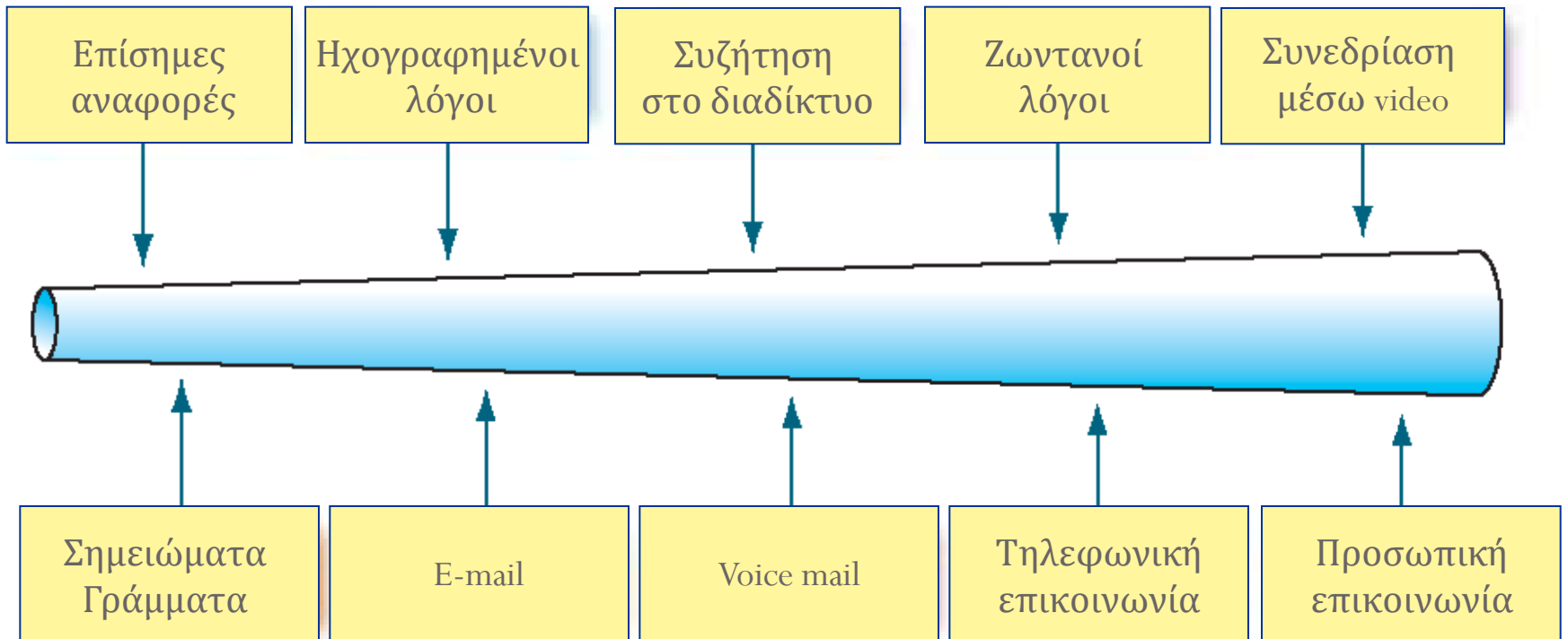
- Επικοινωνία από πάνω προς τα κάτω
 - Η πιο συνηθισμένη μορφή επικοινωνίας
 - Από ανώτερα ιεραρχικά επίπεδα σε κατώτερα
 - Π.χ. επικοινωνία σχετικά με πολιτικές του οργανισμού
 - Συχνά τα διοικητικά στελέχη αγνοούν την αξία της εν λόγω επικοινωνίας
- Επικοινωνία από κάτω προς τα πάνω
 - Χρησιμοποιείται κυρίως για την ανατροφοδότηση
 - Π.χ. στάσεις και συμπεριφορές των εργαζομένων αλλά και δεξαμενή ιδεών για τον οργανισμό
- Οριζόντια επικοινωνία
 - Χρησιμοποιείται για επικοινωνία μεταξύ των μελών της ίδιας ομάδας ή ίδιου επιπέδου
 - Μπορεί να έχουν θετικά (εξοικονόμηση χρόνου και διευκόλυνση συνεργασίας) και αρνητικά (συγκρούσεις) αποτελέσματα
- Άτυπη επικοινωνία (ράδιο αρβύλα)
 - Αφορά στην επικοινωνία που μεταδίδεται από ανεπίσημα κανάλια επικοινωνίας

Τα είδη της επικοινωνίας

- Προφορική επικοινωνία
 - Αποτελεί τον κυρίαρχο τρόπο μεταβίβασης των μηνυμάτων (ομιλίες, πρόσωπο με πρόσωπο συζητήσεις κ.λ.π.)
 - Είναι ταχύτατη και δίνει τη δυνατότητα της ανατροφοδότησης
 - Πιθανή διαστρέβλωση όταν «περνάει» το μήνυμα από πολλά άτομα (σπασμένο τηλέφωνο)
- Γραπτή επικοινωνία
 - Π.χ. επιστολές, φάξ, e-mail κ.λ.π.
 - Έχει το πλεονέκτημα ότι είναι χειροπιαστή και εξακριβώσιμη (scripta manent)
 - Καλύτερη προετοιμασία του μηνύματος
 - Είναι χρονοβόρα και λιγότερο ευέλικτη
 - Έλλειψη ανατροφοδότησης
- Μη λεκτική επικοινωνία
 - Αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επικοινωνίας
 - Περιλαμβάνει τις κινήσεις/στάση του σώματος, τις εκφράσεις του προσώπου, τη φυσική απόσταση κ.λ.π.

Τυπικά κανάλια επικοινωνίας

ΠΛΟΥΤΟΣ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ



Συνηθισμένα/καθημερινά
θέματα

ΜΗ Συνηθισμένα/καθημερινά
θέματα

Άτυπα κανάλια επικοινωνίας

Η άτυπη επικοινωνία συνυπάρχει με την τυπική ή ακόμη και την υποκαθιστά, όταν η τελευταία είναι ανεπαρκής, ασυνεχής ή αναποτελεσματική.

οΔιοίκηση δια περιηγήσεων

ο«Ράδιο αρβύλα»

Εμπόδια στην αποτελεσματική επικοινωνία

- **Φιλτράρισμα** – ο τρόπος με τον οποίο ο αποστολέας χειρίζεται την πληροφορία ώστε να γίνει πιο ευνοϊκή και ευχάριστη στον αποδέκτη
- **Επιλεκτική αντίληψη** – αδυναμία αφομοίωσης όλων των ερεθισμάτων που προσλαμβάνουμε
- **Πληροφοριακή υπερφόρτωση** – όγκος πληροφοριών που υπερβαίνει την ικανότητα επεξεργασίας τους
- **Συναισθήματα** – διαφορετική αντιμετώπιση ίδιου μηνύματος όταν υπάρχουν διαφορετικά συναισθήματα
- **Γλώσσα** – διαφορετικές λέξεις και χειρονομίες ενδέχεται να σημαίνουν διαφορετικά πράγματα σε διαφορετικούς λαούς (π.χ. αντίχειρας ψηλά – όλα πάνε καλά)
- **Σιωπή** – αφορά στην επιλογή των εργαζομένων να μην εκφράσουν τα συναισθήματα τους, τις απόψεις ή τις ιδέες τους
- **Φόβος επικοινωνίας (κοινωνικό άγχος)** – βίωμα υπερβολικού άγχους κατά τη διάρκεια όλων των μορφών επικοινωνίας

Τρόποι βελτίωσης της επικοινωνίας (ατομικό επίπεδο) (1/2)

- Προσεκτική χρήση της επαγγελματικής γλώσσας
- Συνέπεια λόγου και έργων
- Ενεργός και προσεκτικός ακροατής
- Αξιολόγηση της ροής της πληροφόρησης – αποφυγή της υπερφόρτωσης
- Άνοιγμα των διαύλων επικοινωνίας – δούναί και λαβείν
- Υποστηρικτική επικοινωνία - Ενίσχυση των σχέσεων
- Χρήση εμπνευσμένων τακτικών επικοινωνίας

Τρόποι βελτίωσης της επικοινωνίας (ατομικό επίπεδο) (2/2)

- Χρήση συναισθηματικών λέξεων και εκδήλωση σιγουριάς και δύναμης
- Προβολή αξιόπιστης στάσης
- Μεταφορά του κατάλληλου μηνύματος στον ακροατή
- Μειωμένη «ακαταστασία»
- Αποφυγή περιττών λέξεων
- Χρήση ξεκάθαρων μηνυμάτων

Τρόποι βελτίωσης της επικοινωνίας (σε οργανωσιακό επίπεδο)

- Εμπιστοσύνη και υποστηρικτικό κλίμα
- Ηγεσία που ενθαρρύνει την επικοινωνία
- Επίπεδη οργανωσιακή δομή
- Υλοποίηση προγραμμάτων επικοινωνίας
- Ανατροφοδότηση 360°
- Βελτίωση της ατομικής ικανότητας για επικοινωνία
 - Ιδιαίτερη έμφαση και προσοχή στο μήνυμα
 - Έλλειψη βιαστικών συμπερασμάτων και διακοπή της επικοινωνίας
 - Αναζήτηση μη λεκτικών σημαδιών κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας