



Αποτελεσματική Επικοινωνία & Συμπεριφορά

Μάρτιος 2024

Γιάννης Ξηρογιαννόπουλος

Περιεχόμενα

Θέμα

Σελίδα

- Πελάτης & ανάγκες ➤ 3
- Η ανθρώπινη συμπεριφορά ➤ 14
- Αποτελεσματική επικοινωνία ➤ 30
- Συγκρούσεις ➤ 83
- Συμπεράσματα ➤ 93

Σημείωση: Τα πνευματικά δικαιώματα και οι σημειώσεις της παρούσας παρουσίασης (σύνολο 99 διαφάνειες) είναι περιουσιακά στοιχεία και ανήκουν στην YX Consult IKE. Η χρήση του παρόντος υλικού επιτρέπεται αποκλειστικά στα πλαίσια σεμιναρίου “ Αποτελεσματική Επικοινωνία & Συμπεριφορά” της εταιρίας “ARKAS Hellas”

Πελάτης = Ανάγκες

- Εξωτερικοί & Εσωτερικοί πελάτες
- Πρακτικές ανάγκες
- Συναισθηματικές ανάγκες
- Οι 3 επιθυμίες του πελάτη
 - Να λύσει τα προβλήματά του
 - Να εκφράσει τα συναισθήματά του
 - Να ακουστεί



Πελάτης = Ανάγκες





Η σχέση με τους πελάτες?

Καταλάβετε τον πελάτη...

- Κοιτάξτε τον πελάτη σας με νέα ματιά.
- Υιοθετήστε την προοπτική του πελάτη.
- Προσδιορίστε τι πραγματικά θέλει ο πελάτης



Ανταποκριθείτε στον πελάτη

- Κερδίστε την εμπιστοσύνη του.
- Διαχειριστείτε τα συναισθήματά σας.
- Ασχοληθείτε με τα συναισθήματα του πελάτη.
- Επικοινωνήστε αποτελεσματικά !
- Θα σχηματίσουν άποψη μέσα στα πρώτα 10 - 15 “.
Να είστε αποτελεσματικοί από την αρχή
- Κρατήστε επαγγελματική στάση
- Αναπτύξτε λύσεις “win-win”



Μία καλή συμβουλή

- Επαναπροσδιορίστε τη λέξη «δύσκολος»
- Δείτε τους σαν «**πρόκληση**».
- Δείτε τους ότι χρειάζονται ορισμένα εργαλεία ή δεξιότητες που συνήθως δεν χρησιμοποιείτε.
- Δείτε τους σα μια μοναδική ευκαιρία για να κάνετε επίλυση δύσκολων προβλημάτων.

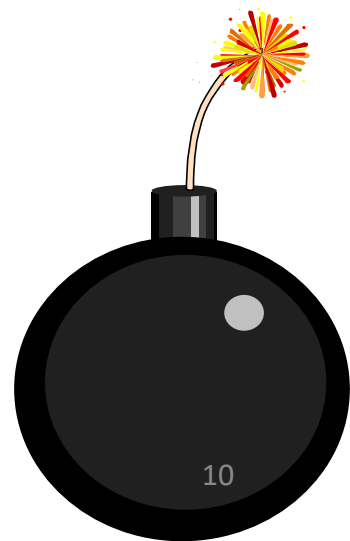


Πώς να το χειριστώ

- **Σκεφτείτε ήρεμα** ακόμα και όταν οι πελάτες σας «φαίνονται» άδικοι. Μην οδηγείτε τον εαυτό σας σε αυτοκαταστροφική οργή.
- **Κρίνετε αντικειμενικά.** Όλοι έχουμε ενεργήσει «κακά» κάποια στιγμή στο παρελθόν, αλλά δεν το κάνουμε πάντα.
- **Προσοχή στις «ταμπέλες»** (σκληρός, πονηρός κλπ)
- **Ελέγξτε τη πίεση και τα νεύρα**
- **Κάντε ένα “time out”,** εάν αισθανέστε έτοιμοι να «ξεφορτώσετε» επάνω στους πελάτες σας

DEFUSE στο θυμό...

- **D**o not loose cool (δεν χάνω την ψυχραιμία)
- **E**ncourage venting (ενθαρρύνω την εκτόνωση)
- **F**ocus on feelings (εστιάζω στο συναίσθημα)
- **U**ncover the facts (αποκαλύπτω τα γεγονότα)
- **S**uggest a solution (προτείνω λύση)
- **E**nd positively by checking (ελέγχω)



«Επιβληθείτε» στη σχέση

- Να είστε σίγουροι και άμεσοι
- Όχι επιθετικοί, θα χάσετε την αξιοπιστία
- Ποτέ μη κάνετε ένα συναισθηματικά φορτισμένο ανακοινωθέν. Δεν μπορείτε να το πάρετε πίσω!
- Να είστε ακριβείς και μείνετε στα γεγονότα
- Αποφύγετε να λέτε «ποτέ» και «πάντα»
- Ελέγξτε τους μορφασμούς και τις χειρονομίες σας
- Κοιτάτε απευθείας στα μάτια.
- Μην καμπουριάζετε και μην κινείστε νευρικά

Χειρισμός συναισθημάτων

Αντιληφθείτε τα συναισθήματα

Βοηθήστε τον πελάτη να εστιάσει

Εκτονώστε το θυμό του

Μείνετε και εσείς και αυτός εστιασμένοι

Βάλτε όρια στις συμπεριφορές

Αποτέλεσμα και «Μάσκα»

Για να παραχθεί ένα αποτέλεσμα σε επιθυμητό επίπεδο, ο εργαζόμενος πρέπει να έχει την κατάλληλη «Μάσκα»

- **M**otivation (κίνητρα)
- **A**ttitude (συμπεριφορά)
- **S**kills (ικανότητες)
- **K**nowledge (γνώση)
- **E**xperience (εμπειρία)





Η ανθρώπινη συμπεριφορά

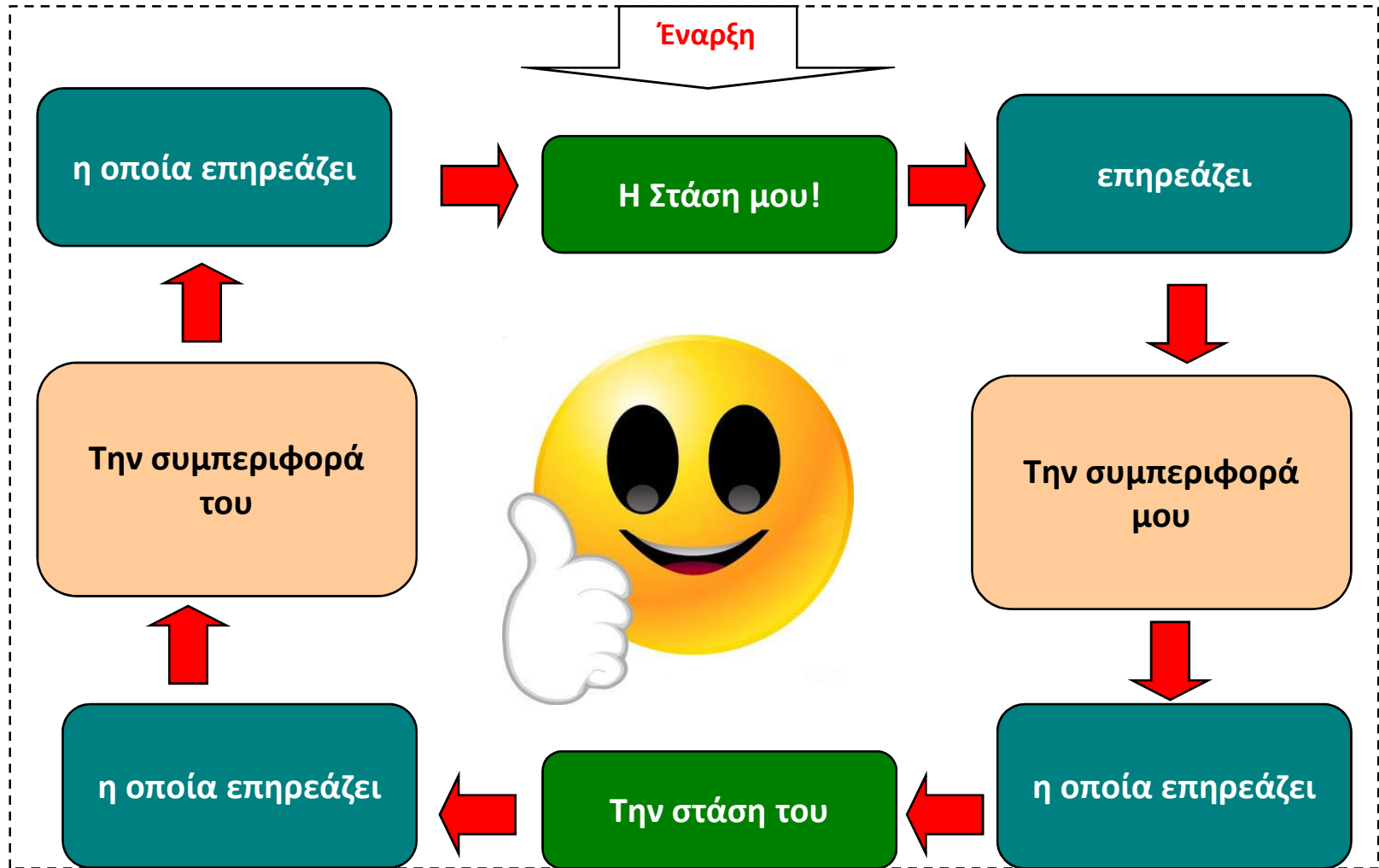
Η Στάση

- **Στάση**: Χρησιμοποιείται κύρια στις επικοινωνιακές μελέτες και είναι της μορφής «**μ' αρέσει – δεν μ' αρέσει**», δηλαδή, η θετική ή αρνητική εκτίμηση κάποιας πλευράς του εξωτερικού κόσμου.
- **Τα 3 Ε στης στάσης**:
 - **Environment** (Περιβάλλον): Σπίτι, Σχολείο, Εργασία, Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, Κοινωνικός Περίγυρος και Πολιτική Κατάσταση
 - **Education** (Μόρφωση – Αξίες & Αρχές)
 - **Experience** (Εμπειρία)

Η ανθρώπινη συμπεριφορά

- Η Συμπεριφορά ορίζεται σαν «τι λέμε και τι κάνουμε»
- Η Συμπεριφορά παρατηρείται. Τη βλέπετε και την ακούτε.
- Η Συμπεριφορά είναι η απάντησή μας στο περιβάλλον
- Η Συμπεριφορά εξαρτάται από την περίσταση
- Η Συμπεριφορά μπορεί να καλλιεργηθεί.

Η Στάση μας



Στυλ Συμπεριφοράς

- Το στυλ Συμπεριφοράς κάθε ανθρώπου προσδιορίζεται από δύο βασικές παραμέτρους:
- Την **Κυριαρχία**
- Τη **Κοινωνικότητα**



Κυριαρχία

Εστίαση στο έργο

- Συγκρατημένες ενέργειες
- Περιορισμένες κινήσεις σώματος
- Περιορισμένες εκφράσεις
- Τυπικότητα & τάξη
- Μικρή διακύμανση φωνής

Εστίαση στις σχέσεις

- Ανοικτές ξεκάθαρες ενέργειες
- Ζωντανές, έντονες κινήσεις
- Πολύ εκφραστικό πρόσωπο
- Άνεση. Οικειότητα
- Πολλές εναλλαγές στη φωνή



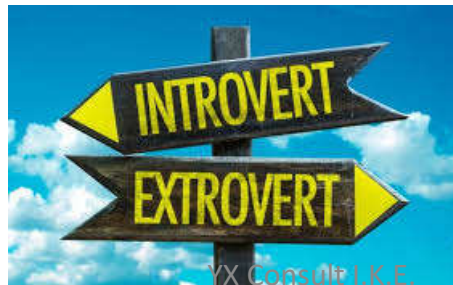
Κοινωνικότητα

Εσωστρέφεια

- Επιφυλακτική στάση σώματος
- Συνεργατική διάθεση
- Παραχωρεί χώρο
- Συνεσταλμένη ομιλία
- Αργοί ρυθμοί

Εξωστρέφεια

- Επιβλητική στάση σώματος
- Ανταγωνιστική διάθεση
- Καταλαμβάνει χώρο
- Μιλά δυνατά και emphaticά
- Γρήγοροι ρυθμοί
- Γρήγορη ομιλία



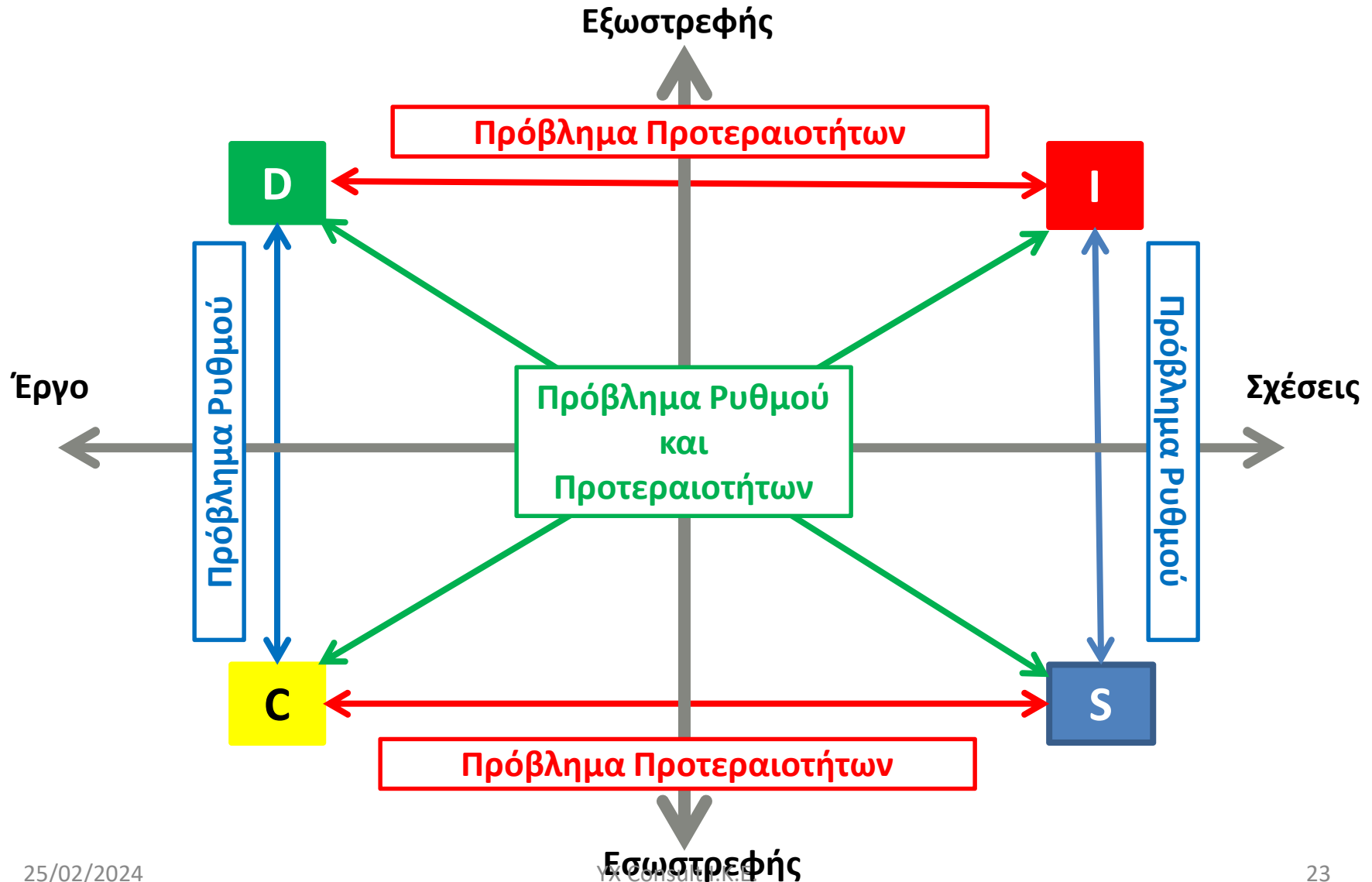
Τύποι Συμπεριφοράς



Στυλ Συμπεριφοράς



Το «ταίριασμα» των συμπεριφορών



Συμβατότητα

Πολύ Συμβατά	Αρκετά Συμβατά	Λιγότερο Συμβατά
Εργασιακά		
A - Φ	A - A	M - M
M - Φ	Φ - Φ	M - A
E - Φ	E - A	M - E
		E - E
Κοινωνικά		
A - A	M - M	M - Φ
Φ - Φ	Φ - A	E - A
E - E	M - E	M - A
	E - Φ	

Δυνάμεις & Αδυναμίες

Στυλ	Δυνατά Σημεία	Μετατροπή	Αδυναμίες
Μαχητικός	Αποφασιστικός Αντικειμενικός	Σε	Αυταρχικός Μη ευαίσθητος
Εκφραστικός	Ενθουσιώδης Ευφάνταστος	Σε	Απείθαρχος Ανεδαφικός
Φιλικός	Υποστηρικτικός Καλόβολος	Σε	Υποτακτικός Ανεκτικός
Αναλυτικός	Σχολαστικός Συστηματικός	Σε	Απαιτητικός Αδιάλλακτος

Πρόγραμμα δράσης

Στυλ	Απαντήστε στην ερώτηση	Υποστηρίξτε	Χρήση χρόνου	Ενθαρρύνετε τους με
Μαχητικός	Τι ?	Τα συμπεράσματα & τις πράξεις τους	Αποτελεσ - ματική	Εναλλακτικές & πιθανότητες
Εκφραστικός	Ποιος ?	Τις ιδέες τους	Ευέλικτη	Ιδέες & κίνητρα
Φιλικός	Πως ?	Ομαδικότητα & σχέσεις	Ευχάριστη	Διαβεβαιώσεις & υποστήριξη
Αναλυτικός	Γιατί ?	Τις αρχές & τις σκέψεις τους	Με ακρίβεια	Εξυπηρέτηση & αποδείξεις

Who are you ???



**Επιδιώξτε πρώτα να κατανοήσετε και ...
στη συνέχεια, να σας κατανοήσουν**

Άσκηση 1



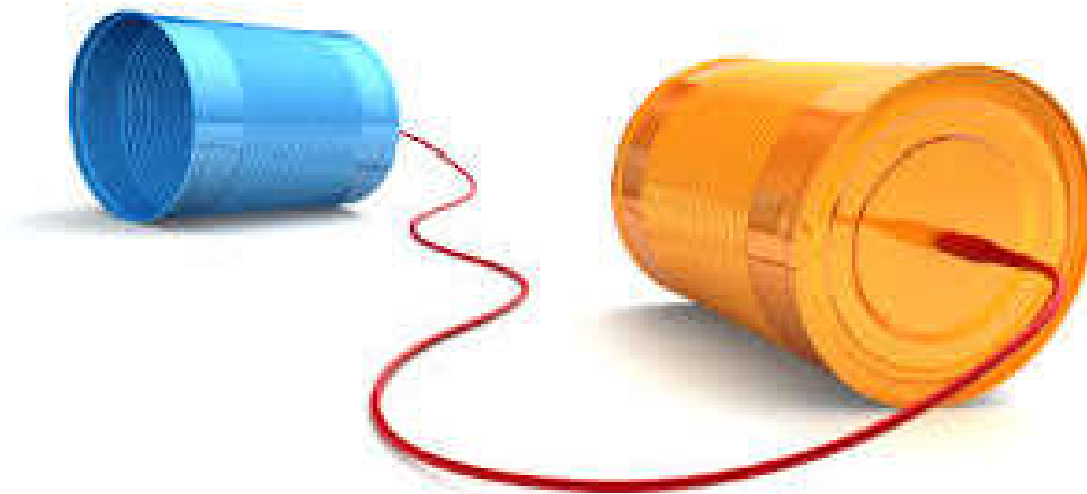


Αποτελεσματική Επικοινωνία

Επικοινωνία ο «Ορισμός»

- Επικοινωνία είναι η δραστηριότητα της μεταφοράς πληροφοριών μέσω της ανταλλαγής ιδεών, συναισθημάτων, προθέσεων, στάσεων, προσδοκιών, αντιλήψεων ή εντολών, μέσω της ομιλίας, μη-λεκτικά, με χειρονομίες, γραπτά, ή μέσω συμπεριφοράς.
- Είναι η **ουσιαστική** ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ δύο ή περισσότερων συμμετεχόντων.
- Απαιτεί έναν αποστολέα, ένα μήνυμα, ένα μέσο και έναν παραλήπτη
- Η διαδικασία της επικοινωνίας ολοκληρώνεται, όταν ο δέκτης **αντιλαμβάνεται** το μήνυμα του αποστολέα.

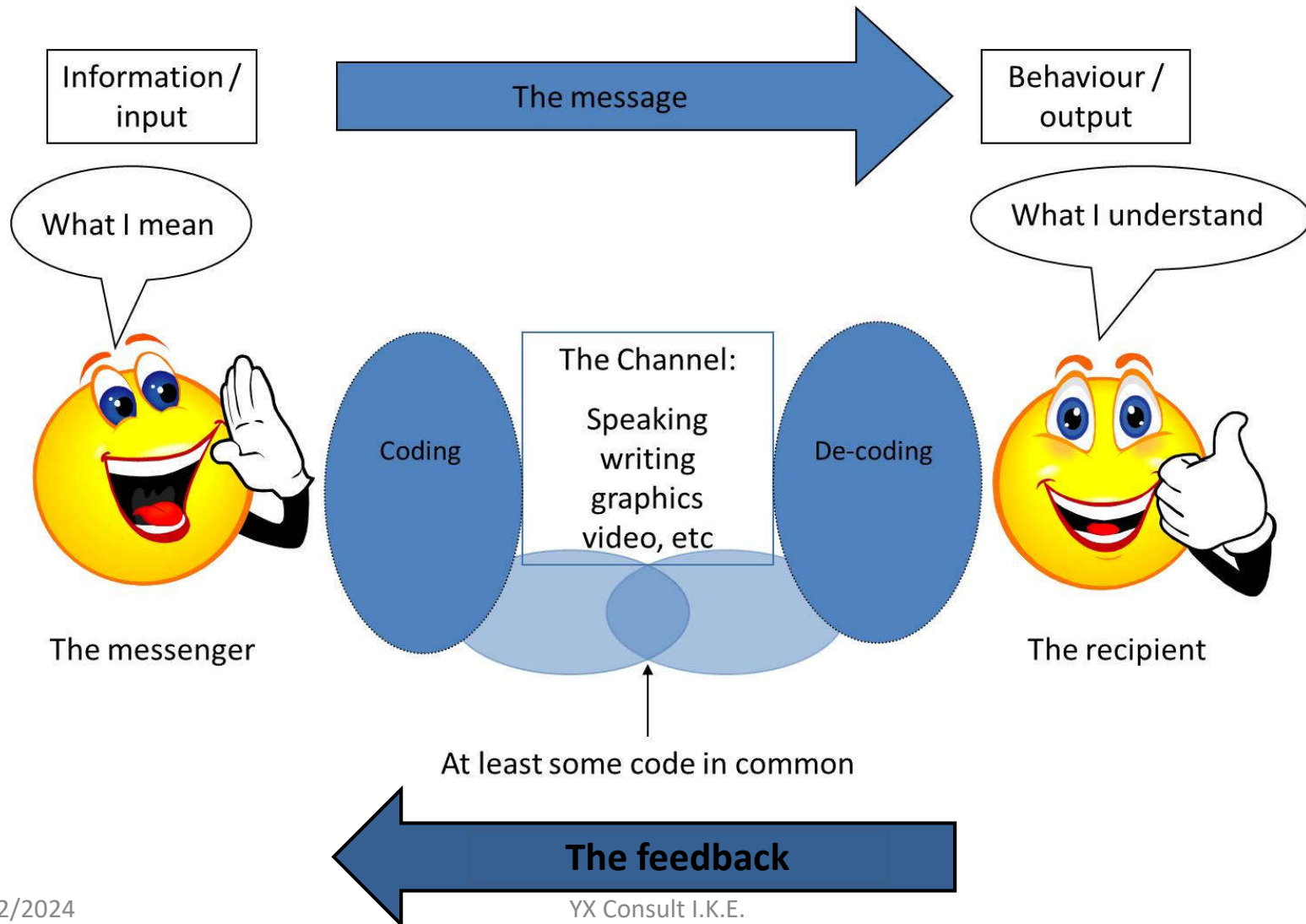
Ξεκίνησε κάπως έτσι....



Και εξελίσσεται...



Η διαδικασία της επικοινωνίας



Οι 5 βασικοί παράγοντες

- **Η πηγή** – Προγραμματισμός του μηνύματος
- **Κωδικοποίηση** – Δημιουργώ ένα ξεκάθαρο μήνυμα
- **Επιλογή του σωστού καναλιού επικοινωνίας**
- **Αποκωδικοποίηση** – Παραλαμβάνω & μεταφράζω ένα μήνυμα
- **Ανάδραση**

Μάντζιος Εδεσσαϊκός



Η πηγή:

Προγραμματισμός του μηνύματος

- Μη χάνετε το χρόνο σας δίνοντας πληροφορίες που δεν είναι απαραίτητες
- Αντιληφθείτε το **στόχο** σας. Γιατί επικοινωνείτε?
- Αντιληφθείτε το **κοινό** σας (που απευθύνεστε). Με ποιόν επικοινωνείτε? Τι θέλουν αν μάθουν?
- **Προγραμματίστε** τι θέλετε να πείτε και πως θα στείλετε το μήνυμά σας
- Ζητήστε να καταλάβετε πόσο καλά έγινε αντιληπτό το μήνυμά σας

Κωδικοποίηση :

Δημιουργώ ένα ξεκάθαρο μήνυμα

- Επιλέξτε λέξεις & γλώσσα σώματος που θα κάνουν τον άλλο να ακούσει πραγματικά αυτά που λέτε.
- **Προβλέψτε την αντίδραση** των άλλων σε ότι λέτε
- Όταν γράφετε σκεφτείτε τα εξής:
 - Αποφύγετε ακαταλαβίστικες λέξεις & αργκό.
 - Τσεκάρετε τη γραμματική και τη στίξη.
 - Χρησιμοποιείτε εικόνες & διαγράμματα
 - Οι λέξεις επάνω σε ένα χαρτί ως συνήθως δεν έχουν συναισθήματα

Κωδικοποίηση : Cosmote



Η έννοια A.I.D.A.

- **A**ttention : Προσοχή
- **I**nterest : Ενδιαφέρον
- **D**esire : Επιθυμία
- **A**ction : Δράση



Το βασικό στο μήνυμα είναι...

- **K**eeep
 - **I**t
 - **S**imple &
 - **S**traightforward
-
- «Πείτε το απλά & άμεσα»



Το κατάλληλο κανάλι επικοινωνίας

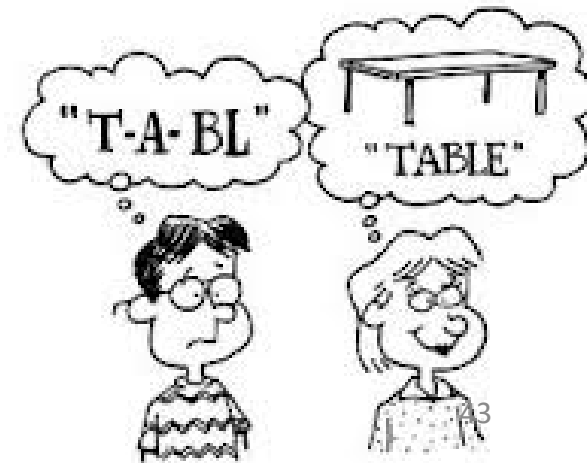
- Η ευαισθησία και το περιεχόμενο του θέματος
- Πόσο εύκολα μπορούν να επικοινωνηθούν οι λεπτομέρειες.
- Οι προτιμήσεις του αποδέκτη.
- Χρονικοί περιορισμοί.
- Η ανάγκη για διευκρινήσεις.



Αποκωδικοποίηση

Παραλαβή και ερμηνεία μηνύματος

- Πρέπει να είναι ευνόητο για να γίνει συζήτηση
- Για να είστε σωστός επικοινωνιακά, πρέπει να **ξέρετε να κάνετε ένα βήμα πίσω**. Αφήστε τον άλλο να μιλήσει και απλά ακούστε
- Αυτό δε σημαίνει ότι πρέπει να είστε «παθητικοί»
- Η ακοή είναι μία πολύ δύσκολη δουλειά , ιδιαίτερα η ενεργητική.



Πως βλέπουμε τα χρώματα

Γυναίκες



Άντρες



Δαϊάβσε το γήρογρα! Μροπείς

Σνφμύωα με μια έυρενα στο Πισήναπιμετο του Κμτρπι-
αίζ, δεν πεαίζι ρλόο με τι σριεά ενίαι τοθοπεμετενα τα
γταμάμρα σε μια λξέη, ακρί το πώτρο και το ταελείτυο
γάμρμα να ενίαι στη στωσή θσέη. Τα υλοπιόπα μρο-
πούν να ενίαι σε τχίυεας θιέεσς και μροπετίε να δαβαι-
άεστε τις λιεξές χρωίς πλβημόρα. Ατυό γνίταιι γαιτί ο
απρώνθονις εκέγλφοας δεν δαεβζιάι γάμρμα γάμρμα
κθάε λξέη αλλά τη λξέη σαν σνύλοο.

Ατίπτσυεο, ε;

‘Η 4Υ7ό

4Υ7Ο 70 ΚΕ1Μ3Ν0
3ΙΝ4Ι Γ14 Ν4 5Α5 Δ31Ξ31 ΠΩ5
Ο 3ΓΚ3ΦΑΛ05 Μ45 ΜΠ0Ρ3Ι
Ν4 Κ4Ν3Ι 4ΠΙ573Υ74 ΠΡ4ΓΜ474
57ΗΝ 4ΡΧΗ ΜΡ0Ρ31 Ν4 5Α5
F4ΝΗΚ3 ΔΥ5Κ0Λ0 4ΑΛΛ4 7WR4
70 ΜΥ4Λ0 545 ΔΙ484Ζ31 4ΥΤ0ΜΑ74
ΧΩΡ15 ΚΑΝ Ν4 ΣΚ3Φ7Ε741.
Λ1Γ01 ΜΠ0Ρ0ΥΝ Ν4 70
ΔΙ48450ΥΝ 4Υ70.
ΑΝ ΜΠ0Ρ31Τ3 Ν4 Τ0
Δ14845373 Κ4Ν73 5ΗΑΡ3.

Α Κυρίες και κύριοι	Β η πραγμάτωση των στόχων που έχουμε θέσει	Γ μας επιβάλλει να αναλύσουμε πολύ προσεκτικά και συνειδητά	Δ τις υπάρχουσες οικονομικές συνθήκες και τα θεσμικά πλαίσια
Από την άλλη πλευρά	η έκταση και η μέθοδος διαμόρφωσης των στελεχών	παίζουν σημαντικό ρόλο για να καθορίσουμε	τους άξονες μιας μελλοντικής πορείας.
Και ταυτόχρονα	η σταθερή άνοδος στην ποιότητα και την ποσότητα των προσπαθειών μας	μας υποχρεώνει να προσδιορίσουμε και να καθορίσουμε	ένα γενικότερο σύστημα πλατιάς συμμετοχής
Δεν πρέπει όμως να μας διαφεύγει ότι	η παρούσα δομή του συστήματος αυτού	μας βοηθάει να προετοιμάσουμε και να αφομοιώσουμε	τις νέες τάσεις και κατευθύνσεις απέναντι στην πρόκληση των καιρών.
Κατά τον τρόπο αυτό	ένα νέο μοντέλο πολύπλευρης δράσης	εγγυάται την ευρύτερη δυνατή απήχηση ώστε να επεξεργαστούμε	τις νέες συνιστώσες και συντεταγμένες
Η καθημερινή πρακτική έχει αποδείξει ότι	η ανάπτυξη της ποικιλόμορφης δραστηριότητάς μας	συμβάλλει με τρόπο αποφασιστικό στο να σηματοδοτήσει	τις βάσεις μιας προοδευτικής μετεξέλιξης
Περιττεύει να υπογραμμίσω τη σημασία αυτών των στοιχείων γιατί	η αδιάκοπη προσήλωσή μας στην πρακτική της τεκμηρίωσης και ενημέρωσης	βοηθάει αποφασιστικά στην προσπάθεια να στερειώσουμε	ένα δυναμικό σύστημα αντιμετώπισης των νέων μεγάλων απαιτήσεων του καιρού μας
Η πολύμορφη και πλούσια εμπειρία αλλά και	το δυνάμωμα και η επέκταση των δομών	μας δίνουν σε μεγάλο βαθμό την ευχέρεια να εκτιμήσουμε	τις καλύτερες δυνατές συνθήκες για την επιτάχυνση του έργου μας
Η επιμέλεια της οργάνωσης και προπάντων	η πλατιά συμμετοχή των λαϊκών μαζών στις σχετικές επεξεργασίες	αποτελούν μια πολύ σημαντική βάση για	ένα καινούργιο μοντέλο ανάπτυξης
Τα ιδεολογικά κριτήρια όταν συνδυαστούν και	με το ξεκίνημα μιας αποφασιστικής καμπάνιας	εγκαινιάζουν μία διεργασία που συμβάλλει στο να τελειοποιήσουμε	τις διάφορες μορφές ενίσχυσης της επιρροής μας

Ανάδραση (Feedback)

Για να είμαστε σίγουροι ότι οι άλλοι έχουν καταλάβει το μήνυμά σας

- Κάνετε ερωτήσεις
- Επαναλάβετε με δικά σας λόγια
- Ανάδραση με τη γλώσσα του σώματος μπορεί να προσδιορίσει
 - Τα επίπεδα εμπιστοσύνης
 - Αμυντικότητα
 - Συμφωνία
 - Κατανόηση (ή έλλειψη κατανόησης)
 - Επίπεδο ενδιαφέροντος
 - Επίπεδο εμπλοκής
 - Αλήθεια (ή ψέμα)



Η Ανατροφοδότηση σε εργαζομένους

- Η ανατροφοδότηση και η αναγνώριση χτίζουν την αίσθηση στον εργαζόμενο ότι **τον εκτιμούν**.
- Βοηθά στην ενίσχυση των θετικών συνηθειών και **ενθαρρύνει** περισσότερο την αναμενόμενη απόδοση.
- Η ανατροφοδότηση χτίζει την **αυτογνωσία** και μας βοηθά να έχουμε **επίγνωση** του αντίκτυπου που έχουν οι πράξεις μας.
- Η παροχή και η λήψη σχολίων είναι ζωτικής σημασίας για μια επιτυχημένη στρατηγική διαχείρισης της απόδοσης και **βελτιώνεται με την εξάσκηση**.

Το αποτελεσματικό feedback (1)

- Να ξεκινάτε πάντα με τα θετικά
- Στη συνέχεια να ασκείτε εποικοδομητική κριτική και να συζητάτε τομείς προς βελτίωση
- Πάντα να τελειώνετε με μια θετική νότα
- Να θυμάστε ότι η υπερφόρτωση κάποιου με σχόλια μειώνει την πιθανότητα να είναι αποτελεσματικός.
- Θυμηθείτε να δώσετε στον εργαζόμενο την ευκαιρία να απαντήσει στα σχόλια.

Το αποτελεσματικό feedback (2)

- Βεβαιωθείτε ότι ο παραλήπτης είναι προετοιμασμένος να ακούσει.
- Περιγράψτε ξεκάθαρα την κατάσταση.
- Παρουσιάστε τη γνώμη σας για την κατάσταση.
- Δώστε πρακτικές συμβουλές για βελτίωση.
- Μετατρέψτε τη συνάντηση σε συνομιλία.

Συμβουλές για να δώσω feedback

- **Συλλέξτε σχόλια 360 μοιρών.** Μην φοβάστε να σπάσετε τον κανόνα ότι η ανατροφοδότηση μπορεί να δοθεί μόνο προς τα κάτω, από τους διευθυντές έως τους υπαλλήλους.
- **Κάντε την έρευνά σας.** Πριν δώσετε σχόλια, σκεφτείτε την προσωπικότητα του ατόμου και πώς προτιμά να τα λαμβάνει.
- **Εστιάστε στην εποικοδομητική ανατροφοδότηση.** Η ίδια η ανατροφοδότηση θα πρέπει να είναι μια ισορροπία θετικών και αρνητικών σχολίων που τονίζουν τομείς βελτίωσης.
- **Κάντε το εξατομικευμένο.** Αφιερώστε χρόνο για να προετοιμάσετε τα σχόλιά σας και βεβαιωθείτε ότι είναι ουσιαστικά.

Συμβουλές για να λάβω feedback

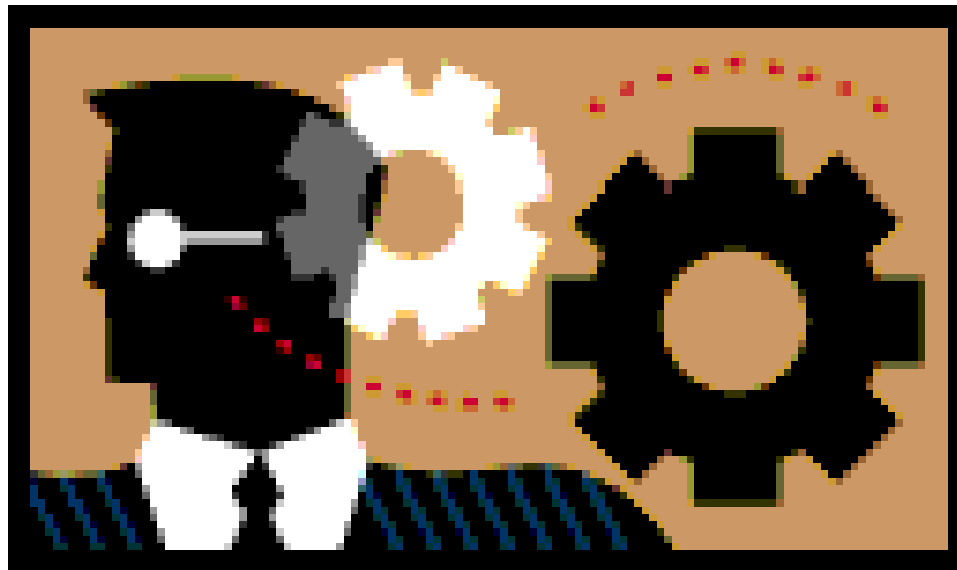
- **Ζητήστε το συχνά.** Το να ζητάτε σχόλια θέτει τον τόνο του που θα έπρεπε να βελτιωθείτε στο μέλλον.
- **Μην το παίρνετε προσωπικά.** Είναι εύκολο να είσαι αμυντικός όταν λαμβάνεις σχόλια, ειδικά όταν είναι αρνητικά.
- **Σημειώστε.** Καταγράψτε τα σχόλια που λαμβάνετε.
- **Follow up.** Αφού λάβετε σχόλια, ευχαριστήστε τον πάροχο για τον χρόνο που σας αφιέρωσε και προχωρήστε στην εφαρμογή. Αυτό δείχνει ότι εκτιμάτε τα σχόλια και τα θέλετε και στο μέλλον.

Διαχείριση κριτικής

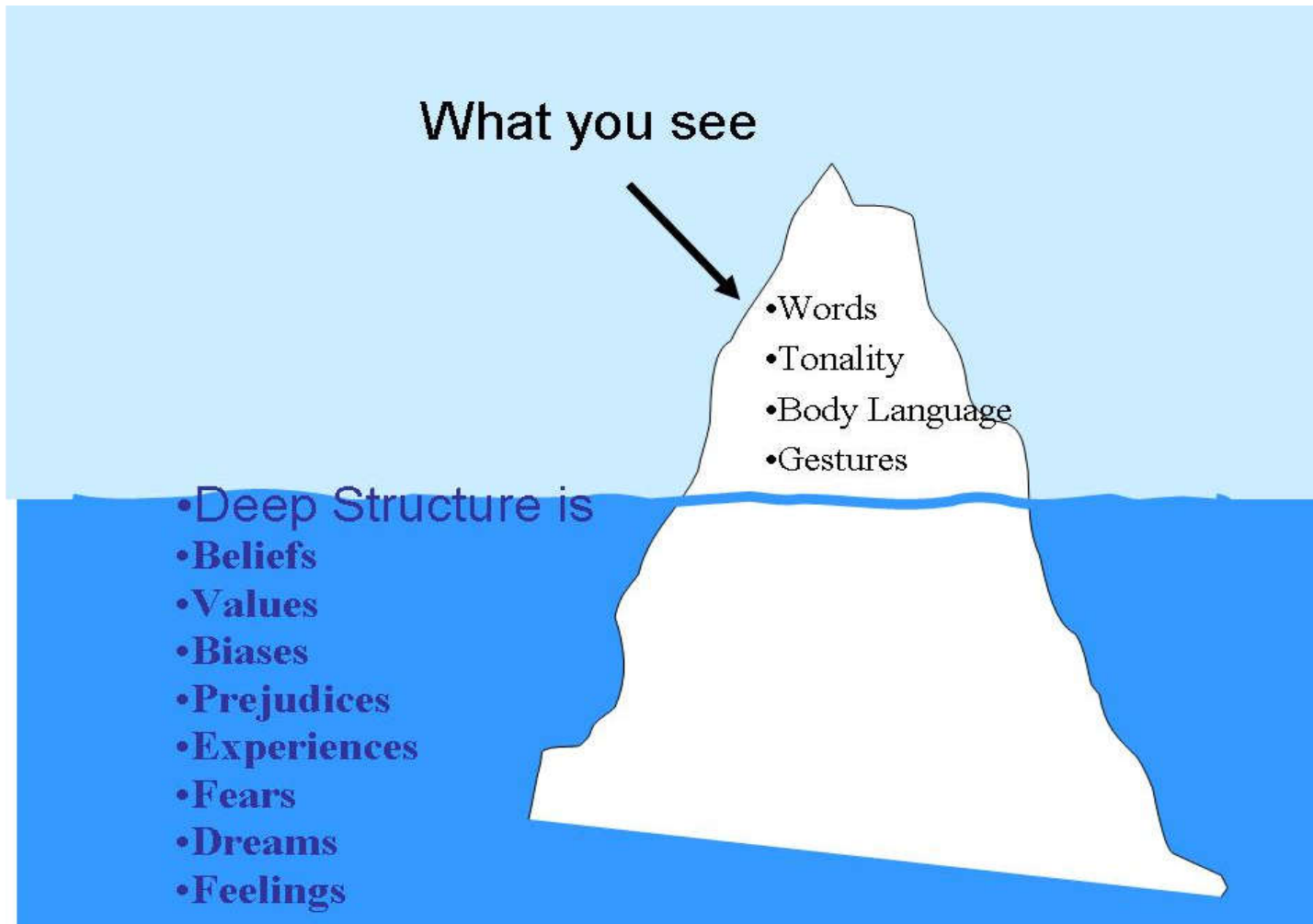
- **Μην παίρνετε αμυντική στάση.** Κατά τη διάρκεια μιας συνομιλίας ανατροφοδότησης, το πιθανότερο είναι ότι κάπου θα αισθανθείτε εξαιρετικά αμυντικά
- **Μην ζητάτε υπερβολικά συγγνώμη.** Από την άλλη πλευρά, μην υπερβάλλετε
- **Μην αντιδράτε παρορμητικά**
- Μην χάσετε την ευκαιρία να διευκρινίσετε
- **Μην κολλάτε μόνο σε ένα σημείο**

Άσκηση 2

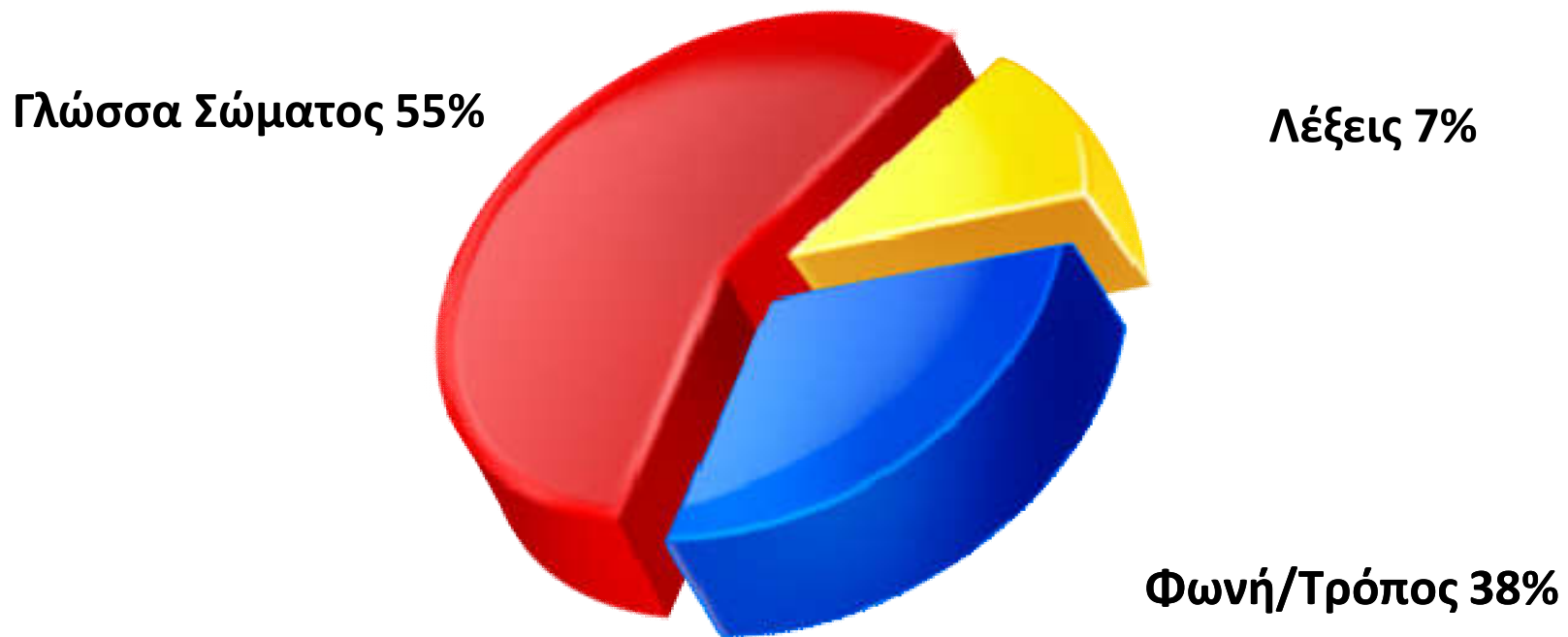
- Πόσο αποτελεσματικά επικοινωνείτε?



Το παγόβουνο της επικοινωνίας



Η «πίττα» της επικοινωνίας



Τεχνικές φωνής τα “5 Ps”

- Pronunciation : Καθαρότητα
- Project (volume) : Ένταση
- Pitch : Χροιά
- Pace : Ρυθμός / Ταχύτητα
- Pause : Παύση

Χρήση Λέξεων

- Τι λες
- Πώς το λες
- Εμπλουτίστε το λόγο σας
 - Παραδείγματα
 - Ερωτήσεις
 - Ιστορίες
 - Χιούμορ

Μη λεκτική επικοινωνία

Γλώσσα του σώματος

- Μέσα από χειρονομίες και επαφές (αγγίγματα)
- Μέσα από τα στοιχεία (ρούχα, σύμβολα “status”)
- Έκφραση των συναισθημάτων
- Έκφραση της στάσης
- Έκφραση των διαπροσωπικών σχέσεων

Μη λεκτική επικοινωνία



5 τύποι μη λεκτικής επικοινωνίας

- Επαφή με τα μάτια
- Εκφράσεις προσώπου
- Χειρονομίες
- Στάση σώματος
- Χώρος και απόσταση



Επαφή με τα μάτια

Να το κάνετε

- Δείχνει προσοχή και ενδιαφέρον
- Δίνει πληροφορίες & αλληλεπίδραση
- Σταθερή ματιά
- Αποφύγετε περισπασμούς

Μην το κάνετε

- Κοιτάτε γύρω στο χώρο
- Κοιτάτε πάνω από τα κεφάλια
- Κοιτάτε έξω από το παράθυρο
- Κοιτάτε αντικείμενα



Εκφράσεις προσώπου

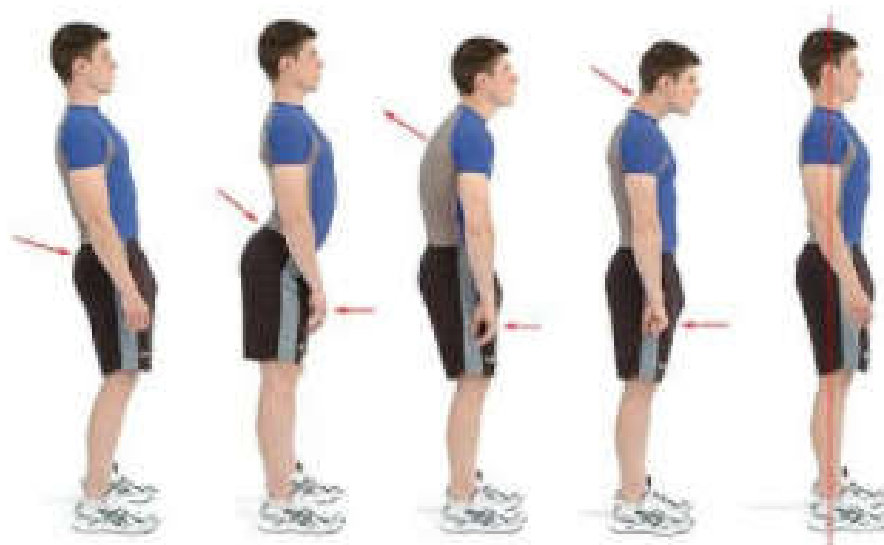


Χειρονομίες

- Χειραψία (υποταγμένη, κυρίαρχη, επιθετική, φιλική)
- Σταυρωμένα χέρια: δύσκολη η αποκρυπτογράφηση
- Χτύπημα μύτης : «Κοίτα τη δουλειά σου»
- Σφιγμένα χέρια : σιγουριά
- Χάιδεμα σαγονιού : προσπαθώ να αποφασίσω
- Χέρι μπροστά στο στόμα: συγκαλυμμένα ψέματα
- Χέρια στις τσέπες, γοφούς : επιθετικότητα
- Χέρια στο στήθος : κλειστή συμπεριφορά
- Χέρια χαλαρά : ανοιχτή συμπεριφορά

Στάση σώματος

- Κυριαρχική : άβολο για το συνομιλητή
- Προεκτεταμένο στήθος: προσπαθώ πάρα πολύ
- Σε κατάπτωση: ανασφάλεια
- Προέκταση κεφαλιού : επιθετικότητα
- Σωστή στάση

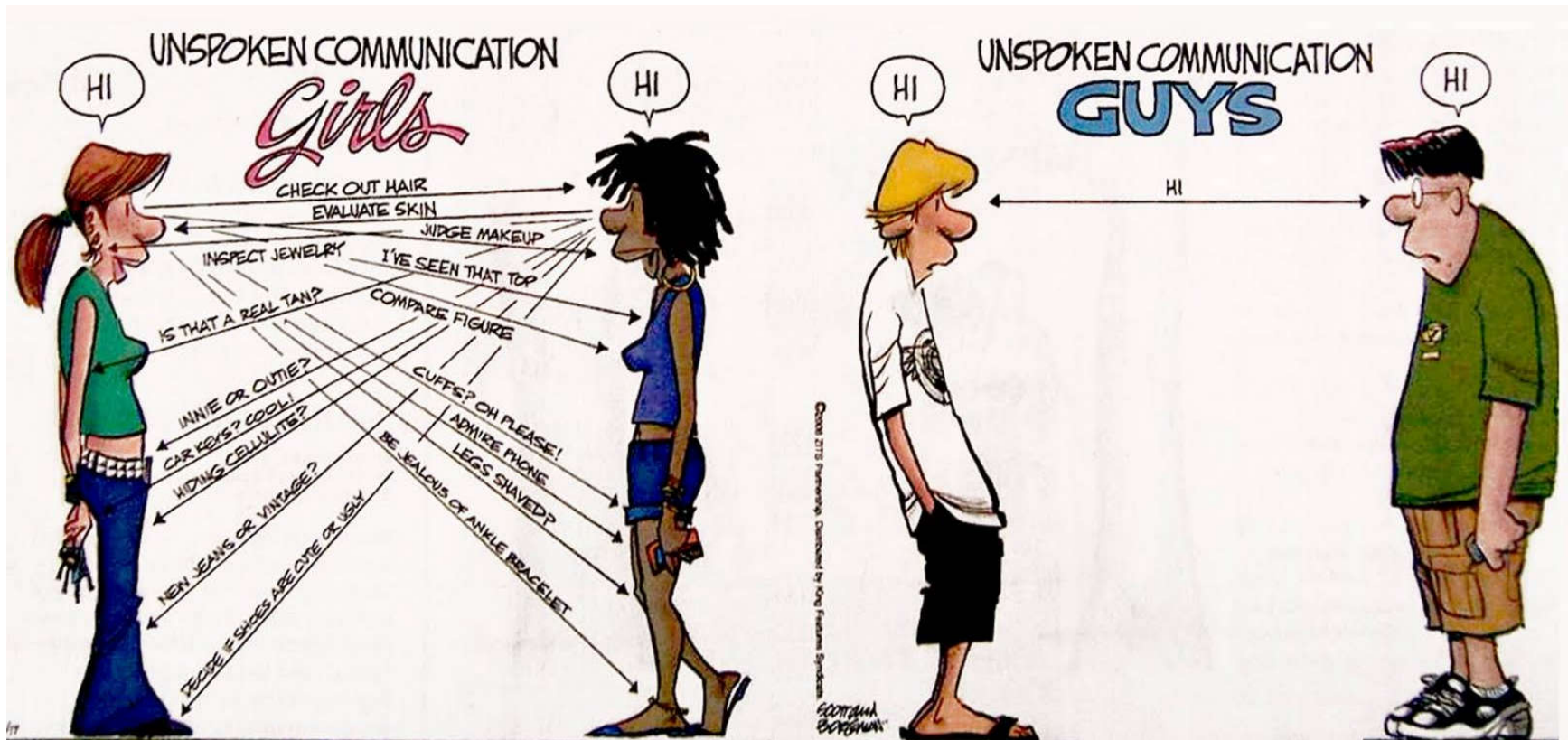




Χώρος και απόσταση

- Οικεία επαφή ($<0,50$ μέτρα)
- Προσωπικός χώρος ($0,5 - 1,5$ μέτρα)
- Κοινωνικός χώρος ($1,5 - 4,5$ μέτρα)
- Δημόσιος χώρος ($>4,5$ μέτρα)
- Όταν διεισδύουν στο χώρο μου:
 - Προβληματίζομαι
 - Αμύνομαι
 - Γίνομαι επιθετικός

Μη λεκτική επικοινωνία



Επίπεδα Ακοής



Ενεργητική Ακρόαση

- Είναι η ανώτατη βαθμίδα ακρόασης για μια πραγματική επικοινωνία.
- Ο ενεργητικός ακροατής προσέχει και διακρίνει το στόχο και τα αισθήματα που εκφράζονται με το μήνυμα και τα αντικειμενικά στοιχεία.
- Ένα σημαντικό μέρος της ενεργητικής ακρόασης είναι **η προσοχή σε ότι δεν λέγεται.**
- Η ενεργητική ακρόαση **δεν υπονοεί συμφωνία ή διαφωνία.**

Ενεργητική Ακρόαση (προσοχή)

- Κατά κύριο λόγο, οι άνθρωποι δεν ακούνε – απλώς περιμένουν τη σειρά τους να μιλήσουν.
- Τείνουμε να ενδιαφερόμαστε περισσότερο να φανερώσουμε τις δικές μας απόψεις και εμπειρίες παρά να ακούσουμε πραγματικά και να κατανοήσουμε τους άλλους.
- Η ενεργητική ακρόαση δεν περιορίζεται μόνο στα λόγια αλλά και στις κινήσεις.

Ενεργητική Ακρόαση (εστίαση)

- Δώστε αμέριστη προσοχή στο συνομιλητή σας
- Κοιτάζετε τον προσεκτικά
- Προσέξτε τη γλωσσά του σώματος του
- Αποφύγετε τους περισπασμούς.
- Αναγνωρίστε τα σημεία με νεύμα και χαμόγελο
- Περιστασιακά να σκέπτεστε τι έχει ήδη πει
- Αφήστε τον να μιλήσει, χωρίς να σκέφτεστε τι θα πείτε στη συνέχεια.
- Μην διακόπτετε.



x1



x2

Ενεργητική Ακρόαση (τεχνικές απόκρισης)

- **Παράφραση**

Αν κατάλαβα καλά ...

Θέλεις να πεις ότι ...

Ανησυχείς για ...

Πιστεύεις ότι ...

- **Διευκρίνιση**

Πες μου σε παρακαλώ γι' αυτό ...

Πες μου γιατί αισθάνεσαι έτσι ...

Πες μου τι ακριβώς συνέβη ...

- **Προσωπικά βιώματα (μηνύματα «εγώ»)**

Το χωνί των ερωτήσεων

- Αρχίζω τη συζήτηση με ανοικτή ερώτηση
– **ΑΚΟΥΜΕ**
- Συνεχίζω με ερώτηση που σχετίζεται με την απάντηση
– **ΑΚΟΥΜΕ**
- Αναζητάω στοιχεία για τεκμηρίωση
– **ΑΚΟΥΜΕ**
- Διευκρινίζω , Συνοψίζω, Κατανοώ



Μερικές αρνητικές εκφράσεις

- **ΟΧΙ:** Τους στέλνετε αλλού.
- **ΔΕΝ ΜΠΟΡΩ:** Δεν κάνετε κάτι
- **ΑΔΥΝΑΤΟΝ:** Να πιστεύετε ότι πάντα υπάρχει λύση.
- **ΓΙΑΤΙ:** Δείχνει καχυποψία. Υπονοεί έλλειψη εμπιστοσύνης.
- **ΤΙ :** Υπονοεί ότι υπάρχει αμφιβολία .
- **ΑΚΟΥΣΤΕ :** Δε διακόπτουμε τους άλλους για να μας ακούσουν
- **ΠΕΡΙΜΕΝΕΤΕ:** Δεν αρέσει σε κανέναν να περιμένει.
- **ΛΑΘΟΣ:** Το να κατηγορείτε κάποιον δεν θα σας βοηθήσει να βρείτε λύσεις.
- **ΘΑ ΕΠΡΕΠΕ ΝΑ ΕΙΧΑΤΕ...** : Να αντιμετωπίζετε το παρόν. Δεν έχει νόημα να περιορίζεστε στο παρελθόν.

Η επικοινωνία στην εργασία (1)

- Ξοδεύουμε περισσότερο από το 70% του χρόνου μας σε κάποιο είδος επικοινωνίας
- Η ικανότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας θεωρείται μία από τις πιο κρίσιμες δεξιότητες για τους υπαλλήλους καριέρας
- Η επικοινωνία είναι ζωτικής σημασίας
 - για την άσκηση ηγεσίας
 - για τον αποτελεσματικό σχεδιασμό, τον συντονισμό και τον έλεγχο

Η επικοινωνία στην εργασία (2)

- Η επικοινωνία αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο
 - για τη λήψη ποιοτικών αποφάσεων,
 - την ανάπτυξη προσωπικών σχέσεων,
 - τη διαχείριση και την αποφυγή συγκρούσεων
- Η επικοινωνία είναι απαραίτητη για την αλληλεπίδραση με το εξωτερικό περιβάλλον
- **Η επικοινωνία μας αφορά όλους**

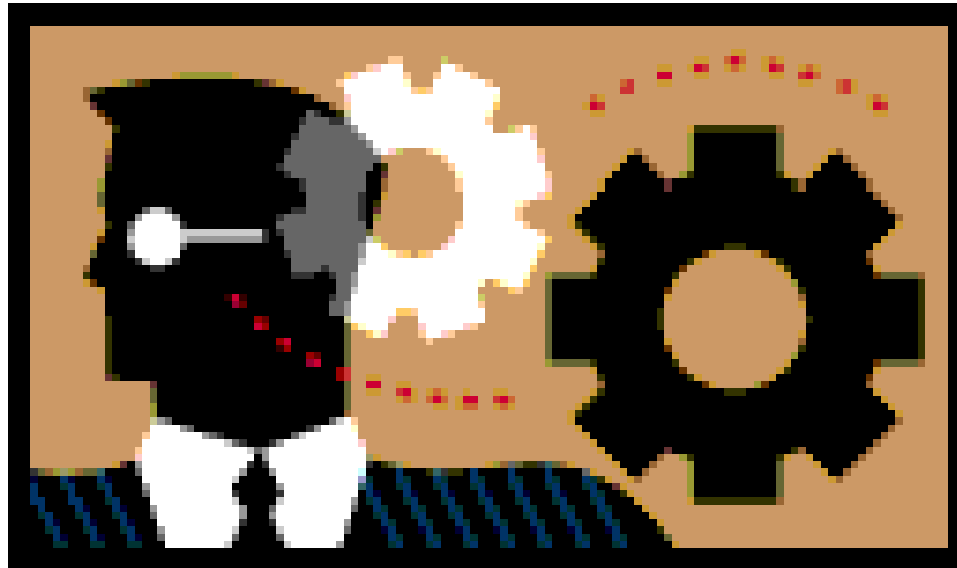
Και ... όταν η κατάσταση γίνει πολύ δύσκολη

- Μιλάτε πιο ήρεμα από τους άλλους
- Κρατήστε μεγαλύτερο διάστημα ανάμεσα στις λέξεις σας
- Εάν διακόπτουν συνέχεια διακόψτε για μερικά δευτερόλεπτα αφού ολοκληρώσουν
- Μη χυδαιολογείτε
- Μη «τσιμπήσετε» εάν σας επιτεθούν ή σας κατηγορήσουν
- Αγνοήστε τις απειλές

Το Παράθυρο “Johari”



Άσκηση 3: Το δικό σας Johari



Επικοινωνήστε αποτελεσματικά

Μιλήστε με τρόπο που ηρεμεί

Βεβαιωθείτε ότι έχετε κατανοήσει το θέμα

Στείλτε τα σωστά λεκτικά & μη λεκτικά μηνύματα

Χτίστε σχέσεις



Συγκρούσεις

Οι συγκρούσεις

- Αντιμετωπίζουμε συνέχεια συγκρούσεις, είναι φυσιολογικό....
- Πάνω από το $\frac{1}{4}$ του χρόνου στην δουλειά μας , αντιμετωπίζουμε μικρές ή μεγάλες συγκρούσεις
- Σκοπός είναι να κατανοήσουμε πως λειτουργούν και την στάση μας όταν συμβαίνουν
- Να ανακαλύψουμε τις τεχνικές που μας ταιριάζουν για να αντιμετωπίσουμε δημιουργικά τις συγκρούσεις...

Το παράδοξο

- Εξ ορισμού, οι πλευρές που εμπλέκονται έχουν περισσότερα κοινά σημεία από αυτές που δεν συμμετέχουν...
- Άρα η ύπαρξη **«κοινού τόπου»** είναι αναπόφευκτη.



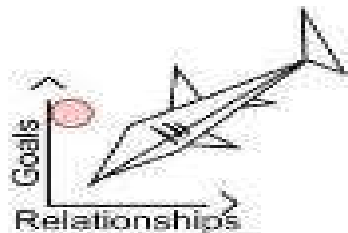
Κρίσιμες ερωτήσεις

- Μπορούμε να αποφύγουμε τις συγκρούσεις ?
- Η σύγκρουση προκαλεί πάντα άσχημες αντιδράσεις ?
- Η σύγκρουση σε μια σχέση δημιουργεί πόλωση ?
- **Παραδοχή :** Είναι κομμάτι από την ζωή μας.
Μας δίνουν ενέργεια και πολλές φορές τα αποτελέσματά τους δεν είναι καθόλου αρνητικά...

Τύποι συγκρούσεων

- **Ατομική-εσωτερική** (διανοητική/πνευματική) :
 - Αρχές-πιστεύω, εσωτερικά διλήμματα, ευθυνοφοβία, φόβος για το άγνωστο...
- **Ομαδική-εσωτερική** (στην ομάδα/οργανισμό)
 - Διαφορετικές απόψεις, αντιλήψεις, ατομικά πιστεύω, προσωπικότητες, ανταγωνισμός, εξουσία....
- **Ομαδική-εξωτερική** (Εμείς και οι «άλλοι»)
 - Συγκρούσεις συμφερόντων, αρχών, αντιλήψεων

Στυλ Συγκρούσεων

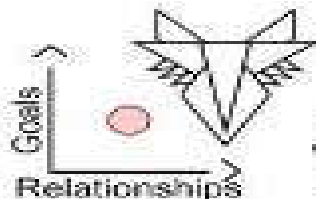
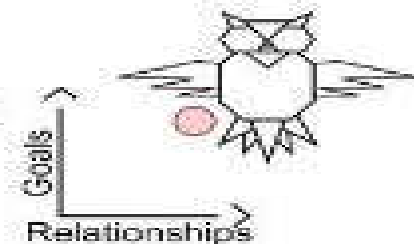


SHARK Competition - I take charge

- + Quick decisions without compromise which can be correct as well as incorrect = win or lose resolutions.
- The shark may seem hostile and arouse resentment.

OWL Collaboration - I win, you win

- + Both sides get what they want without negative feelings, resulting in mutual trust, positive relationships, and commitments.
- Time and energy-consuming.

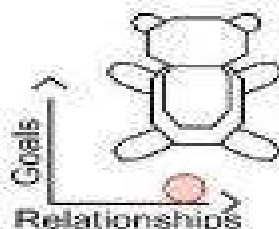
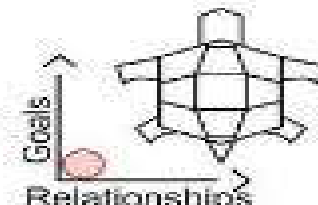


FOX Compromise - I bend, you bend

- + Cares about relationships and goals when solving complex issues without simple solutions, where all parties are equal in power, 50/50.
- Compromise may create less than optimal outcomes resulting in game playing.

TURTLE Avoidance - I leave

- + Maintaining relationships by not escalating a conflict can result in late and difficult conflict resolution.
- Conflicts remain unaddressed and unresolved, overusing may result in being walked all over.



TEDDY BEAR Accommodation - I give in

- + Accommodating when outmatched to maintain relationships, and minimize injury.
- May be taken advantage of, not be productive, breed resentment, and exploits the weak.

Συνηθισμένες αιτίες συγκρούσεων

- Προκατάληψη
- Τα «στραβόξυλα»
- Υπερβολική ευαισθησία
- Διαφορετικές αρχές/κοσμοθεωρίες
- Διαφορετικές προσεγγίσεις στα δεδομένα
- Διαφορές στους στόχους ή τις προτεραιότητες
- Ανταγωνισμός
- Παρεξηγήσεις & παρανοήσεις
- Ανεκπλήρωτες προσδοκίες
-



Αποτελέσματα σύγκρισης

- **Καταστροφική** : Δεν καταλήγουμε πουθενά, ρήξη, δομές και σχέσεις καταστρέφονται
- **Ομοιοστατική**: Διατηρούμε το παρόν “status quo”
- **Εποικοδομητική**: Καταλήγουμε σε κάποια συμφωνία, διατηρούμε τις σχέσεις σε καλό επίπεδο
- **Αναπτυξιακή**: Καταλήγουμε σε συμφωνία που αλλάζει τα δεδομένα, οι δομές και οι σχέσεις βελτιώνονται και περνούν σε άλλο επίπεδο

Αρνητικά σημεία της σύγκρουσης

Αρνητικά φαινόμενα

- Υπέρ-απλούστευση
- Πόλωση
- Αντιμετώπιση «Φταίω - Φταις»
- Άρνηση και Σιωπή
- Απαίτηση για «λογική» εξήγηση
- Βεβιασμένες ενέργειες, απρόσεκτοι χαρακτηρισμοί...
- Διαστρέβλωση της πραγματικότητας
- Αμυντική , αντιπαραγωγική στάση

Αποτελέσματα

- ▶ Κακές προσωπικές σχέσεις
- ▶ Αρνητικά αποτελέσματα στην δουλειά
- ▶ Μπορεί να έχει σημαντικό κόστος
- ▶ Μπορεί να δημιουργήσει νέα εμπόδια
- ▶ Μπορεί να χάσουμε τους πελάτες μας χωρίς λόγο
- ▶ Μπορεί να οδηγήσει σε κακές αποφάσεις

Θετικά σημεία της σύγκρουσης

Θετικά Φαινόμενα

- Κέρδη από τις διαφωνίες, τις διαφορετικές απόψεις
- Ενδυνάμωση της λογικής
- Ενέργεια στους συμμετέχοντες
- Δημιουργικότητα
- Ανακαλύπτουμε νέα πράγματα, τρόπους σκέψης, απόψεις....
- Ανακαλύπτουμε τα όρια όλων μας
- Ξεπερνώντας την σύγκρουση, δυναμώνουν οι σχέσεις μας
- Κινητήριο δύναμη για αλλαγή

Αποτελέσματα

- ▶ «Ξεκαθαρίζει το τοπίο»
- ▶ Μαθαίνουμε, γινόμαστε καλύτεροι, μέσα από την οπτική γωνία των άλλων
- ▶ Προσαρμοζόμαστε πιο εύκολα
- ▶ Γινόμαστε (ατομικά και σαν ομάδα) πιο καινοτόμοι
- ▶ Παίρνουμε καλύτερες αποφάσεις
- ▶ Γινόμαστε πιο παραγωγικοί
- ▶ Περνάμε καλύτερα !!....

Συμπεράσματα



Η επικοινωνία θέλει αυτοπεποίθηση



Ενισχύστε την αυτοπεποίθησή σας

- Απομακρυνθείτε από την αρνητικότητα και φέρετε τη θετικότητα
- Αλλάξτε τη γλώσσα και την εικόνα του σώματος σας
- Μην αποδέχεστε την αποτυχία και απαλλαγείτε από τις αρνητικές φωνές στο κεφάλι σας
- Προετοιμαστείτε
- Για δύσκολες στιγμές φτιάξτε δύο μεγάλες λίστες.
Για ποια πράγματα είστε:
 - Ευγνώμονες
 - Υπερήφανοι



Ένας άνθρωπος με αυτοπεποίθηση

- Κάνει αυτό που πιστεύει ότι είναι σωστό, ακόμα κι αν δεν είναι ιδιαίτερα δημοφιλές
- Είναι πρόθυμος να αναλάβει κινδύνους
- Αναγνωρίζει τα λάθη του και μαθαίνει από αυτά
- Είναι σε θέση να δεχτεί μια φιλοφρόνηση χωρίς παρεξήγηση
- Είναι αισιόδοξος



Χτίστε σωστές σχέσεις

- Προσπαθήστε να χτίσετε καταστάσεις «κερδίζω – κερδίζεις».
- Αναγνωρίστε ότι και οι άλλοι είναι άνθρωποι και έχουν επίσης δικαίωμα σε λάθη και εκνευρισμούς.
- Επιδιώξτε πρώτα να τους κατανοήσετε
- Συμπεριφερθείτε στους άλλους όπως θα θέλατε να σας συμπεριφέρονται
- Εάν δε μπορέσουμε να επιλύσουμε τα προβλήματά μας επαγγελματικά και φιλικά θα παιδευτούμε πολύ!

Το μυστικό στην αντιμετώπιση είναι...



...η σχέση με τον πελάτη / συνομιλητή !!!

Σας ευχαριστώ