



Η Τέχνη της Αποτελεσματικής Επικοινωνίας

Εκπαιδεύτρια: Κα. Χριστοφή Βασιλική
Conicon Ltd

25 Φεβρουαρίου 2015

Εκπαιδευτρια: Βασιλική Χριστοφή

Η κ. Χριστοφή Βασιλική έχει σπουδάσει Εφαρμοσμένη Επικοινωνία (Επικοινωνιολόγος) στο London Metropolitan University , με ειδίκευση στις Δημόσιες Σχέσεις και στην επικοινωνία των δύο φύλων.

Είναι κάτοχος του διπλώματος “Business Management Program” του Institute of Leadership and Management, Αγγλίας. Παρακολούθησε και αποπεράτωσε με επιτυχία τις εξετάσεις στα προγράμματα Face Micro Expression Training και Subtle Expression Training του Paul Ekman, USA. Έχει επιτύχει τις εξετάσεις του προγράμματος “Anger Management” του Logan Group, Η.Π.Α.

Τα τελευταία 3 χρόνια εργάζεται ως εκπαιδευτρια πλήρους απασχόλησης και υπεύθυνη κατάρτισης στην Conicon.

Είναι αρθογράφος και προσκεκλημένη ομιλήτρια σε ραδιοφωνικές και τηλεοπτικές εκπομπές.

Vasiliki Christofi
www.conicontraining.com

Δεν είναι το τι λένε και
τι κάνουν
οι άνθρωποι..
Αλλά, πως το λένε και
πόσο καλά το
κάνουν...

Τι είναι Επικοινωνία?

Επικοινωνία είναι:

Η αποστολή και λήψη σκέψεων, δεδομένων, πιστεύω, συμπεριφορών και συναισθημάτων – μέσω ενός ή περισσότερων μέσων (πομπός – δέκτης) που προκαλούν αντίδραση.

Προσδιορισμός Επικοινωνίας

Μία επιτυχημένη επικοινωνία χρειάζεται **δράση** και **αντίδραση** δηλαδή η συνεχής ανταλλαγή ρόλων του αποστολέα με τον παραλήπτη και αντίθετα.

Όπου ο αποστολέας κωδικοποιεί το μήνυμα και το στέλνει στον παραλήπτη για να το αποκωδικοποιήσει με αποτέλεσμα μια οποιαδήποτε απάντηση.



4 Βασικοί Τύποι Επικοινωνίας:

Μη λεκτική επικοινωνία

(εκφράζεται μέσα από τη γλώσσα του σώματος όπως χειρονομίες, άγγιγμα, και εκφράσεις προσώπου)

Λεκτική επικοινωνία (περιέχει λέξεις, ομιλία, γλώσσα) μπορεί να είναι διαπροσωπική ή δημόσια

Γραπτή επικοινωνία (περιέχει οτιδήποτε είναι γραπτό όπως βιβλία, άρθρα, e-mails)

Οπτική επικοινωνία (εκφράζεται μέσα από φωτογραφίες, σύμβολα, σχέδια)

Εμπόδια Επικοινωνίας

- ✓ Διαφορετικό πλαίσιο αναφοράς/ Αντίληψη
- ✓ Στερεότυπες συμπεριφορές
- ✓ Δυσπιστία
- ✓ Έλλειψη : Εμπιστοσύνης
Αναγνώρισης
Σεβασμού
Επιχειρηματολογίας
- ✓ Δυσκολία λόγω: Κουλτούρας
Φύλου
Διαφορετικής Γλώσσας
Γλώσσας του σώματος
- ✓ Έλλειψη προσοχής / συγκέντρωσης
- ✓ Έλλειψη ακρόασης



Εμπόδια Επικοινωνίας

- Θόρυβοι
- Διαφορά επιπέδου/θέσης/τάξης
- Υπέρ- πληροφόρηση
- Πίεση χρόνου
- Απόσταση “άνεσης” μεταξύ ανθρώπων
 - Οικεία ζώνη (από αφή μέχρι 40εκ.)
 - Προσωπική ζώνη (από 40εκ. μέχρι 120εκ.)
 - Κοινωνική ζώνη (από 120εκ. μέχρι 3.5μ.)
 - Δημόσια ζώνη (από 3.5 μ. και άνω)

Εσωτερικά Εμπόδια

- Διαφορετικά σημεία αναφοράς όπως διαφορετικές ανάγκες, αξίες, συμπεριφορές, προσδοκίες.
- Διαφορετικός τρόπος ομιλίας
- Επιλεκτική ακρόαση (Αγνόηση ή παραποίηση νέων πληροφοριών όταν αυτές συγκρούονται με υφιστάμενα πιστεύω)
- Προ- αξιολόγηση του μηνύματος
Αξιολόγηση μηνύματος :
 - αξιολόγησης του αποστολέα (προηγούμενης εμπειρίας με τον αποστολέα).
 - αναμενόμενου νοήματος του μηνύματος.

Η Επικοινωνία Μπλοκάρετε όταν:

1. Είστε ασαφείς
2. Χρησιμοποιείτε αόριστες εκφράσεις
3. Επιλέγετε λάθος μέθοδο
4. Χάνεται το μήνυμα
5. Αποξενώνεται το ακροατήριο
6. Χρησιμοποιείτε ακαδημαϊκή γλώσσα και όχι απλή
7. Δεν επαναλαμβάνετε την προσπάθεια

6 Βήματα για να Κάνεις την Αρχή:



Προφορική Επικοινωνία:

- Να είστε συγκεκριμένοι.
- Χρησιμοποιείτε Παραδείγματα / Παραλληλισμούς.
- Λάβετε υπόψη πιθανές διαφορές συμφερόντων.
- Αποφύγετε τις υπερβολές.
- Χρησιμοποιείτε την μαγική λέξη «εμείς».
- Μιλάτε με ακρίβεια.
- Εχεμύθεια.
- Μην αναφέρεται κάποιο θέμα το οποίο δεν είστε απόλυτα ενήμεροι, για να μην βρεθείτε σε δύσκολη θέση.



Υπάρχουν 5 επίπεδα Ακρόασης τα οποία είναι:

- «ακούω» χωρίς να ακούω
- προσποιούμαι ότι ακούω
- ακούω επιλεκτικά
- ακούω προσεκτικά
- ακούω συμμετοχικά

Οπότε είναι στο χέρι σου ποιο επίπεδο
Ακρόασης θα έχεις στην ζωή σου...!!!!

Vasiliki Christofi
www.conicontraining.com

Τι πρέπει να κάνετε:

- Επαφή με τα μάτια
- Σήματα κατανόησης του μηνύματος (μέσω γλώσσα τους σώματος)
- Δεν διακόπτουμε
- Κάνουμε ερωτήσεις
- Δεν αμφισβητούμε εσωτερικά
- Μπαίνουμε στη θέση του συνομιλητή μας
- Δεν κάνουμε κριτική
- Προσοχή στην ουσία
- Σταμάτα να «μιλάς» από μέσα σου και άκου προσεκτικά
- Ανατροφοδότησε τον ομιλητή

Έρευνες έχουν Δείξει ότι Μηνύματα που Στέλνονται, Εκλαμβάνονται με τρεις Διαφορετικούς Τρόπους

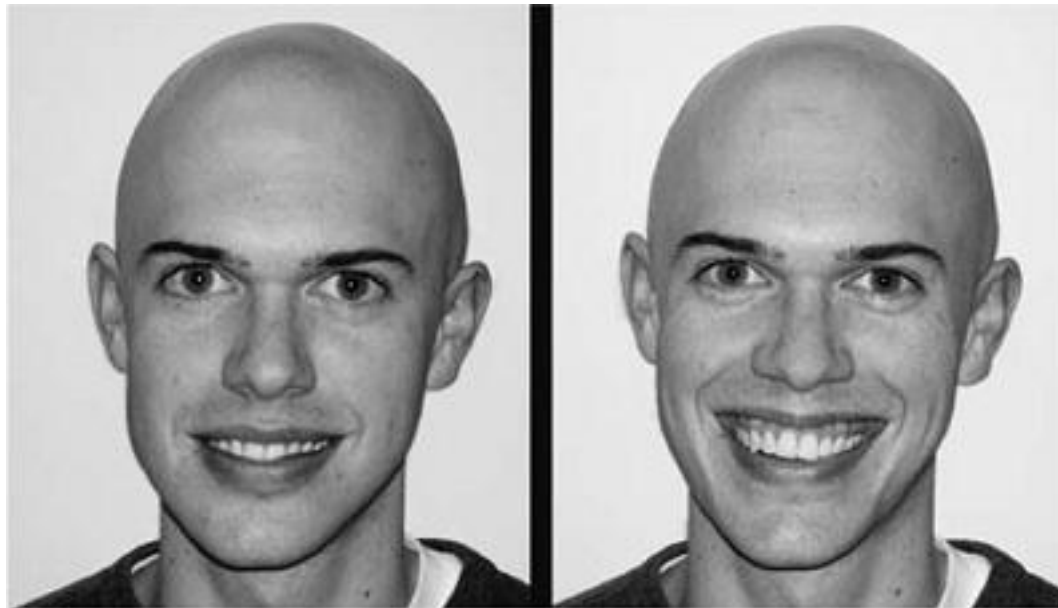
- (1) 7% στην λεκτική επικοινωνία
- (2) 38% στον τόνο της φωνής
- (3) 55% στην γλώσσα του σώματος



Επικοινωνία του Σώματος

- Η γλώσσα του σώματος αποκαλύπτει αισθήματα και πράξεις στους ανθρώπους που είναι γύρω μας και το αντίθετο
- Η χρήση της γλώσσας του σώματος γίνεται συνειδητά και ασυνείδητα. Δεν μπορούμε να ελέγχουμε τον εαυτό μας συνέχεια.
- Μέσα από την στάση του σώματος μπορείς να δώσεις έμμεσα τα μηνύματα που επιδιώκεις

Χαμόγελο: Αληθινό Vs Ψεύτικο



- Μια σφιχτή **χειραψία** δημιουργεί την αίσθηση φιλικού και εγκάρδιου ανθρώπου
- Πάντοτε να **προσφέρετε μια σταθερή χειραψία**. Όταν ξεκινάτε πρώτοι εσείς την χειραψία, δημιουργείτε θέση ισχύος, δείχνετε ότι έχετε αυτοπεποίθηση και ότι είστε επικεφαλής της συζήτησης
- Να σταθείτε στην **δεξιά** πλευρά του συνομιλητή σας. Λόγω του τρόπου με τον οποίο λειτουργεί ο εγκέφαλος.

Οι τεχνικές δεξιότητες μπορούν να σε βοηθήσουν να ανελιχτείς

αλλά η Διαπροσωπική σου δεξιότητα είναι αυτή που θα σε κάνει να Ξεχωρίσεις..!!!!

Christofi Vasiliki
www.conicontraining.com



Να έχετε ένα υπέροχο βράδυ!!!

