

Επικοινωνία: Έννοια και διαδικασία

Περιεχόμενα διάλεξης

- Ορισμός επικοινωνίας
- Ορισμός οργανωσιακής επικοινωνίας
- Η διαδικασία της επικοινωνίας
- Προϋποθέσεις αποτελεσματικής επικοινωνίας

Εννοιολογικός προσδιορισμός της ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

«επικοινωνώ» = «επί» + «κοινωνώ»

*έρχομαι σε συνάφεια, σε σχέση με άλλα άτομα,
συμμετέχω σε κάτι μαζί με άλλους*

«communication»

*κάνω κάτι κοινό σε πολλούς,
μοιράζομαι κάτι με κάποιους άλλους*

Ορισμός της επικοινωνίας

Η διαδικασία μεταβίβασης μηνυμάτων από ένα άτομο και λήψης και κατανόησης των μηνυμάτων αυτών από ένα άλλο άτομο

ή

Η αποτελεσματική μεταβίβαση μηνυμάτων (απόψεων, ιδεών, πληροφοριών κτλ) που επιτυγχάνεται μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων, ενός ατόμου και μίας ομάδας, ή μεταξύ δύο ή και περισσότερων ομάδων.

Ορισμός της οργανωσιακής επικοινωνίας

Οργανωσιακή επικοινωνία είναι η *αποτελεσματική μεταβίβαση μηνυμάτων*, που γίνεται *άμεσα ή έμμεσα, ατομικά ή μαζικά*, με τη χρησιμοποίηση *λεκτικών ή συμβολικών μορφών*, και πραγματοποιείται στα πλαίσια ενός οργανισμού, έχοντας ως στόχο την *επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών* του συγκεκριμένου οργανισμού.

Η συμβολή της επικοινωνίας στην αποτελεσματικότητα οργανισμού και στελέχους

■ Για τον οργανισμό,

από τον ορισμό της οργάνωσης

Οργάνωση είναι μία ομάδα ατόμων που έχουν

(1) μία τυπική και επίσημη, λιγότερο ή περισσότερο, ιεραρχική επικοινωνιακή δομή,

(2) έναν κατηγορηματικά προσδιορισμένο εκ των προτέρων σκοπό, και

(3) ένα ιδιαίτερο σύστημα από τυποποιημένες διαδικασίες.

■ Για το στέλεχος,

από τις 4 θεμελιώδεις λειτουργίες της διοίκησης

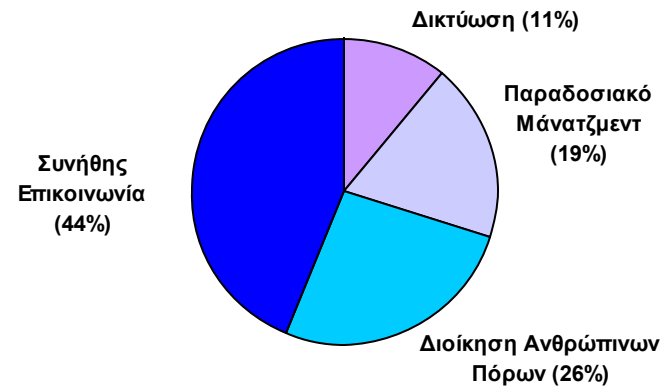
(1) Σχεδιασμός

(2) Οργάνωση

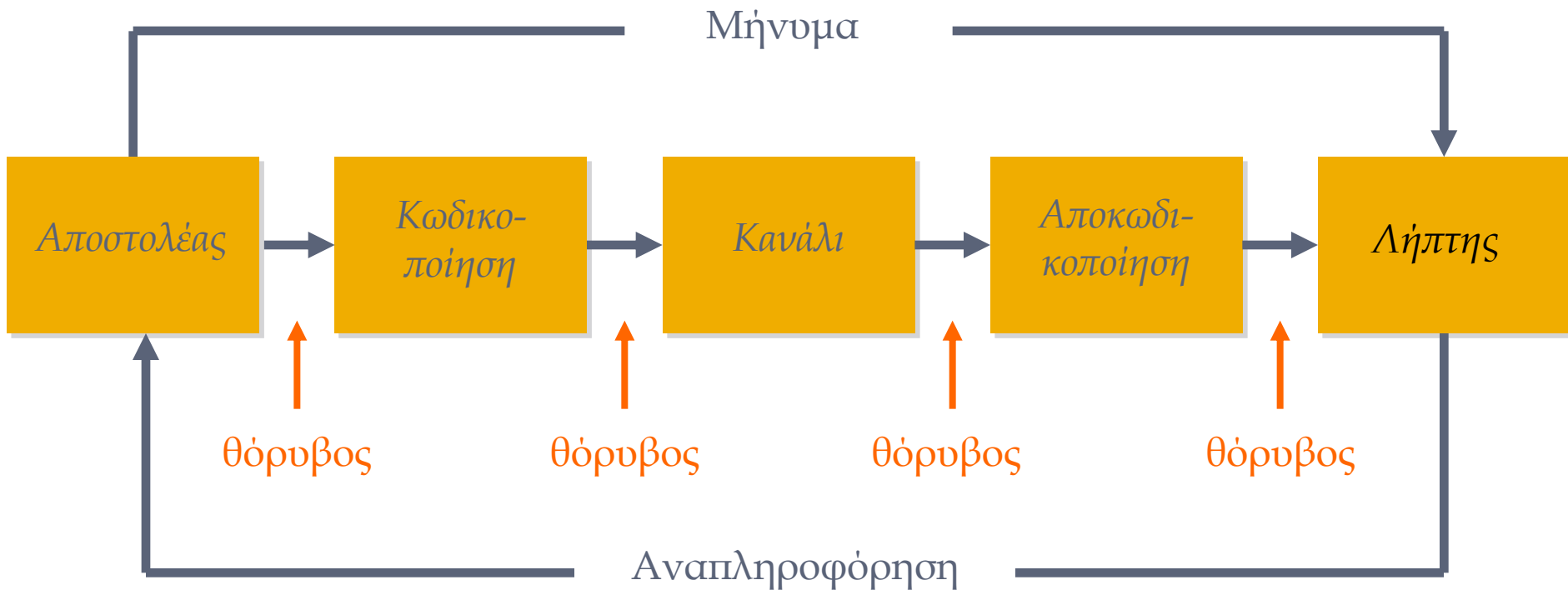
(3) Καθοδήγηση

(4) Έλεγχος

Η συμβολή της επικοινωνίας στις δραστηριότητες ενός στελέχους



Η διαδικασία της επικοινωνίας



Τα χαρακτηριστικά της αποτελεσματικής και αναποτελεσματικής πληροφόρησης

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

1. Επιδιώκει να βοηθήσει τους εργαζόμενους
2. Είναι συγκεκριμένη
3. Περιγράφει την επίδοση
4. Είναι χρήσιμη
5. Είναι έγκαιρη
6. Υπολογίζει την ετοιμότητα των εργαζομένων για αναπληροφόρηση
7. Είναι ξεκάθαρη
8. Είναι έγκυρη

ΑΝΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

1. Επιδιώκει να μειώσει τους εργαζόμενους
2. Είναι γενική
3. Αξιολογεί την επίδοση
4. Είναι ακατάλληλη
5. Είναι χρονικά άκαιρη
6. Κάνει τον εργαζόμενο να αισθάνεται ότι αμύνεται
7. Είναι μη κατανοητή
8. Είναι μη ακριβής και αναξιόπιστη

Προϋποθέσεις αποτελεσματικής επικοινωνίας

Ο ρόλος του αποστολέα

1. Να ξεκαθαρίσει στο μυαλό του τι ακριβώς θέλει να πει.
2. Να γνωρίζει τους αποδέκτες του και να προσδιορίσει τα γεωγραφικά, δημογραφικά και ψυχογραφικά τους χαρακτηριστικά.
3. Να επιλέγει την κατάλληλη χρονική στιγμή ώστε ο αποδέκτης να είναι συντονισμένος.
4. Να μπαίνει στη θέση του αποδέκτη και να σκέφτεται ως εξής: αν ο ίδιος ήταν ο αποδέκτης ποια θα ήταν η ανταπόκρισή του κάθε φορά.
5. Όταν απευθύνεται σε πολλούς αποδέκτες να τους τμηματοποιεί σε επιμέρους ομάδες, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά τους, και να επιλέγει κάθε φορά τον κατάλληλο τρόπο κωδικοποίησης των μηνυμάτων του και τα κατάλληλα κανάλια επικοινωνίας.

Προϋποθέσεις αποτελεσματικής επικοινωνίας (συνέχεια)

6. Όταν οι αποδέκτες είναι πολλοί, να ανακαλύπτει για κάθε μήνυμα ένα ελάχιστο κοινό παρονομαστή αποκωδικοποίησης.
7. Να ελαχιστοποιεί τους θορύβους προκαλώντας και διατηρώντας το ενδιαφέρον του αποδέκτη.
8. Να επιδιώκει την αναπληροφόρηση.

Ο ρόλος του αποδέκτη

1. Να επιδιώκει τον συντονισμό του με τον αποστολέα.
2. Να λαμβάνει κάθε μήνυμά του με προσοχή.
3. Να τον ενθαρρύνει στην επικοινωνία μαζί του.
4. Να θέτει τον εαυτό του στην θέση του αποστολέα.
5. Να επιδιώκει ο ίδιος να ενημερώνει τον αποστολέα για το αν έλαβε και πώς κατανόησε κάθε του μήνυμα.