

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

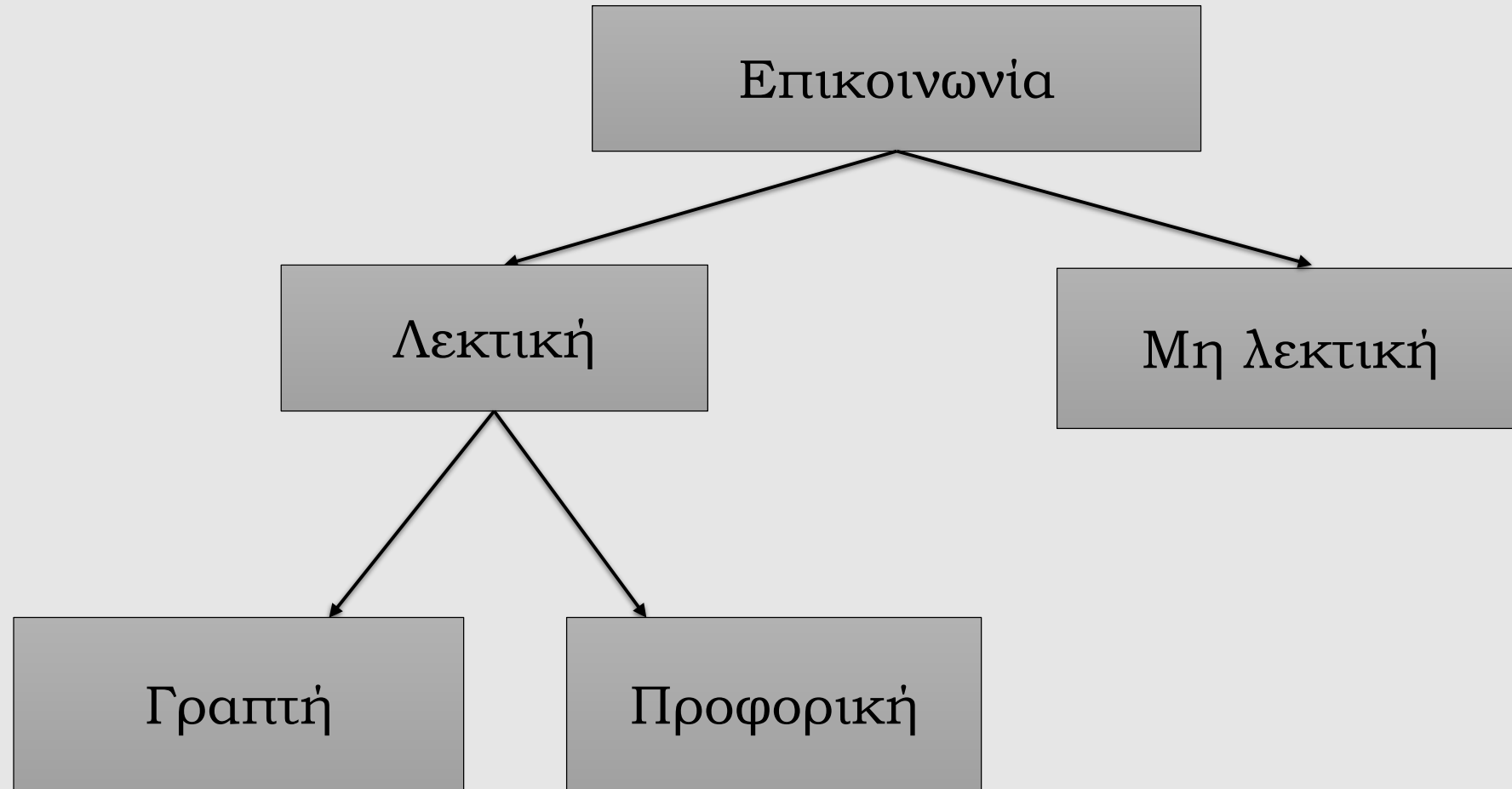
ΜΑΘΗΜΑ 3ο 24-03-2025
ΣΑΕΚ : ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ
ΕΞΑΜΗΝΟ : Α'

Εκπαιδεύτρια : Παγώνη Ειρήνη
(email : irpagoni@gmail.com)

Εισαγωγή

Η **επικοινωνία** είναι μια δραστηριότητα στην οποία οι υπάλληλοι, οι μάνατζερς , οι πελάτες και άλλοι αξιοποιούν τις διατιθέμενες πληροφορίες. Η δραστηριότητα αυτή παίζει πολύ σπουδαίο ρόλο στη λειτουργία των οργανισμών, γιατί επηρεάζει άμεσα όλες τις διοικητικές λειτουργίες. Η επιτυχία πραγματοποίησης των διαδικασιών λειτουργίας του οργανισμού εξαρτάται βεβαίως και από το βαθμό στον οποίο το άτομο μπορεί να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά τον **προφορικό** και το **γραπτό** λόγο. Ακόμα η επιτυχία εξαρτάται και από τις ικανότητες που έχει το άτομο να ακούει με προσοχή και να κατανοεί αυτά που λέει ο συνομιλητής του.

Τύποι Επικοινωνίας



Λεκτική Επικοινωνία (verbal communication) είναι η επικοινωνία που πραγματοποιείται μέσω της χρησιμοποίησης του λόγου, **γραπτού** ή **προφορικού**.

Μη λεκτική Επικοινωνία είναι η μεταβίβαση ιδεών και νοημάτων από άτομο σε άτομο χωρίς τη χρησιμοποίηση του λόγου.

Λεκτική γραπτή επικοινωνία διεξάγεται μέσω επιστολών, εγκυκλίων, αναφορών, υπηρεσιακών σημειωμάτων κ.α.

Δαπανάται σημαντικό ποσοστό εργασιακού χρόνου για την προετοιμασία της γραπτής επικοινωνίας.

Πλεονεκτήματα:

- το έγγραφο δίνει στο συντάκτη του, τη δυνατότητα να σκεφτεί και να διατυπώσει το νόημα που θέλει να μεταβιβάσει
- μπορεί να αποσταλεί σε μεγάλο αριθμό παραληπτών
- εξασφαλίζει βεβαιότητα για το περιεχόμενο του μηνύματος
- έχει μεγάλη σημασία στην περίπτωση που η επικοινωνία αποβλέπει στη δημιουργία δεσμεύσεων μεταξύ αποστολέα και λήπτη (π.χ. διαπραγματεύσεις αγοραπωλησιών)
- αρχειοθετείται, βοηθητικό στοιχείο μνήμης, μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο μέλλον

Μειονεκτήματα :

- υψηλό κόστος
- ενδεχόμενο εσφαλμένης κατανόησης του μηνύματος από τον λήπτη (αφού αυτός δεν μπορεί να υποβάλει ερώτηση στον αποστολέα, δεν μπορεί να ακούσει το τόνο ή το χρώμα του προφορικού λόγου καθώς επίσης δεν μπορεί να δει και την έκφραση του αποστολέα)
- είναι απρόσωπη
- βραδύτητα στην επικοινωνία (η έλλειψη της πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνίας , δημιουργεί αναβολές και βραδύτητα στην ανταλλαγή των μηνυμάτων)

Λεκτική ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ επικοινωνία διεξάγεται με τη χρησιμοποίηση του προφορικού λόγου, είτε με την ομιλία πρόσωπο με πρόσωπο, είτε με την ομιλία ενώπιον συνάθροισης, είτε μέσω τηλεφώνου.

Πλεονεκτήματα :

- ✓ είναι άμεση και ταχεία
- ✓ είναι ευέλικτη και έχει προσωπικό χαρακτήρα – δίνεται η δυνατότητα άμεσης παροχής διευκρινήσεων

Μειονεκτήματα :

- ✓ περιθώρια ανάμειξης και του συναισθηματικού στοιχείου
- ✓ περιθώρια εκτροπής σε θέματα άσχετα με τον σκοπό της (μπορεί μερικές φορές να αποδειχθεί περισσότερο χρονοβόρα από τη γραπτή)
- ✓ έλλειψη υλικής αποτύπωσης την καθιστά εκ των υστέρων δύσκολη να αποδειχθεί



**Γραπτή
ή
Προφορική Επικοινωνία ;**



Επιλέγεται **πάντα** ανάλογα την περίπτωση.

Άλλες φορές η προφορική επικοινωνία αξιολογείται ως περισσότερο εξυπηρετική. Άλλες φορές η γραπτή επικοινωνία θεωρείται επιβεβλημένη.

Πολλές φορές γίνεται **συνδυασμός** προφορικής και γραπτής επικοινωνίας.

πχ : Ένα ανώτατο στέλεχος καλεί τους υφισταμένους του managers για ολιγόλεπτη ενημέρωση επί ενός θέματος και προσθέτει στο τέλος της σχετικής συζήτησης : “σας ενημερώνω ώστε να αποκτήσετε μία γενική εικόνα της κατάστασης. Για τις λεπτομέρειες έχω δώσει εντολή να σας σταλεί σχετική **εγκύκλιος**”.

Μικτός τρόπος επικοινωνίας : Πλεονεκτήματα και των δύο επικοινωνιών.

Μη λεκτική επικοινωνία ➡ Κάθε περίπτωση λεκτικής επικοινωνίας συνοδεύεται συνήθως και από κάποια μορφή μη λεκτικής επικοινωνίας.

Εάν υπάρχει διαφορά στο νόημα μεταξύ της λεκτικής και της μη λεκτικής επικοινωνίας, ο λήπτης λαμβάνει υπόψη του το μήνυμα της **μη λεκτικής επικοινωνίας**.

πχ Ενώ ο υπάλληλος αναφέρει ότι άμεσα θα τελειώσει την εργασία του,
η **μη λεκτική** επικοινωνία, φανερώνει το
αντίθετο ➡



Κατηγορίες μη λεκτικών στοιχείων :

- i. Συμβολισμοί
- ii. Επεξηγηματικές κινήσεις (illustrators)
- iii. Ρυθμιστικές κινήσεις
- iv. Προσαρμοστικές κινήσεις
- v. Συναισθηματικές εκδηλώσεις

(Στις επόμενες διαφάνειες θα αναλύσουμε εκτενώς τις παραπάνω κατηγορίες μη λεκτικών στοιχείων).

Συμβολισμοί: Αποτελούν τη λεγόμενη «**συνθηματική γλώσσα**». Μεταβιβάζονται νοήματα μέσω ορισμένων κινήσεων ή στάσεων μελών του σώματος (κυρίως των χεριών, των ματιών και του κεφαλιού).

Παραδείγματα :

- Υψώνοντας το χέρι μπροστά σε ένα κινούμενο όχημα όπως το λεωφορείο μεταφέρουμε το νόημα στον οδηγό πως επιθυμούμε να σταματήσει για να μας παραλάβει.
- Η οριζόντια κίνηση της παλάμης μπορεί να σημαίνει ότι «όλα τελείωσαν» ή ότι «όλα βαίνουν καλώς».
- Η ύψωση των δύο δακτύλων σε σχήμα V υποδηλώνει τη νίκη.

Επεξηγηματικές κινήσεις : Είναι οι χειρονομίες που συνοδεύουν την ομιλία με σκοπό να αποσαφηνίσουν ή να δώσουν έμφαση σε αυτό που λέγεται / εκφράζεται προφορικά.

Χρησιμοποιούνται πολύ από άτομα τα οποία μιλούν μπροστά σε ακροατήριο όπως πχ οι νομικοί, οι δάσκαλοι, οι ηθοποιοί κ.α

Ρυθμιστικές κινήσεις : Αποσκοπούν στην τροποποίηση του ρυθμού μιας συζήτησης ή μίας κίνησης.

Πχ Ένας ακροατής με παλίνδρομες κινήσεις της παλάμης δίνει στον ομιλητή να καταλάβει ότι πρέπει να επιβραδύνει το ρυθμό ομιλίας.

Ή ένας επόπτης με ανάλογες κινήσεις “δίνει σήμα” στο χειριστή του μηχανήματος να επιβραδύνει το ρυθμό λειτουργίας του.

Προσαρμοστικές κινήσεις : Είναι κινήσεις που μαρτυρούν ότι το άτομο βρίσκεται σε μη ευχάριστη ψυχολογική κατάσταση και είναι αντανάκλαση της εσωτερικής του προσπάθειας να επιφέρει ισορροπία.

Είναι κινήσεις που έχει μάθει το άτομο στο παρελθόν και πραγματοποιούνται υποσυνείδητα , υποκινούμενες από το άγχος.

πχ Τα μικρά “νευρικά” βήματα, το τρέμουλο του ποδιού, ή το “νευρικό” παίξιμο με τα δάχτυλα , κάποιου μικρού αντικειμένου όπως ένα μολύβι.

Συναισθηματικές εκδηλώσεις : Είναι οι **εκφράσεις του προσώπου** οι οποίες μπορεί να υποδηλώνουν πχ θαυμασμό, ικανοποίηση, δυσαρέσκεια, ενθουσιασμό κτλ.

Έχουν μεγάλη επικοινωνιακή σημασία καθώς απεικονίζουν έντονα την εσωτερική ψυχολογική κατάσταση του ατόμου.

Ένα άτομο μπορεί να σιωπά σε μία συγκεκριμένη περίπτωση , η έκφραση του προσώπου του όμως μπορεί να δίνει με μεγαλύτερη σαφήνεια αυτό που θέλει να πει από τις λέξεις που θα χρησιμοποιούσε.

Επίσης η στάση του σώματος αποτελεί αντανάκλαση των συναισθημάτων του ατόμου.

πχ το σταύρωμα των χεριών στο στήθος μπορεί να σημαίνει αμυντική διάθεση ή δυσαρέσκεια.

Αξιζει να σημειώσουμε πως :

➤ Συμβολισμοί

➤ Επεξηγηματικές κινήσεις

➤ Ρυθμιστικές κινήσεις

Μέσα που χρησιμοποιούνται συνειδητά.

➤ Προσαρμοστικές κινήσεις

➤ Συναισθηματικές εκδηλώσεις

Αποτελούν υποσυνείδητα μέσα.

Η ερμηνεία της μη λεκτικής διαλέκτου είναι ζήτημα υποκειμενικό, διαφέρει από τόπο σε τόπο.

πχ Στην Ιαπωνία η χρήση χειρονομιών στις συζητήσεις μπορεί να θεωρηθεί αγένεια ενώ οι Κινέζοι συνδέουν το χαμόγελο με την έλλειψη αυτοελέγχου και ηρεμίας.

Η γλώσσα του σώματος

- ❑ από μόνη της , είναι επικοινωνία (η σημασία της στην νοηματική)
- ❑ είναι ιδιαίτερα σημαντική κατά τη διάρκεια της συνέντευξης (οι συνεντευκτές παρατηρούν ιδιαιτέρως τις κινήσεις, τη στάση, τις εκφράσεις)
- ❑ ο συνομιλητής, ο ακροατής αντιλαμβάνεται τα μηνύματα της γλώσσας του σώματος που εκπέμπει/στέλνει ο ομιλητής και μπορεί να αντιδρά αντίστοιχα

Η στάση του σώματος

➤ σταύρωμα των χεριών



φραγμός, άμυνα,
ανάγκη αυτοπροστασίας, αντεπίθεση, αδιαφορία,
αβεβαιότητα, νευρικότητα, φραγή/ κλείνουμε
κάθε δίαυλο επικοινωνίας με τον συνομιλητή μας

Δεν πρέπει ποτέ να ξεχνάμε το προφανές, ότι δηλαδή κάποιος μπορεί να κρυώνει και για αυτό να προσπαθεί να καλύψει όσο περισσότερο μπορεί το σώμα του ή η καρέκλα στην οποία κάθεται δεν έχει χερούλια και δεν έχει που αλλού να ακουμπήσει τα χέρια του.

➤ Καθιστός με τα δύο χέρια πίσω από το κεφάλι



Στάση καταπέλτης

Τυπική κίνηση διευθυντών, λογιστών, δικηγόρων –
δείχνει ανωτερότητα, ότι έχει τον έλεγχο της κατάστασης.

Γενικά ανοικτοί αγκώνες με τα χέρια πλεγμένα πίσω απ' το κεφάλι σημαίνει χαλάρωση, ανωτερότητα, νίκη, δικαίωση, απελευθέρωση (συνήθως μετά από κάποια χρονοβόρα συζήτηση που τελικά έφτασε σε τελικό δεκτό αποτέλεσμα).

➤ Όρθιος με τα χέρια στη μέση

Γνωστή και ως «στάση μποξέρ» των αθλητών πριν ανέβουν στο ρινγκ.

Επιθετική, δηλώνει άνθρωπο έτοιμο για όλα.

Οι ειδικοί την ονομάζουν «στάση επίτευξης». Ο άλλος έχει έναν στόχο και τίποτα δεν θα τον εμποδίσει. Συχνή στους άντρες, ιδιαίτερα όταν είναι παρούσες γυναίκες, με σκοπό να περάσουν μήνυμα ελέγχου.

Στην γυναίκα δηλώνει νεύρα και συνήθως συνοδεύεται με νευρική κίνηση του ποδιού για να δοθεί περισσότερη ένταση.



➤ Όρθιος με τα χέρια πίσω από την πλάτη

Μία στάση που δείχνει αυτοπεποίθηση και δύναμη (πολλές φορές τη χρησιμοποιούν οι διευθυντές διασχίζοντας τα γραφεία ή οι καθηγητές στο διάλειμμα).



Αντίθετα, όταν το ένα χέρι συγκρατεί το άλλο από τον αγκώνα, ο άλλος είναι εκνευρισμένος μαζί σας και προσπαθεί να ελέγξει τα νεύρα του για να μην σας χτυπήσει.

Εκφράσεις του προσώπου

7 κύριες εκφράσεις προσώπου που εκφράζουν ευτυχία, έκπληξη, φόβο, λύπη, θυμό, αηδία και περιφρόνηση.



Ενδείξεις ψέματος ➡ Η κάλυψη του στόματος, το άγγιγμα της μύτης, το τρίψιμο του ματιού (ακροατή), βαθιά εισπνοή και εκπνοή , ιδρωμένα χέρια (άγχος, αγωνία), συχνή αλλαγή στάσεων, βλέμμα χαμηλωμένο ή στο κενό.

Η πρώτη εντύπωση

- Η μη λεκτική επικοινωνία κερδίζει τις πρώτες εντυπώσεις, «σπάει» τον πάγο
- Η δύναμη της χειραψίας, η ζεστασιά του βλέμματος, το χαμόγελο ➡ συχνά καθορίζουν την εξέλιξη μιας σχέσης (φιλική, επαγγελματική κ.α)
- ✓ Τα παιδιά την μιλούν άπταιστα (αυθόρμητα, «ανοιχτά βιβλία»)
- ✓ Δεν είναι απλό να την ερμηνεύσουμε (πρέπει να εξετάζεται συνολικά, με τη λεκτική και με τις συνθήκες)
- ✓ Υπάρχουν και οι «ειδικοί», οι γνώστες – έχουν εξασκηθεί και τη χειρίζονται / ρυθμίζουν

Τέλος 3^{ης} διδακτικής ενότητας.
Σας ευχαριστώ για την προσοχή σας!