

## Τεχνική Επικοινωνίας - Επιχειρηματικότητα

ΜΑΘΗΜΑ 2ο 17-3-2025

ΣΑΕΚ : Εκπαιδευτική Ένωση

Ειδικότητα : Τουριστικός Συνοδός

Εξάμηνο : Α'

**Εκπαιδεύτρια : Παγώνη Ειρήνη**  
**(email : [irragoni@gmail.com](mailto:irragoni@gmail.com))**

# ΑΡΧΕΣ ΣΩΣΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ

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



**Βασικός στόχος της επικοινωνίας**  Δημιουργία κλίματος κατανόησης μεταξύ όλων των εργαζομένων καθώς και όλων των επιπέδων της ιεραρχίας.

Μια ορθή επικοινωνιακή πολιτική περιλαμβάνει :

1. τη λύση οργανωτικών προβλημάτων
2. τη σωστή μεταχείριση των εργαζομένων
3. τη διάγνωση των ατομικών προβλημάτων τους
4. γενικότερα την ομαλή ένταξη των εργαζομένων στο επιχειρησιακό περιβάλλον

**Συνεπώς** ένα άρτια σχεδιασμένο και οργανωμένο δίκτυο πρέπει να στηρίζεται στην **πληροφόρηση** των εργαζομένων σ' όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας.

Ένα δίκτυο επικοινωνίας μπορεί να έχει σαν βάση τις ακόλουθες **τρεις αρχές** :

**1<sup>η</sup> αρχή** : Βελτιωμένους **μηχανισμούς** επικοινωνίας

**i)** Σωστή κωδικοποίηση

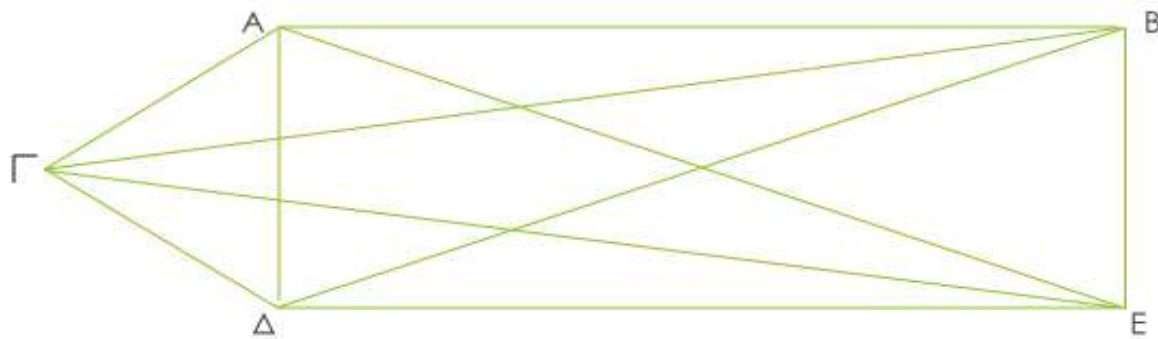
**ii)** Επιλογή κατάλληλου καναλιού επικοινωνίας

**i)** Σωστή κωδικοποίηση  σημαίνει πως το μήνυμα διακρίνει η απλότητα, σαφήνεια, ταχύτητα, ακρίβεια, περιεκτικότητα.

**ii)** Επιλογή κατάλληλου καναλιού επικοινωνίας σημαίνει :

- Χρησιμοποίηση επικοινωνίας δύο κατευθύνσεων (όπου είναι δυνατό)\*\*
- Χρησιμοποίηση μονοδρομικής επικοινωνίας (μόνο σε κατεπείγουσες περιπτώσεις)\*\*
- Χρησιμοποίηση διαγώνιου σχήματος επικοινωνίας (βλ. επόμενη διαφάνεια)

## Διαγώνιο σχήμα επικοινωνίας





## 2<sup>η</sup> αρχή : Βελτίωση των **προσωπικών επαφών** :

(Θα υπάρξει αν αντιμετωπιστούν τα ακόλουθα προβλήματα)

**1) Προσωπικές Εντολές**  **Μέσω αυτών** δημιουργείται μια αντίδραση / τάση ανταγωνισμού.  
Έχουμε το άμεσο ή έμμεσο της εντολής.

- ✓ Άμεση εντολή δίνει την εντύπωση στον αποδέκτη ότι ο προϊστάμενος τον ανταγωνίζεται και τον καταπιέζει.
- ✓ Έμμεση εντολή δημιουργεί την πεποίθηση στους αποδέκτες ότι γνωρίζουν την εργασία τους και ότι απλώς δίνονται πληροφορίες που αφορούν την εργασία τους.

**Σημαντικό** : Η μετάδοση της εντολής πρέπει να πραγματοποιείται με βάση την ιδέα ότι :

- ο σκοπός της εντολής είναι η παροχή **πληροφοριών** που απαιτούν προσοχή
- δημιουργία εντύπωσης στον υφιστάμενο – αποδέκτη ότι είναι υπεύθυνος για κάτι που έχει σημασία

## **2) Απουσίες και βραδύτητα προσέλευσης στην εργασία :**

Αν απουσιάζει συχνά ένας υπάλληλος ή αργεί να προσέλθει στην εργασία του (και αυτό να μην οφείλεται στην ποιότητα του ίδιου του εργαζόμενου πχ νωθρός, αργόσχολος, ανεύθυνος κ.α.) τότε συνήθως οφείλεται :

- ✓ Κακή οργάνωση της εργασίας
- ✓ Κακές συνθήκες εργασίας
- ✓ Έλλειψη ικανοποίησης από την εργασία
- ✓ Γενικότερα στην έλλειψη παρακίνησης του προσωπικού

**Αντιμετώπιση** : Συνεργασία – Κοινή αντιμετώπιση του προβλήματος με τους εργαζομένους.

### 3) Υποβολή παραπόνων

Αποτελεί μία ευκαιρία **για την ανάπτυξη των σχέσεων** των επικεφαλής με τους υφισταμένους και άρα  κλίματος εμπιστοσύνης.

Μέσω της **προσωπικής συνέντευξης** ο προϊστάμενος θα ακούσει τα παράπονα του υφισταμένου του και θα αντιληφθεί (μέσα από αυτά) τα προσωπικά προβλήματα και τις ψυχολογικές του ανάγκες.





#### 4) Ομαδικές συζητήσεις και κοινωνικές επαφές :

Εξαιρετικά χρήσιμες οι **ομαδικές συζητήσεις** στον επιχειρησιακό χώρο καθώς :

- Ενθαρρύνει τους εργαζόμενους στο να συμμετέχουν στην αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων και ταυτόχρονα
- Επιτρέπει την ανταλλαγή πληροφοριών (γεγονός που βοηθά την διοίκηση να λάβει ορθότερες αποφάσεις).

**Κοινωνικές επαφές και συναντήσεις** δημιουργούν αμοιβαία εμπιστοσύνη μέσα από την ανταλλαγή φιλικών εκφράσεων αρκεί οι επαφές αυτές  να αποβάλλουν το τυπικό στοιχείο της υπηρεσιακής σχέσης και των τυπικών φιλοφρονήσεων.

### **3<sup>η</sup> αρχή : Ανάπτυξη και βελτίωση** της ροής των πληροφοριών

Προκειμένου να μπορέσει να υπάρξει μια ομαλή ροή πληροφοριών σε μία επιχείρηση θα πρέπει να **βελτιωθούν** δύο παράγοντες.



- i. Οι προσωπικές ικανότητες των ανθρώπων - φορέων πχ ομιλία, βελτίωση της ικανότητας ακρόασης του άλλου, της σύνταξης υπηρεσιακών εκθέσεων, της αντικειμενικής και λογικής αντιμετώπισης των προβλημάτων
- ii. Οι υλικοί παράγοντες της ροής των πληροφοριών όπως το αρχείο, τα έντυπα, οι μηχανές γραφείου κτλ.

# ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

## 1) Μήνυμα ασαφές και χωρίς αιτιολόγηση

Η Γενική Διεύθυνση ενός εργοστασίου δίνει την εξής  
γραφτή εντολή: **«Από την προσεχή Δευτέρα το  
προσωπικό θα εισέρχεται από τη νότια είσοδο του  
εργοστασίου»**

### Πιθανές Ερμηνείες :

|                    |                                                                               |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Υπάλληλοι γραφείου | Δεν τους αφορά αφού πάντα είχαν διαφορετική είσοδο από τους εργάτες παραγωγής |
| Υπάλληλοι γραφείου | Αφορά ειδικά αυτούς που μέχρι τώρα είχαν διαφορετική είσοδο                   |
| Εργάτες παραγωγής  | Κοινή είσοδος όλων για καλύτερο έλεγχο                                        |

**Πραγματική αιτία:** Επισκευή άλλων εισόδων

Το μήνυμα πρέπει να είναι δεκτικό & εύκολης κατανόησης ➡ χρειάζεται να είναι πλήρες, σαφές και να συνοδεύεται από το «γιατί» .

## **2) Η κυκλοφορία ψιθύρων**

(για την προσωπική ζωή των επικεφαλής, για την κατάσταση της επιχείρησης/οργανισμού, για το μέλλον της επιχείρησης, για τους μισθούς, κ.α.)

- i. Είναι αποτέλεσμα έλλειψης σωστής ενημέρωσης
- ii. Είναι δύσκολος ο εντοπισμός της πηγής

## **Αντιμετώπιση ψιθύρων:**

- ❖ Προληπτικά- δημιουργία κλίματος όσο το δυνατόν ακριβών πληροφοριών
- ❖ Κατασταλτικά- ενημέρωση όσο το δυνατόν γρηγορότερα μετά την κυκλοφορία των ψιθύρων



Μέσω ειδικών ανακοινώσεων όπως πχ ανακοινώσεις για τους λόγους απόλυσης των εργαζομένων.

### **3) Η αλλοίωση του μηνύματος λόγω πολλών ιεραρχικών επιπέδων**

(από τον πομπό/εκδότη μέχρι τον τελικό αποδέκτη/λήπτη, το μήνυμα περνά από πολλά επίπεδα που στο καθένα ο ενδιαμέσος λήπτης δίνει το δικό του νόημα και σημασία, με αποτέλεσμα να φτάνει στο τελικό επίπεδο αλλοιωμένο).

Τέλος 2<sup>ης</sup> διδακτικής ενότητας.  
Σας ευχαριστώ για την προσοχή σας!