

**BOOST
TRAIN & RETAIN**

**ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ – ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
LACONSEIL**





**BOOST
TRAIN & RETAIN**

ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ – ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

1.Σκοπός- Στόχος αυτού του θέματος είναι να υποστηρίξει τους ανθρώπους στο HR αλλά και από ένα ευρύ φάσμα εταιρειών και φορέων να συνειδητοποιήσουν τη μεγάλη σημασία που έχει η επικοινωνία τόσο προσωπικά όσο και επαγγελματικά.

2.Στόχοι

- α) Να κατανοήσουν τη σημασία των δεξιοτήτων επικοινωνίας
- β) Για να βελτιώσετε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες
- γ) Να συγκρίνουν τις καλές δεξιότητες επικοινωνίας με τις κακές δεξιότητες επικοινωνίας

3. Περιεχόμενο - τα πιο σημαντικά σημεία / κεφάλαια αυτού του θέματος

- Τι είναι οι δεξιότητες επικοινωνίας;
- Η σημασία των δεξιοτήτων επικοινωνίας
- Πώς να βελτιώσετε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες
- Καλές δεξιότητες επικοινωνίας για μια μεγάλη καριέρα
- Κακή επικοινωνία στο χώρο εργασίας

Τι είναι οι δεξιότητες επικοινωνίας;

Οι δεξιότητες επικοινωνίας είναι οι ικανότητες που χρησιμοποιείτε όταν δίνετε και λαμβάνετε διαφορετικά είδη πληροφοριών. Μερικά παραδείγματα περιλαμβάνουν την επικοινωνία νέων ιδεών, συναισθημάτων ή ακόμα και μια ενημέρωση σχετικά με το έργο σας.

Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν ακρόαση, ομιλία, παρατήρηση και έμφαση. Είναι επίσης χρήσιμο να κατανοήσετε τις διαφορές στον τρόπο επικοινωνίας μέσω αλληλεπιδράσεων πρόσωπο με πρόσωπο, τηλεφωνικών συνομιλιών και ψηφιακών επικοινωνιών όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.





**BOOST
TRAIN & RETAIN**

Η σημασία των δεξιοτήτων επικοινωνίας

Η ύπαρξη ισχυρών δεξιοτήτων επικοινωνίας βοηθά σε όλες τις πτυχές της ζωής - από την επαγγελματική ζωή έως την προσωπική ζωή και όλα όσα εμπíπτουν στο μεταξύ. Από επιχειρηματική άποψη, όλες οι συναλλαγές προκύπτουν από την επικοινωνία. Οι καλές δεξιότητες επικοινωνίας είναι απαραίτητες για να επιτρέψετε στους άλλους και στον εαυτό σας να κατανοήσουν τις πληροφορίες με μεγαλύτερη ακρίβεια και ταχύτητα. Αντίθετα, οι κακές δεξιότητες επικοινωνίας οδηγούν σε συχνές παρεξηγήσεις και απογοήτευση. Σε μια έρευνα του LinkedIn το 2016 που διεξήχθη στις Ηνωμένες Πολιτείες, η επικοινωνία βρέθηκε στην κορυφή της λίστας με τις πιο περιζήτητες μαλακές δεξιότητες μεταξύ των εργοδοτών.



BOOST
TRAIN & RETAIN





**BOOST
TRAIN & RETAIN**

CFI

Technical Skills

IQ (Intelligence Quotient)

Following Rules

Learned in School

Easily Testable

Can be Learned

Heavy Focus in

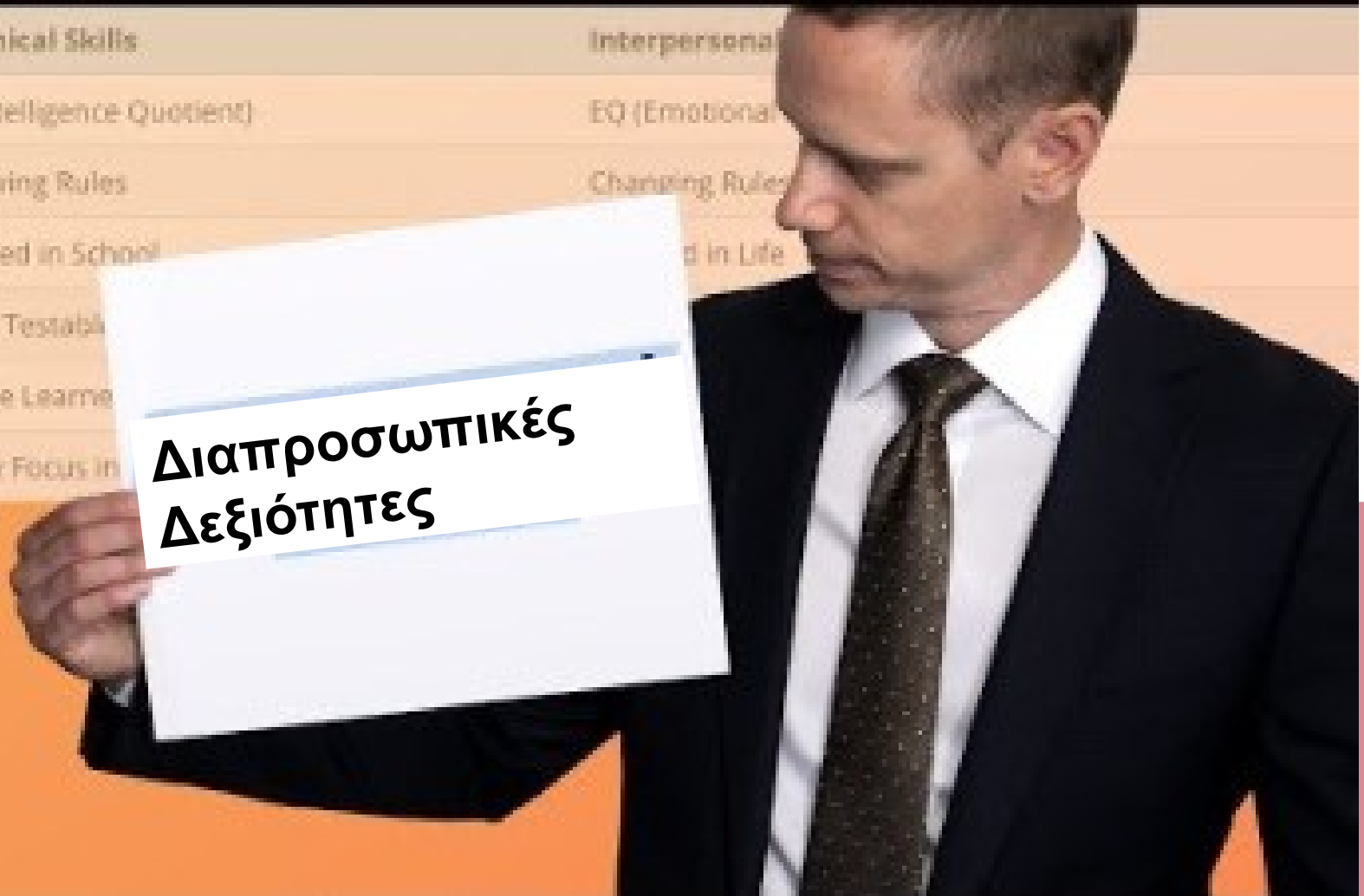
Interpersonal

EQ (Emotional

Changing Rules

Learned in Life

**Διαπροσωπικές
Δεξιότητες**





**BOOST
TRAIN & RETAIN**

Πώς να βελτιώσετε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες
Ακολουθούν ορισμένοι δείκτες που πρέπει να προσέξετε
όταν προσπαθείτε να βελτιώσετε την ικανότητά σας να
επικοινωνείτε αποτελεσματικά με άλλους.

IMPROVE YOUR COMMUNICATION SKILLS





**BOOST
TRAIN & RETAIN**

Πώς να βελτιώσετε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες

1. Ακρόαση

Για να γίνετε καλός επικοινωνιακός, είναι σημαντικό να είστε καλός ακροατής. Είναι σημαντικό να εξασκηθείτε στην ενεργητική ακρόαση – δώστε ιδιαίτερη προσοχή σε αυτά που λένε οι άλλοι και διευκρινίστε τις ασάφειες αναδιατυπώνοντας τις ερωτήσεις τους για μεγαλύτερη κατανόηση.

2. Συνοπτικότητα

Μεταφέρετε το μήνυμά σας με όσο το δυνατόν λιγότερες λέξεις. Μην χρησιμοποιείτε λέξεις πλήρωσης και πηγαίνετε κατευθείαν στο σημείο. Η φλυαρία θα κάνει τον ακροατή να συντονιστεί ή να μην είναι σίγουρος για το τι μιλάτε. Αποφύγετε να μιλάτε υπερβολικά και μην χρησιμοποιείτε λέξεις που μπορεί να μπερδέψουν το ακροατήριο.

3. Γλώσσα του σώματος

Είναι σημαντικό να εξασκηθείτε στην καλή γλώσσα του σώματος, να χρησιμοποιείτε οπτική επαφή, να χρησιμοποιείτε χειρονομίες και να παρακολουθείτε τον τόνο της φωνής όταν επικοινωνείτε με άλλους. Μια χαλαρή στάση σώματος με φιλικό τόνο θα σας βοηθήσει να φαίνεστε προσιτοί στους άλλους.

Η επαφή με τα μάτια είναι σημαντική στην επικοινωνία – κοιτάξτε το άτομο στα μάτια για να δείξετε ότι είστε επικεντρωμένοι στη συζήτηση. Αλλά φροντίστε να μην κοιτάζετε το άτομο, καθώς μπορεί να τον κάνει να νιώθει άβολα.



Πώς να βελτιώσετε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες

4. Εμπιστοσύνη

Να είστε σίγουροι για αυτά που λέτε και για τις επικοινωνιακές σας αλληλεπιδράσεις με τους άλλους. Η αυτοπεποίθηση μπορεί να είναι τόσο εύκολη όσο η διατήρηση της οπτικής επαφής, η διατήρηση μιας χαλαρής στάσης του σώματος και η ομιλία με συνοπτικότητα. Προσπαθήστε να μην κάνετε δηλώσεις που ακούγονται σαν ερωτήσεις και αποφύγετε να προσπαθείτε να ακούγεστε επιθετικοί ή ταπεινωτικοί.

5. Ανοιχτό μυαλό

Σε περιπτώσεις όπου διαφωνείτε με αυτό που έχει να πει κάποιος άλλος, είτε πρόκειται για έναν εργοδότη, έναν συνάδελφο ή έναν φίλο, είναι σημαντικό να συμμαρρίζετε την άποψή του αντί απλώς να προσπαθείτε να περάσετε το μήνυμά σας. Σεβαστείτε τη γνώμη των άλλων και ποτέ μην καταφεύγετε στον εξευτελισμό εκείνων που δεν συμφωνούν μαζί σας.



**BOOST
TRAIN & RETAIN**

Πώς να βελτιώσετε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες

6. Σεβασμός

Ο σεβασμός των όσων έχουν να πουν οι άλλοι και η αναγνώρισή τους είναι μια σημαντική πτυχή της επικοινωνίας. Ο σεβασμός μπορεί να είναι τόσο απλός όσο το να δίνετε προσοχή σε αυτό που έχουν να πουν, χρησιμοποιώντας το όνομα του ατόμου και να μην αποσπάται η προσοχή σας. Σεβόμενοι τους άλλους, το άλλο άτομο θα αισθανθεί εκτιμημένο, γεγονός που θα οδηγήσει σε μια πιο ειλικρινή και παραγωγική συζήτηση.

7. Χρησιμοποιώντας το σωστό μέσο

Υπάρχουν πολλές διαφορετικές μορφές επικοινωνίας που πρέπει να χρησιμοποιήσετε - είναι σημαντικό να επιλέξετε τη σωστή. Για παράδειγμα, η προσωπική επικοινωνία για σοβαρά θέματα (απολύσεις, αλλαγές μισθών κ.λπ.) είναι πιο κατάλληλη από την αποστολή ενός μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σχετικά με το θέμα.



**BOOST
TRAIN & RETAIN**

Καλές δεξιότητες επικοινωνίας για μια μεγάλη καριέρα

Η επιτυχία στην καριέρα σας απαιτεί καλές δεξιότητες επικοινωνίας. Πρέπει να ξέρετε τι θέλετε και πώς θα το επιτύχετε. Το να είστε εξαιρετικός επικοινωνιακός μπορεί να σας βοηθήσει να προωθήσετε την καριέρα σας.

Οι καλές δεξιότητες επικοινωνίας μπορούν να σας βοηθήσουν να προσγειωθείτε σε μια συνέντευξη και να περάσετε τη διαδικασία επιλογής. Το να είσαι σε θέση να αρθρώσεις καλά παρέχει ένα σημαντικό πλεονέκτημα. Για να κάνετε τη δουλειά σας αποτελεσματικά, πρέπει να συζητήσετε προβλήματα, να ζητήσετε πληροφορίες, να αλληλεπιδράσετε με άλλους και να έχετε καλές δεξιότητες ανθρώπινων σχέσεων - όλα αυτά αποτελούν μέρος των καλών δεξιοτήτων επικοινωνίας. Βοηθούν στην καλή κατανόηση και στην κατανόηση των αναγκών





**BOOST
TRAIN & RETAIN**

Κακή επικοινωνία στο χώρο εργασίας

Η επικοινωνία οδηγεί στην επιτυχία στο χώρο εργασίας. Αν και τα μειονεκτήματα της κακής επικοινωνίας με άλλους μπορεί να μην είναι εμφανή βραχυπρόθεσμα, έχουν καταστροφικές επιπτώσεις στον χώρο εργασίας μακροπρόθεσμα. Εδώ είναι μερικά σημάδια κακής επικοινωνίας:

Έλλειψη ειδικής επικοινωνίας

Χρήση λανθασμένων μέσων για τη μετάδοση σημαντικών μηνυμάτων

Παθητική-επιθετική επικοινωνία

Έλλειψη παρακολούθησης και εξέτασης

Κατηγορώντας και εκφοβίζοντας τους άλλους

Αποτυχία ακρόασης

Ένα παράδειγμα κακής επικοινωνίας θα ήταν οι ανακοινώσεις απολύσεων του RadioShack το 2006.

Η αλυσίδα ηλεκτρονικών απέλυσε 400 υπαλλήλους ειδοποιώντας τους υπαλλήλους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η εταιρεία αντιμετώπισε σημαντικές αντιδράσεις μετά την κίνηση, με πολλούς να εκπλήσσονται που χρησιμοποίησε email αντί για συναντήσεις πρόσωπο με πρόσωπο.

Η κακή επικοινωνία της Radioshack προέκυψε από τη χρήση λανθασμένου μέσου επικοινωνίας με τους υπαλλήλους της. Οι υπάλληλοι της εταιρείας αισθάνθηκαν απάνθρωποι και στη συνέχεια δυσανασχέτησαν με την εταιρεία.



Funded by
the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

