

SKILL 1 – COMPLEX PROBLEM SOLVING



1) ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ

Ονομασία του εργαλείου : Μη λεκτικές ενδείξεις

Ένα μέρος της επικοινωνίας γίνεται μέσω μη λεκτικών ενδείξεων, όπως η γλώσσα του σώματος, οι εκφράσεις του προσώπου και η οπτική επαφή. Όταν ακούτε κάποιον, μπορείτε να επιλέξετε να δώσετε προσοχή σε αυτά που λέει και στη μη λεκτική του γλώσσα. Είναι σημαντικό να μην κρίνετε τους άλλους με βάση τη γλώσσα του σώματός τους, καθώς δεν εμφανίζουν όλοι οι άνθρωποι τις ίδιες σωματικές χειρονομίες λόγω πολιτισμικών διαφορών ή διαφορών ικανοτήτων.

Χρόνος: 60 λεπτά

2) ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ

Για να σας βοηθήσει να αποκτήσετε μεγαλύτερη επίγνωση της μη λεκτικής επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο

3) ΣΥΝΔΕΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ ΜΕ ΤΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ

Η επικοινωνία είναι ένα θέμα που είναι πολύ πιο διαφοροποιημένο από ό,τι νομίζετε. Το να έχεις καλές επικοινωνιακές δεξιότητες δεν σημαίνει μόνο να μπορείς να γράφεις και να μιλάς.

Η μη λεκτική επικοινωνία στέλνει ενδείξεις στους άλλους χρησιμοποιώντας πράξεις και όχι λέξεις. Οι άνθρωποι μπορούν να εκφράσουν την ευτυχία, τη δέσμευση, την ανησυχία, την ευγνωμοσύνη και την αυτοπεποίθηση ανταποκρινόμενοι μη λεκτικά. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την επικοινωνία με χειρονομίες, οπτική επαφή, γλώσσα του σώματος, εμφάνιση, εκφράσεις του προσώπου και τόνο της φωνής. Η μη λεκτική επικοινωνία μπορεί να είναι μία από τις ισχυρότερες μορφές επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων. Μπορεί να λάβει χώρα σε πολλές καταστάσεις στο χώρο εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των συναντήσεων, των συνεντεύξεων ή των περιστασιακών συνομιλιών.

SKILL 1 – COMPLEX PROBLEM SOLVING

4) ΥΛΙΚΟ ΠΗΓΩΝ

-μια αίθουσα συνεδριάσεων για τουλάχιστον 2,3 άτομα, ένας άνετος χώρος για κοινή χρήση

5) ΠΩΣ ΝΑ ΕΦΑΡΜΟΣΕΤΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ

Παραδείγματα καταστάσεων μη λεκτικής επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο

Για να σας βοηθήσουμε να συνειδητοποιήσετε καλύτερα τη μη λεκτική επικοινωνία στον εργασιακό χώρο, παραθέτουμε μερικά παραδείγματα:

1. Σωστή οπτική επαφή

Οι συνάδελφοι συχνά αισθάνονται ότι τους εκτιμούν και τους εκτιμούν αν ξέρουν ότι τους ακούνε. Μπορείτε να τους βοηθήσετε να νιώσουν έτσι κάνοντας οπτική επαφή ενώ μιλούν. Κρατώντας τα μάτια σας στο άτομο και όχι στον υπολογιστή, τα χαρτιά ή το κινητό σας τηλέφωνο, τους αφήνετε να καταλάβουν ότι ακούτε τη συμβολή τους. Διατηρώντας οπτική επαφή ενώ τους απαντάτε, διατηρείτε επίσης τη συζήτηση ελκυστική, και ενεργοποιώντας την κάμερά σας για συνομιλίες μέσω βίντεο μπορείτε να οικοδομήσετε μια σχέση σεβασμού μεταξύ των συναδέλφων.

Παράδειγμα: Ένας συνάδελφος σας πλησιάζει με μια ιδέα για την αύξηση της συνεργασίας στο τμήμα σας. Δείξτε ότι ακούτε ενεργά, διατηρώντας οπτική επαφή και γνέφοντας σε συμφωνία.

2. Θετικός τόνος φωνής

Αν και η πράξη της ομιλίας αποτελεί μέρος της λεκτικής επικοινωνίας, ο τρόπος που μιλάτε μπορεί να θεωρηθεί μη λεκτική επικοινωνία. Είτε επικοινωνείτε αυτοπροσώπως είτε συμμετέχετε σε τηλεδιάσκεψη, να έχετε πάντα επίγνωση του τόνου της φωνής σας, ώστε να αντανακλά το μήνυμα που θέλετε να περάσετε. Η διατήρηση ενός θετικού τόνου ενώ μιλάτε με έναν συνάδελφο ή προϊστάμενο μπορεί να επηρεάσει την ενέργεια ολόκληρης της συζήτησής σας.

Παράδειγμα: Ένας υπάλληλος κάνει μια παρουσίαση προτείνοντας ένα νέο σχέδιο δέσμευσης πελατών. Χρησιμοποιεί έναν ενεργητικό και θετικό τόνο για να προκαλέσει ενθουσιασμό για το σχέδιο. Αυτό αυξάνει το επίπεδο ενδιαφέροντος από την ανώτερη διοίκηση, καθώς παρατηρούν ότι ο υπάλληλος εκφράζει ενθουσιασμό και πάθος για το έργο.

3. Προσωπική εμφάνιση

Ο τρόπος που παρουσιάζετε τον εαυτό σας μπορεί να δημιουργήσει αντίκτυπο μεγαλύτερο από ό,τι θα μπορούσαν να πουν τα λόγια. Η εμφάνισή σας στο χώρο εργασίας, όπως το να δείχνετε τακτοποιημένοι και προετοιμασμένοι -ακόμη και αν βρίσκεστε στην άνεση του γραφείου του σπιτιού σας- ή το να διατηρείτε έναν τακτοποιημένο χώρο εργασίας μπορεί να μεταδώσει την αυτοπεποίθησή σας και να προκαλέσει θετική εντύπωση στους συναδέλφους σας.

SKILL 1 – COMPLEX PROBLEM SOLVING

Παράδειγμα: Ελπίζετε να μιλήσετε με έναν προϊστάμενο για να ζητήσετε αύξηση ή προαγωγή, οπότε ντυθείτε με επαγγελματική ενδυμασία για να δείξετε την αφοσίωσή σας τόσο στη θέση όσο και στον επαγγελματισμό στο χώρο εργασίας.

4. Καλή στάση του σώματος

Ο τρόπος με τον οποίο στέκεστε ή κάθεστε στην εργασία σας μπορεί συχνά να δείχνει τη στάση ή την προσοχή σας απέναντι σε ορισμένες καταστάσεις. Το να κάθεστε ή να στέκεστε όρθιοι μπορεί να δείξει ότι ασχολείστε με τη συζήτηση, ενώ παράλληλα αποτυπώνει μια εμφάνιση αυτοπεποίθησης κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης.

Παράδειγμα: Έχετε αναλάβει να παρουσιάσετε μια νέα ιδέα στον προϊστάμενό σας και θέλετε να επικοινωνήσετε αποτελεσματικά. Μπορείτε να κάθεστε ή να στέκεστε όρθιοι με τους ώμους σας πίσω για να μεταδώσετε την αυτοπεποίθησή σας και γιατί πιστεύετε ότι η ιδέα σας θα ωφελήσει την εταιρεία.

5. Κατάλληλο άγγιγμα

Η επικοινωνία μέσω του αγγίγματος έχει εξελιχθεί από τον προ-COVID εργασιακό χώρο. Ακόμη και χωρίς πρωτόκολλα κοινωνικής αποστασιοποίησης, οι άνθρωποι πάντα διέφεραν ως προς τα επίπεδα άνεσής τους με το άγγιγμα. Η ανάπτυξη της πολιτισμικής σας νοημοσύνης μπορεί να αποτελέσει μια χρήσιμη, για την οικοδόμηση σχέσεων, δεξιότητα στον εργασιακό χώρο.

Παράδειγμα: Στις Ηνωμένες Πολιτείες, η σταθερή χειραψία ενός ατόμου δείχνει σεβασμό ή ότι χαίρεστε που το συναντάτε. Σε άλλους πολιτισμούς, μπορεί να παρερμηνευτεί ως ένδειξη επιθετικότητας. Εάν αισθάνεστε ότι είναι κατάλληλο, ένα ελαφρύ άγγιγμα στο χέρι ή ένα χτύπημα στον ώμο μπορεί επίσης να είναι ένας τρόπος να δείξετε την υποστήριξή σας ή την ενθάρρυνσή σας χωρίς να το εκφράσετε φωνητικά.

6. Εκφράσεις προσώπου

Καθώς οι άνθρωποι επικοινωνούν μαζί σας, συχνά προβλέπουν μια μη λεκτική απάντηση παρακολουθώντας τις εκφράσεις του προσώπου σας. Λάβετε υπόψη σας ότι ακόμη και κατά τη διάρκεια μιας εικονικής συνέντευξης, το πρόσωπό σας μπορεί να επικοινωνήσει αυτό που αισθάνεστε ή σκέφτεστε χωρίς να χρησιμοποιήσετε λέξεις. Το χαμόγελο, το νεύμα και η χρήση των φρυδιών σας μπορούν να υποδηλώνουν μια θετική αντίδραση κατά τη διάρκεια μιας συνομιλίας.

Παράδειγμα: Ένας συνάδελφος σας μιλάει για τις πρόσφατες διακοπές του, οπότε μπορείτε να χαμογελάσετε και να γνέψετε μαζί του ενώ ακούτε για να δείξετε ότι απολαμβάνετε την ιστορία του.

7. Προσωπικός χώρος

Κατά τη διάρκεια συζητήσεων ένας προς έναν, μπορεί να πλησιάζετε πιο κοντά στον συνομιλητή σας. Αυτό δείχνει ότι ενδιαφέρεστε για τη συζήτηση και θέλετε να τον ακούσετε καθαρά. Προσπαθήστε να βεβαιωθείτε ότι αφήνετε αρκετό χώρο για να διατηρήσετε ένα άνετο περιβάλλον και για τους δυο σας.

SKILL 1 – COMPLEX PROBLEM SOLVING

Παράδειγμα: Πριν καθίσετε για μια συνάντηση, μπορείτε να επιλέξετε μια θέση πιο κοντά σε έναν συνάδελφο για να τον ακούτε καλύτερα.

8. Χειρονομίες

Ο τρόπος με τον οποίο χειρονομείτε ή τοποθετείτε τα χέρια σας κατά τη διάρκεια των συζητήσεων μπορεί να μεταφέρει το πώς αισθάνεστε. Αν κινείτε τα χέρια σας για να χτίσετε έκφραση κατά τη διάρκεια των ιστοριών, οι άνθρωποι μπορούν να εμπλακούν περισσότερο σε αυτά που λέτε. Οι χειρονομίες των χεριών μπορούν επίσης να εκφράσουν φιλικότητα ή εκτίμηση.

Παράδειγμα: Ένας συνάδελφος κάνει μια παρουσίαση, αλλά δεν είναι σίγουρος για το πώς οι άλλοι λαμβάνουν τις πληροφορίες. Ένα απλό, αλλά διακριτικό "μπράβο" μπορεί να τους δείξει ότι όλα πάνε καλά.

9. Γλώσσα του σώματος

Η συνολική γλώσσα του σώματός σας μπορεί να δείξει τα συναισθήματά σας κατά τη διάρκεια μιας συνάντησης ή κατά τη διεξαγωγή μιας συζήτησης. Το να κρατάτε τα χέρια σας χαλαρά στα πλευρά σας εκφράζει ανοιχτότητα και προθυμία να ακούσετε, αλλά το σταύρωμα των χεριών σας μπορεί να υποδηλώνει ότι είστε κλεισμένοι. Μπορείτε επίσης να εκφράσετε ευγένεια και απεριόριστη προσοχή γέρνοντας προς τα εμπρός στη θέση σας.

Παράδειγμα: Καθώς παρακολουθείτε έναν συνάδελφο να κάνει μια παρουσίαση, κάθεται όρθιος με τα χέρια σας στο τραπέζι. Αυτό δείχνει ότι ασχολείστε με την παρουσίασή του. Αν καμπουριάζετε στη θέση σας, μπορεί να θεωρήσουν ότι δεν ενδιαφέρεστε.

6) ΤΙ ΝΑ ΜΑΘΕΤΕ

Γιατί είναι σημαντική η μη λεκτική επικοινωνία;

Με την ακριβή ερμηνεία των μη λεκτικών ενδείξεων των συναδέλφων σας, μπορείτε να αποκτήσετε μια κοινή κατανόηση των συναισθημάτων, των συναισθημάτων και της στάσης τους απέναντι σε ορισμένες καταστάσεις. Η ικανότητά σας να επικοινωνείτε με κοινό νόημα μπορεί να ενθαρρύνει τη συνεργασία με τα μέλη της ομάδας, η οποία μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα, να ενισχύσει τη δέσμευση και να ενισχύσει την πολιτισμική σας επάρκεια.

Η επίγνωση των στρατηγικών επικοινωνίας σας μπορεί επίσης να σας βοηθήσει να μεταφέρετε τα συναισθήματά σας για διάφορα θέματα ή καταστάσεις. Μπορεί επίσης να σας βοηθήσει να αποπνέετε αυτοπεποίθηση όταν μιλάτε με προϊσταμένους ή να εκφράζετε ενσυναίσθηση όταν ακούτε έναν συνάδελφο.



Co-funded by
the European Union