

## **Ενότητα 8**

### **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**



## **Διδακτική Ενότητα 8 : Επικοινωνιακές δεξιότητες**

	<b>Περιεχόμενα εκμάθησης</b>
<b>Ενότητα 1</b>	<b>Εισαγωγή σε μια αποτελεσματική επικοινωνία</b>
<b>Κεφάλαιο 1</b>	<b>Τι είναι επικοινωνία</b>
<b>Κεφάλαιο 2</b>	<b>Τα κύρια στοιχεία μιας αποτελεσματικής επικοινωνίας</b>
<b>Κεφάλαιο 3</b>	<b>Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία</b>
<b>Κεφάλαιο 4</b>	<b>Διαφορές μεταξύ προφορικής και γραπτής επικοινωνίας</b>

## **Διδακτική Ενότητα 8: Επικοινωνιακές δεξιότητες**

<b>Ενότητα 2</b>	<b>Προσδιορισμός δεξιοτήτων επικοινωνίας</b>
<b>Κεφάλαιο 1</b>	<b>Γραπτή επικοινωνία</b>
<b>Κεφάλαιο 2</b>	<b>Προφορική επικοινωνία</b>
<b>Κεφάλαιο 3</b>	<b>Δεξιότητες στη συνέντευξη</b>
<b>Κεφάλαιο 4</b>	<b>Διαπολιτισμική επικοινωνία</b>
<b>Κεφάλαιο 5</b>	<b>Επικοινωνιακά κενά και εμπόδια - στρατηγικές για την αντιμετώπισή τους</b>

## **Διδακτική Ενότητα 1: Επικοινωνιακές δεξιότητες**

**Δραστηριότητες**

**Περαιτέρω αναγνώσεις**

**Πηγές**

# Μαθησιακοί στόχοι

Καλώς ήρθατε στη Διδακτική Ενότητα 8: Δεξιότητες επικοινωνίας

Ο κύριος στόχος της διδακτικής ενότητας 8 του έργου ACT POSITIVE είναι να παράσχει τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την κατανόηση και την αποτελεσματική χρήση της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας. Επιπλέον, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στις απαραίτητες επικοινωνιακές δεξιότητες που απαιτούνται για να βελτιώσει κανείς την απασχολησιμότητά του.

Με την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- ✓ Να αυτοαξιολογούνται και να προβληματίζονται σχετικά με τις δραστηριότητες επικοινωνίας,
- ✓ Να επικοινωνούν στοχευμένες πληροφορίες προφορικά (προφορικά και γραπτά),
- ✓ Να μεταδίδουν στοχευμένες πληροφορίες μη προφορικά,
- ✓ Να λαμβάνουν στοχευμένες πληροφορίες που μεταδίδονται προφορικά και μη προφορικά.

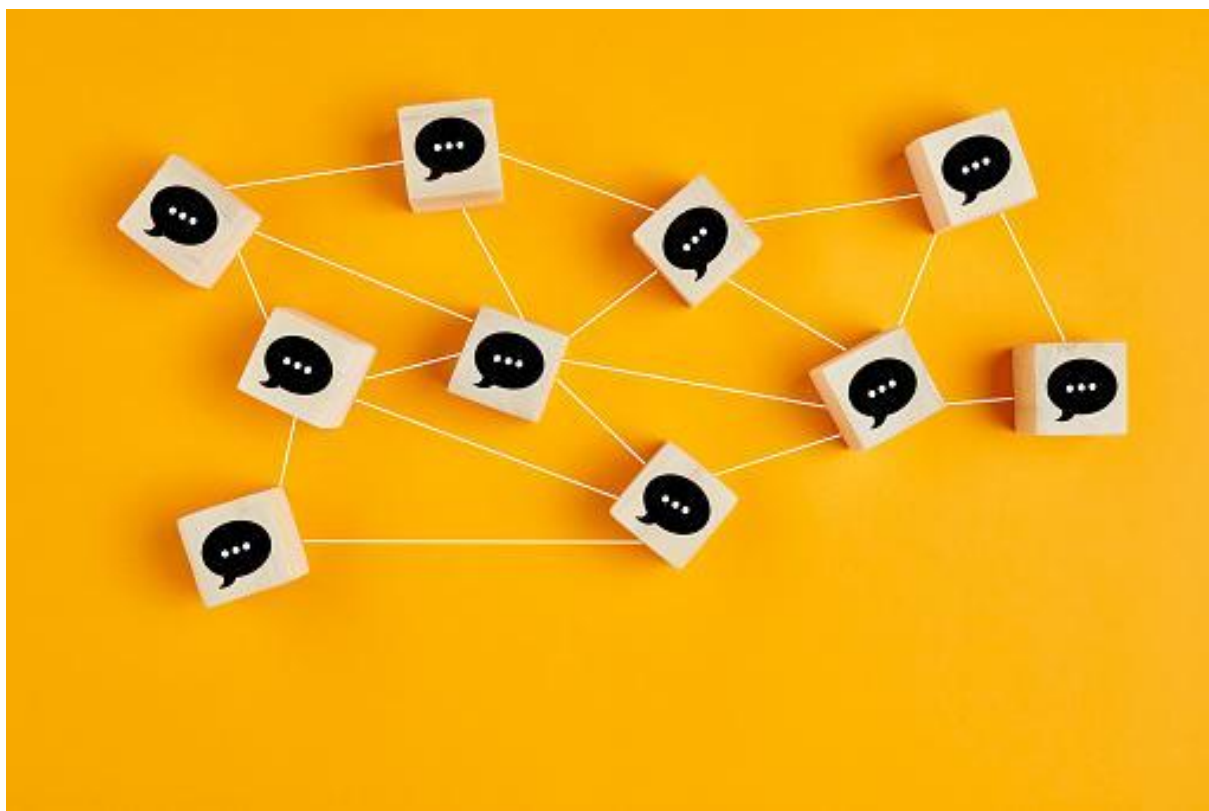
Η ενότητα 8 διατίθεται επίσης στα αγγλικά, ιταλικά, γαλλικά και τουρκικά, προσαρμοσμένη και εντοπισμένη στο τοπικό πλαίσιο κάθε χώρας, σχετική με την κάθε γλώσσα.



# **Κεφάλαιο 1**

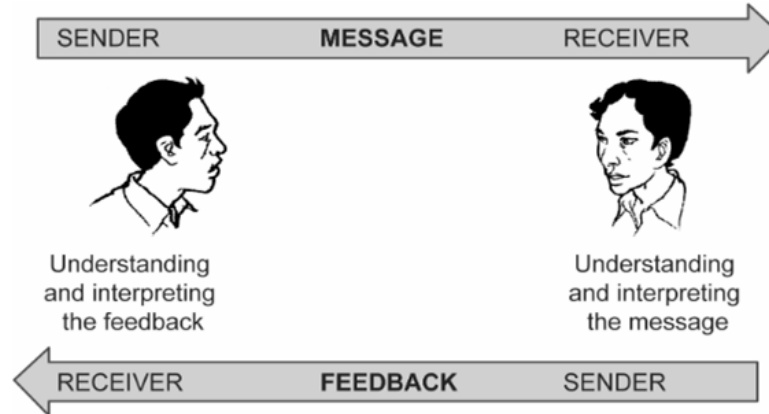
**Εισαγωγή σε μια αποτελεσματική επικοινωνία**





# Κεφάλαιο 1: Τι είναι επικοινωνία

Επικοινωνία είναι η ενέργεια που περιλαμβάνει (τουλάχιστον) έναν αποστολέα, ένα μήνυμα και έναν παραλήπτη. Μέσω της επικοινωνίας, οι συμμετέχοντες μοιράζονται πληροφορίες, γνώσεις, ιδέες, συναισθήματα και συναισθήματα. Η επικοινωνία είναι κάτι περισσότερο από την απλή μετάδοση πληροφοριών και είναι στην πραγματικότητα ένα πολύ σύνθετο θέμα.



# Κεφάλαιο 1: Τι είναι επικοινωνία

## Τμήματα της επικοινωνίας:

**Αποστολέας:** Είναι η κύρια πηγή της διαδικασίας επικοινωνίας. Είναι το άτομο που διαμορφώνει τις ιδέες, τα συναισθήματα και τις προθέσεις που θέλει να μεταφέρει ξεκινώντας τη διαδικασία επικοινωνίας.

**Κωδικοποίηση:** Αφορά τη μετάφραση της πληροφορίας σε μήνυμα. Μπορεί να γίνει με τη χρήση λεκτικών ή μη λεκτικών μεθόδων. Η επιτυχία της κωδικοποίησης εξαρτάται από τις γνώσεις, τις ικανότητες, τις δεξιότητες, τις ιδέες, τις σκέψεις ή το υπόβαθρο του αποστολέα.

**Μήνυμα:** Η επικοινωνία θεωρείται ελλιπής χωρίς το μήνυμα, καθώς αποτελεί το κύριο σώμα της διαδικασίας. Είναι η πληροφορία που πρέπει να μεταδοθεί. Το μήνυμα μπορεί να είναι γραπτό, προφορικό, συμβολικό ή μη λεκτικό. Για παράδειγμα, αν γράφετε ένα μήνυμα, θα μεταφράσετε την ιδέα σας σε λέξεις.

**Κανάλι επικοινωνίας:** Είναι ο τρόπος με τον οποίο θα σταλεί το μήνυμα. Είναι απαραίτητο να επιλεγεί το καταλληλότερο κανάλι για να είναι αποτελεσματική η επικοινωνία. Ένα κανάλι επικοινωνίας μπορεί να είναι μηνύματα κειμένου, ηλεκτρονικά μηνύματα, τηλεφωνήματα, προσωπικές συζητήσεις, επιστολές, εκθέσεις και πολλά άλλα.

# Κεφάλαιο 1: Τι είναι επικοινωνία

## Τμήματα της επικοινωνίας:

**Δέκτης:** Το μήνυμα πρέπει να παραληφθεί από τον παραλήπτη. Αυτό το βήμα επιτυγχάνεται με την ανάγνωση του μηνύματος, την αίσθηση ή την ακρόασή του. Ο παραλήπτης προσπαθεί να κατανοήσει το μήνυμα με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο. Το επίπεδο αποκωδικοποίησης εξαρτάται από τις γνώσεις, τις δεξιότητες, τις σκέψεις ή ακόμη και τη σχέση με τον αποστολέα.

**Αποκωδικοποίηση:** Είναι ο τρόπος με τον οποίο ο παραλήπτης κατανοεί τις πληροφορίες του μηνύματος. Εάν ο παραλήπτης δεν μπορεί να αποκωδικοποιήσει, το μήνυμα αποτυγχάνει. Για να υπάρξει αποτελεσματική επικοινωνία, ο αποστολέας και ο παραλήπτης θα πρέπει να έχουν το ίδιο νόημα για το μήνυμα.

**Ανατροφοδότηση:** Αυτό είναι το τελευταίο μέρος της διαδικασίας επικοινωνίας και αφορά το μήνυμα που ο παραλήπτης στέλνει πίσω στον αποστολέα. Με αυτόν τον τρόπο ο παραλήπτης εξασφαλίζει στον αποστολέα ότι το μήνυμά του ελήφθη και ερμηνεύτηκε. Για παράδειγμα, ο αποστολέας μπορεί να ζητήσει από τον παραλήπτη να στείλει πίσω το μήνυμα για να επιβεβαιώσει ότι ελήφθη όπως επρόκειτο.

## Κατηγορίες επικοινωνίας

### ➤ Λεκτική επικοινωνία

Περιλαμβάνει τις συνομιλίες πρόσωπο με πρόσωπο, τις τηλεφωνικές κλήσεις, το ραδιόφωνο ή την τηλεόραση.

### ➤ Μη λεκτική επικοινωνία

Σε αυτή την κατηγορία κατατάσσονται η γλώσσα του σώματος, ο τρόπος που ντυνόμαστε ή συμπεριφερόμαστε, οι χειρονομίες, ακόμη και ο τρόπος που μιλάμε. Υπάρχουν τόσοι πολλοί τρόποι με τους οποίους μπορούμε να εκφράσουμε τα συναισθήματά μας, τις σκέψεις μας και τη στάση μας χωρίς να μιλάμε. Για παράδειγμα, ο τόνος της φωνής μας, τα σήματα των χεριών ή οι χειρονομίες.

### ➤ Γραπτή επικοινωνία

Η οποία περιλαμβάνει βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες, ηλεκτρονικά μηνύματα, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, το Διαδίκτυο και άλλα μέσα. Πριν το Διαδίκτυο λάβει αυτή την απάντηση, μόνο οι συγγραφείς και οι εκδότες είχαν την ευκαιρία να εκφραστούν με τον γραπτό λόγο. Τώρα είναι εύκολο για όλους να δημοσιεύσουν τις απόψεις τους και η γραπτή επικοινωνία έχει χάσει την αξία της.



## Γιατί η επικοινωνία είναι σημαντική σε μια ομάδα;

- Αποτελεί πηγή πληροφόρησης για τα μέλη, καθώς μπορούν να ενημερωθούν για τα διάφορα θέματα.
- Μεταβάλλει τη στάση του ατόμου ένα καλά ενημερωμένο άτομο θα έχει καλύτερη στάση από ένα λιγότερο ενημερωμένο. Έτσι, η ανταλλαγή ιδεών βοηθάει στο να έχει κανείς μια εμπειριστατωμένη άποψη για διάφορες ανησυχίες.
- Η επικοινωνία βοηθά στην κοινωνικοποίηση. Λέγεται ότι κανείς δεν μπορεί να επιβιώσει χωρίς επικοινωνία.
- Βοηθά στη διαδικασία ελέγχου ελέγχοντας τη συμπεριφορά των μελών με διάφορους τρόπους προκειμένου να αποφευχθούν επιθετικές συμπεριφορές μεταξύ των ατόμων.

## Κεφάλαιο 2: Τα κύρια στοιχεία μιας αποτελεσματικής επικοινωνίας

Αποτελεσματική επικοινωνία θεωρείται η πράξη κατά την οποία ο αποστολέας και ο παραλήπτης έχουν το ίδιο νόημα του μηνύματος. Με αυτόν τον τρόπο το μήνυμα παραδίδεται, λαμβάνεται και κατανοείται με επιτυχία. Περιλαμβάνει επίσης τη μη λεκτική επικοινωνία και την ικανότητα κατανόησης των συναισθημάτων του παραλήπτη καθώς και των δικών σας συναισθημάτων, την αφοσιωμένη ακρόαση και την ικανότητα να μιλάτε με αυτοπεποίθηση. Παρακαλείστε να παρακολουθήσετε το παρακάτω βίντεο, προκειμένου να διερευνήσετε περισσότερο την έννοια της αποτελεσματικής επικοινωνίας.



## Χαρακτηριστικά μιας αποτελεσματικής επικοινωνίας

### **Ακρόαση**

Η επικοινωνία απαιτεί ακρόαση. Οι άνθρωποι αισθάνονται ότι εκτιμώνται όταν αισθάνονται ότι τους ακούνε. Το μεγαλύτερο πλεονέκτημα του να μιλάς λιγότερο είναι ότι μαθαίνεις περισσότερα. Κάθε φορά που ακούμε τους άλλους, τις περισσότερες φορές έχουμε την ευκαιρία να απορροφήσουμε και να μάθουμε κάτι καινούργιο.

### **Μη λεκτική επικοινωνία**

Ένα μήνυμα δεν αποτελείται μόνο από λέξεις. Η γλώσσα του σώματος είναι ένα κατάλληλο εργαλείο επικοινωνίας. Θα πρέπει να σας βοηθήσει να μεταφέρετε τα λόγια σας. Περιλαμβάνει, τον τόνο της φωνής, τις χειρονομίες των χεριών ή την επαφή με τα μάτια. Τα σήματα της γλώσσας του σώματος δίνουν μια εικόνα για τα συναισθήματα του άλλου ατόμου.

### **Να είστε σαφείς και περιεκτικοί**

Όποιο και αν είναι το κανάλι επικοινωνίας, θα πρέπει να χρησιμοποιείτε όσο το δυνατόν λιγότερες λέξεις. Η χρήση πολλών λέξεων ενέχει τον κίνδυνο ο ακροατής είτε να χάσει την προσοχή του είτε να μην είναι σίγουρος για το τι είναι αυτό που θέλετε.

### **Να έχετε αυτοπεποίθηση**

Αν είστε φοβισμένοι και συμπεριφέρεστε αβέβαιοι για το τι λέτε, δεν θα επικοινωνηθεί αποτελεσματικά στο ακροατήριο. Η αυτοπεποίθηση αποτελεί τη βάση κάθε αποτελεσματικής επικοινωνίας. Οι άλλοι άνθρωποι θα πιστέψουν ότι θα κάνετε ό,τι λέτε αν ακούγεστε σίγουροι.



## Χαρακτηριστικά μιας αποτελεσματικής επικοινωνίας

### **Να αναφέρεστε προσωπικά**

Σε μια πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία , αν κάνετε μια προσωπική ερώτηση στον άλλον θα τον ενθαρρύνετε να εμπλακεί σε μια ειλικρινή, ανοιχτή επικοινωνία.

### **Ενσυναίσθηση**

Αφορά την ικανότητα κατανόησης και ανταλλαγής των συναισθημάτων κάποιου άλλου. Ακόμη και αν δεν συμφωνείτε με τις απόψεις τους, είναι απαραίτητο για μια αποτελεσματική επικοινωνία να σέβεστε την άποψή τους.

### **Να είστε πάντα ανοιχτόμυαλοι**

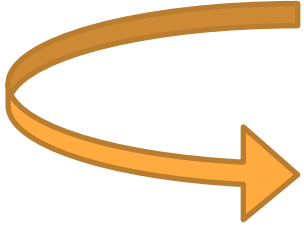
Ακόμη και αν είναι δύσκολο να επιτευχθεί, ένας αποτελεσματικός επικοινωνιολόγος πρέπει να είναι ευέλικτος και να έχει ανοιχτό μυαλό στην προσέγγιση κάθε θέματος. Με αυτόν τον τρόπο, να διασφαλίζει την ειλικρινή και παραγωγική επικοινωνία.

### **Δώστε και λάβετε ανατροφοδότηση**

Η λήψη ανατροφοδότησης σας βοηθά να γνωρίζετε αν το μήνυμα που θέλατε να επικοινωνήσετε έχει ληφθεί με τον επιθυμητό τρόπο. Ακούγοντας προσεκτικά την ανατροφοδότηση και ενεργώντας θετικά σε αυτήν ,θα σας αυξήσει τα κίνητρα.

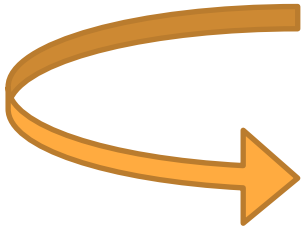
# Κεφάλαιο 3: Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία

## Λεκτική επικοινωνία

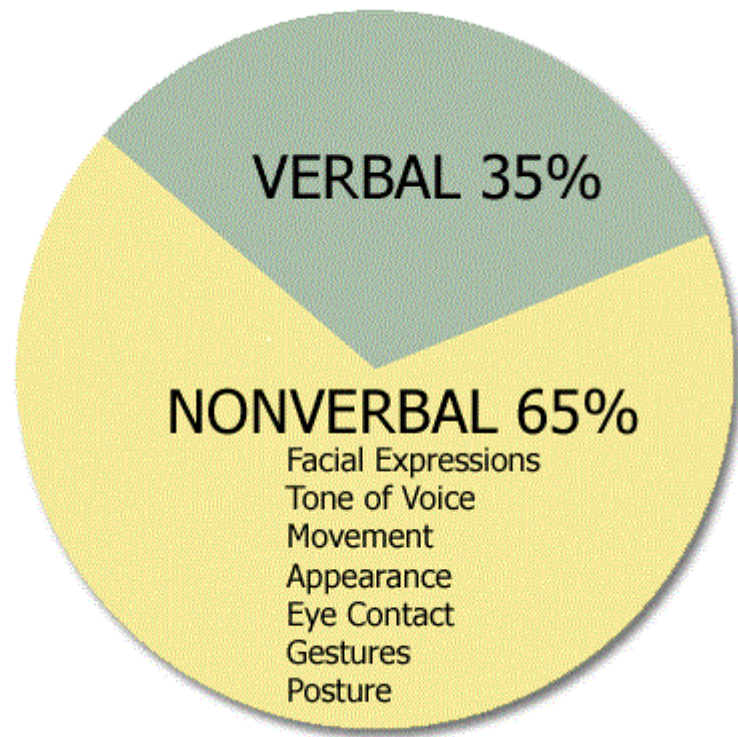


Αφορά τη μετάδοση ενός μηνύματος με τη χρήση λέξεων. Περιλαμβάνει τόσο τη γραπτή όσο και την προφορική επικοινωνία. Μπορεί να είναι επίσημη και ανεπίσημη και έχει πάντα αντίκτυπο επειδή τεκμηριώνεται. Παραδείγματα γραπτής επικοινωνίας είναι οι επιστολές, τα ηλεκτρονικά μηνύματα, τα γραπτά μηνύματα. Παραδείγματα προφορικής επικοινωνίας είναι οι συνομιλίες πρόσωπο με πρόσωπο, το ραδιόφωνο, οι ομιλίες.

## Μη λεκτική επικοινωνία



Αναφέρεται στην επικοινωνία που γίνεται χωρίς τη χρήση λέξεων, αλλά με τη χρήση της γλώσσας του σώματος για να μεταφέρει ένα μήνυμα. Η μη λεκτική επικοινωνία είναι ανεπίσημη. Ακόμη και η λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει τη μη λεκτική επικοινωνία και μπορεί να είναι εξίσου ισχυρή και ουσιαστική με τη λεκτική επικοινωνία. Είναι επίσης αλήθεια ότι η μη λεκτική επικοινωνία μπορεί να σπάσει το μήνυμά σας. Παραδείγματα μη λεκτικής επικοινωνίας είναι το νεύμα με το κεφάλι, το χτύπημα με το δάχτυλο, τα χέρια σταυρωμένα στο στήθος.



## Συμβουλές για αποτελεσματική μη λεκτική επικοινωνία:

- ❖ Δώστε προσοχή στο πρόσωπο με το οποίο επικοινωνείτε. Θα πρέπει να εστιάζετε στις μη λεκτικές ενδείξεις. Διατηρήστε οπτική επαφή και χαλαρή στάση του σώματος.
- ❖ Μείνετε συγκεντρωμένοι στον τόνο της φωνής, καθώς μπορεί να αποκαλύψει τα συναισθήματα του άλλου. Για παράδειγμα, μπορεί να σας δείξει αν ένα άτομο είναι θυμωμένο ή μπορείτε να καταλάβετε πώς σκοπεύει να είναι στις απόψεις του.
- ❖ Μη διστάσετε να ρωτήσετε αν δεν καταλαβαίνετε τα συνθήματα. Αυτό θα καταστήσει σαφή τη σύγχυσή σας.
- ❖ Πρέπει να εξετάσετε ποιος είναι ο αποδέκτης του μηνύματος προκειμένου να αποφασίσετε αν η μη λεκτική επικοινωνία θα μπορούσε να είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για να μεταφέρετε το μήνυμά σας. Επιπλέον, θα πρέπει να σκεφτείτε αν οι μη λεκτικές ενδείξεις θα μεταδώσουν σωστά το μήνυμά σας.



# Κεφάλαιο 4: Διαφορές μεταξύ προφορικής και γραπτής επικοινωνίας

Τόσο η γραπτή όσο και η προφορική επικοινωνία αποτελούν κύριες μορφές επικοινωνίας. Η προφορική επικοινωνία γίνεται από στόμα σε στόμα και η γραπτή επικοινωνία γίνεται με τη σχεδίαση/γραφή συμβόλων. Και στους δύο τύπους επικοινωνίας υπάρχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που καθιστούν τον καθένα από αυτούς κατάλληλο ή όχι, ανάλογα με το μήνυμα που πρέπει να μεταδοθεί.

Τα κύρια στοιχεία που διαφοροποιούν αυτούς τους δύο τύπους επικοινωνίας είναι:

- Η γραπτή επικοινωνία έχει πάντα μόνιμη καταγραφή σε σύγκριση με την προφορική επικοινωνία που η καταγραφή στο τέλος της, έχει χαθεί.
- Η ανατροφοδότηση της γραπτής επικοινωνίας απαιτεί χρόνο για να δοθεί, ενώ η προφορική επικοινωνία δίνεται αμέσως.
- Η προφορική επικοινωνία είναι πολύ ευέλικτη σε αντίθεση με τη γραπτή επικοινωνία που είναι άκαμπτη.
- Η γραπτή επικοινωνία απαιτεί περισσότερο χρόνο για να προετοιμαστεί το μεταδιδόμενο μήνυμα. Αντίθετα στην προφορική επικοινωνία στην οποία η προετοιμασία δεν είναι κατάλληλη.
- Η προφορική επικοινωνία δεν είναι τόσο αξιόπιστη όσο η γραπτή.

## **Ενότητα 2**

**Προσδιορισμός δεξιοτήτων επικοινωνίας**



# Κεφάλαιο 1: Γραπτή Επικοινωνία

Οι δεξιότητες γραπτής επικοινωνίας είναι οι δεξιότητες που χρησιμοποιείτε για να μεταφέρετε ένα γραπτό μήνυμα και αποτελούνται από 5 βασικά στοιχεία :

## Σαφήνεια



Είναι σημαντικό για τον αναγνώστη να έχει ένα σαφές κείμενο για να καταλάβει τι λέτε. Η σαφήνεια μπορεί να επιτευχθεί με τη χρήση απλής γλώσσας και την παροχή συγκεκριμένων πληροφοριών.

## Συνοπτικότητα



Οι πληροφορίες πρέπει να δίνονται γρήγορα και αποτελεσματικά. Για να επικοινωνήσετε το μήνυμά σας θα πρέπει να δίνετε μόνο τις απαραίτητες λεπτομέρειες ή υπερβολικά περιπλοκές δομές προτάσεων.

## Προσέγγιση



Αφορά τη "φωνή" της γραφής σας. Για παράδειγμα, η επιχειρηματική γραφή απαιτεί έναν επαγγελματικό τόνο. Ή Εάν θέλετε να μεταδώσετε αρνητικές ειδήσεις, θα πρέπει να αποφύγετε τις κατηγορίες ή τη γλώσσα που μπορεί να κάνει τον αναγνώστη να αισθανθεί ότι ξεχωρίζει.



## Ενεργητική φωνή



Χρησιμοποιήστε ενεργητική φωνή. Η ενεργητική φωνή είναι πιο προσιτή, βοηθά τον αναγνώστη να ρέει καλύτερα και να κινείται καλύτερα στο γραπτό. Αν και μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε όλες τις μορφές γραφής , συνήθως συναντάται στην επαγγελματική επικοινωνία.

## Γραμματική και σημεία στίξης



Το πόσο επίσημο είναι το γραπτό εξαρτάται από τη γραμματική και τη στίξη. Αυτά είναι επίσης σημαντικά στην ανεπίσημη γραφή, προκειμένου να λαμβάνονται οι σωστές πληροφορίες από το μήνυμα. Θα ήταν δύσκολο να καταλάβετε το νόημα αυτού που διαβάζετε με λανθασμένη χρήση των κομμάτων , των άρθρων, των προτάσεων κ.λπ.



# Κεφάλαιο 2: Προφορική επικοινωνία

Οι δεξιότητες προφορικής επικοινωνίας είναι οι δεξιότητες που χρησιμοποιείτε για να μεταφέρετε ένα προφορικό μήνυμα και είναι οι ακόλουθες:

## Ζητώντας ακρόαση

Για να το κάνετε αυτό πρέπει να προσέξετε πολύ προσεκτικά το άλλο άτομο. Δεν είναι καλό να βαρεθείτε και να χάσετε την προσοχή σας στη συζήτηση. Για να απαντήσετε πραγματικά σε αυτό που μόλις είπε κάποιος σημαίνει ότι πρέπει να ακούσετε.

## Ζητώντας διευκρινίσεις

Αν δεν καταλαβαίνετε κάτι, ζητήστε διευκρινίσεις. Με αυτόν τον τρόπο ο διάλογος θα έχει νόημα.

## Αναγνώριση και ανταπόκριση σε μη λεκτικές ενδείξεις

Η γλώσσα του σώματος αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της προφορικής επικοινωνίας και αντανακλά τα συναισθήματα του άλλου ατόμου, όπως πόσο κατανοητό είναι το θέμα της συζήτησης ή πόσο ευχάριστη είναι η επικοινωνία.

## Να μιλάτε καθαρά και συνοπτικά

Είναι σημαντικό να μεταφέρετε το μήνυμα άμεσα και να επικεντρωθείτε στις σημαντικές πληροφορίες.

## Κεφάλαιο 3: Δεξιότητες στη συνέντευξη

Οι δεξιότητες συνέντευξης αναφέρονται στις δεξιότητες που πρέπει να έχετε για μια επιτυχημένη συνέντευξη. Οι συνεντεύξεις για εργασία πρέπει να είναι μια διαδικασία αμφίδρομης επικοινωνίας. Δεν είναι μόνο ένα εργαλείο που χρησιμοποιούν για να σας αξιολογήσουν οι εργοδότες , αλλά και μια ευκαιρία για εσάς να αξιολογήσετε τη θέση εργασίας.



Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης υπάρχουν ορισμένες δεξιότητες που πρέπει να έχετε για να πετύχετε.

### ✓ Πρώτες εντυπώσεις

Η πρώτη εντύπωση περιλαμβάνει ένα ζεστό χαμόγελο, μια ζεστή χειραψία, καλή στάση του σώματος, άμεση και συνεχή οπτική επαφή, να συστήνεστε με αυτοπεποίθηση και να διατηρείτε πάντα οπτική επαφή κατά τη χειραψία. Οι πρώτες εντυπώσεις είναι μόνο για τα πρώτα τριάντα δευτερόλεπτα, αλλά μπορεί να είναι το κλειδί της επιτυχίας σας.

### ✓ Γλώσσα του σώματος

Μη φοβάστε να χρησιμοποιήσετε μη λεκτικές ενδείξεις, όπως κάποια κίνηση του χεριού, για να δείξετε τον ενθουσιασμό σας ενώ απαντάτε σε ερωτήσεις. Κοιτάξτε τον συνομιλητή σας στα μάτια και διατηρήστε καλή στάση του σώματος, μην καμπουριάζετε ποτέ.

### ✓ Ακούστε πριν απαντήσετε

Πριν απαντήσετε βεβαιωθείτε ότι έχετε κατανοήσει την ερώτηση. Μη διστάσετε να ζητήσετε διευκρινίσεις. Αφιερώστε χρόνο πριν απαντήσετε, οι εργοδότες εκτιμούν όσους σκέφτονται τις απαντήσεις τους.

Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης υπάρχουν ορισμένες δεξιότητες που πρέπει να έχετε για να πετύχετε.

✓ **Να είστε ειλικρινείς**

Αποφύγετε να λέτε ψέματα για πράγματα που έχετε κάνει, καθώς θα σας ζητηθούν λεπτομέρειες.

✓ **Κρατήστε τα πράγματα σε επαγγελματικό επίπεδο**

Ίσως στο τέλος της συνέντευξης να αρχίσετε να αισθάνεστε άνετα και οικεία. Προσπαθήστε να διατηρήσετε τη συνέντευξη σε επαγγελματικό επίπεδο και μην παρασυρθείτε.

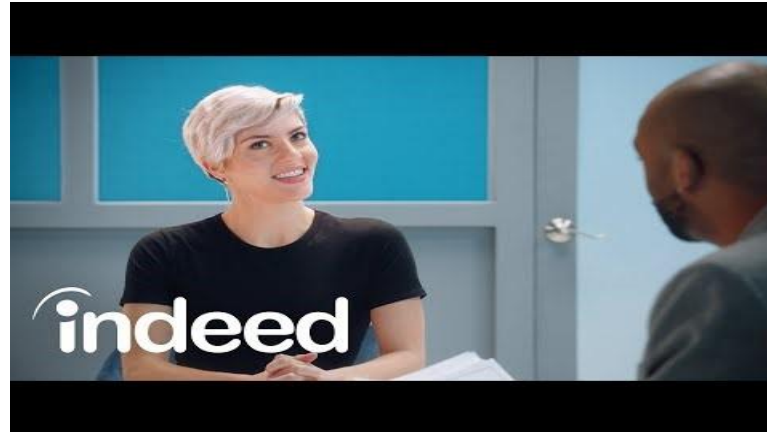
✓ **Δώστε σύντομες απαντήσεις**

Προσπαθήστε να απαντήσετε στο σημείο που σας ρωτούν χωρίς άχρηστες πληροφορίες.

✓ **Χαμογελάστε**

Το χαμόγελό σας αποκαλύπτει την αυτοπεποίθησή σας, γι' αυτό προσπαθήστε να το κάνετε συχνά.

Μπορείτε να βελτιώσετε τις δεξιότητές σας στη συνέντευξη και η εμπειρία παίζει καθοριστικό ρόλο σε αυτό. Παρακαλείστε να παρακολουθήσετε το παρακάτω βίντεο και να μάθετε περισσότερα για τις δεξιότητες συνέντευξης:



<https://www.youtube.com/watch?v=HG68Ymazo18>



## Κεφάλαιο 4: Διαπολιτισμική επικοινωνία

Η διαπολιτισμική επικοινωνία είναι η διαδικασία επικοινωνίας μεταξύ ατόμων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, στυλ εργασίας, ηλικία, εθνικότητα, εθνικότητα, φυλή, φύλο, σεξουαλικό προσανατολισμό κ.λπ. Είναι ο τρόπος με τον οποίο επικοινωνούν μεταξύ τους άτομα που ανήκουν σε διαφορετικούς πολιτισμούς ή που βασίζονται σε διαφορετικά μέσα για την επίτευξη ενός κοινού στόχου.

Στις μέρες μας μέσω του διαδικτύου είναι ευκολότερο να συνδεθεί κανείς με διαφορετικά μέρη του κόσμου. Οι άνθρωποι αλληλεπιδρούν συνεχώς με διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, γι' αυτό και θα πρέπει να τα σέβονται. Επιπλέον, όλο και περισσότερες εργασίες τείνουν να έχουν μέλη πολυπολιτισμικών ομάδων. Η συνάντηση με ανθρώπους με διαφορετικό κοινωνικό υπόβαθρο, κουλτούρα και τρόπο ζωής μπορεί να σας βοηθήσει να δημιουργήσετε μια σχέση με τους ξένους και στη συνέχεια να τους σεβαστείτε.





## Πηγές εσφαλμένης επικοινωνίας στις διαπολιτισμικές ανταλλαγές

### **Υπόθεση ομοιοτήτων**

Οι άνθρωποι τείνουν να έχουν αρνητική άποψη για όσους είναι διαφορετικοί. Κρίνουν πάντα τον τρόπο που συμπεριφέρονται και ενεργούν.

### **Γλωσσικές διαφορές**

Λόγω της διαφορετικής σημασίας που έχουν ορισμένες λέξεις, η επικοινωνία είναι μερικές φορές δύσκολη. Η αδυναμία κατανόησης των όσων λένε οι άλλοι μπορεί να οδηγήσει σε παρεξηγήσεις.

### **Προκαταλήψεις και στερεότυπα**

Οι προκαταλήψεις και τα στερεότυπα οδηγούν σε λανθασμένες προσδοκίες και στάσεις λόγω της αντίληψης ότι τα μέλη μιας ομάδας έχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά ή συμπεριφορές. Αυτό μπορεί να είναι αληθές αλλά μπορεί να είναι και ψευδές. Μια προκατειλημμένη άποψη για κάποιον άλλο μπορεί να οδηγήσει σε προκαταλήψεις και διακρίσεις. Είναι προτιμότερο να μην κρίνουμε κάποιον πριν τον γνωρίσουμε.

## Πηγές εσφαλμένης επικοινωνίας στις διαπολιτισμικές ανταλλαγές

### **Έντονο άγχος**

Τις περισσότερες φορές, όταν έχετε να αντιμετωπίσετε κάποιον με διαφορετικό τρόπο ζωής, κοινωνικό υπόβαθρο, ηλικία κ.λπ. επειδή δεν ξέρει πώς να ενεργήσει ή να συμπεριφερθεί και τι θεωρείται κατάλληλο.

### **Μη λεκτική παρερμηνεία**

Η εμφάνισή μας, ο τρόπος που συμπεριφερόμαστε, η γλώσσα του σώματός μας, οι χειρονομίες είναι επίσης ένας τρόπος επικοινωνίας. Όλα αυτά μερικές φορές επικοινωνούν κάτι από αυτό που θέλουμε. Ένα παράδειγμα είναι η χειρονομία που χρησιμοποιούμε για να επικοινωνήσουμε ΝΑΙ. Σε άλλες κουλτούρες το κούνημα του κεφαλιού θεωρείται ως Όχι. Έτσι υπάρχει ένας απλός τρόπος να επικοινωνήσουμε λάθος.

### **Τάση αξιολόγησης**

Οι περισσότεροι από εμάς τείνουμε να αξιολογούμε τις συμπεριφορές, τις πράξεις ή τις στάσεις των άλλων με βάση τις δικές μας. Θα πρέπει να αποδεχτούμε ότι κάθε άτομο έχει έναν μοναδικό τρόπο να εκφράζει τα συναισθήματα, να ενεργεί και γενικά να επικοινωνεί.



## Προκλήσεις της διαπολιτισμικής επικοινωνίας

Κάθε άτομο έχει διαφορετική άποψη για τον κόσμο αυτό, η οποία εξαρτάται βασικά από τον πολιτισμό στον οποίο ανήκει. Διαμορφώνει την αντίληψή μας και δημιουργεί στερεότυπα, προκαταλήψεις, κανόνες εθιμοτυπίας κ.λπ. Η διαπολιτισμική επικοινωνία έχει να αντιμετωπίσει όλους αυτούς τους παράγοντες που την καθιστούν πιο δύσκολη καθώς οι άνθρωποι δυσκολεύονται να τους ξεπεράσουν.



# Κεφάλαιο 5: Επικοινωνιακά κενά και εμπόδια-στρατηγικές για την αντιμετώπισή τους

## Εμπόδια στην αποτελεσματική επικοινωνία

### Σημασιολογικά εμπόδια

Αφορά τις δυσκολίες που εμφανίζονται λόγω των πολλαπλών σημασιών των λέξεων ή άλλων συμβόλων. Οι κύριοι λόγοι των σημασιολογικών εμποδίων είναι οι εξής:

- Κακή έκφραση: Μπορεί να έχετε ένα κακοτυπωμένο μήνυμα με μειωμένο αντίκτυπο.
- Εσφαλμένη μετάφραση: Αποστολέας και παραλήπτης θα πρέπει να έχουν το ίδιο επίπεδο υπολειτουργίας για να μην υπάρξει παρερμηνεία του μηνύματος.
- Αδιευκρίνιστες υποθέσεις: Ο αποστολέας δεν πρέπει να αισθάνεται ότι ο παραλήπτης γνωρίζει τα πάντα, διότι με αυτόν τον τρόπο δημιουργεί υποθέσεις σε ορισμένα πράγματα.
- Διαφορετικές σημασίες λέξεων ή συμβόλων: Υπάρχουν ορισμένες λέξεις που μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση στους παραλήπτες, καθώς έχουν πολλές διαφορετικές σημασίες και η ερμηνεία τους εξαρτάται από το μορφωτικό και κοινωνικό υπόβαθρο κάποιου.

## Εμπόδια στην αποτελεσματική επικοινωνία

### Ψυχολογικοί φραγμοί



Αναφέρεται στην ψυχολογική κατάσταση των ατόμων, η οποία επηρεάζει στη συνέχεια τις απόψεις, τα συναισθήματα, τις στάσεις τους και επιπλέον την ικανότητα επικοινωνίας. Τα βασικά είδη ψυχολογικών φραγμών είναι τα εξής:

- Συναισθήματα: επηρεάζουν την επικοινωνία, καθώς επηρεάζουν την αμερόληπτη στάση κάποιου.
- Δυσπιστία: Έλλειψη εμπιστοσύνης κάνει κάποιον να αντλεί αρνητικό νόημα από το μήνυμα αγνοώντας το βασικό νόημα. Το αποτέλεσμα είναι μια επικοινωνία χωρίς νόημα, καθώς ο παραλήπτης δεν ακούει τι λέει ο αποστολέας.
- Έλλειψη προσοχής: Ο παραλήπτης θα πρέπει να ακούει προσεκτικά τι λέει ο αποστολέας, ώστε να είναι σε θέση να κατανοήσει το μήνυμα και να δώσει την κατάλληλη ανατροφοδότηση. Τα ψυχολογικά εμπόδια προκύπτουν αν κάποιος δεν είναι σε θέση να το κάνει αυτό μετά από μια επικοινωνία.

## Στρατηγικές για την αντιμετώπιση των εμποδίων

Υπάρχουν πολλά εμπόδια επικοινωνίας που είναι απαραίτητο να διαχειριστείτε και να τα αντιμετωπίσετε, ώστε να διασφαλίσετε την ομαλή και αποτελεσματική επικοινωνία.

Παρακάτω θα βρείτε μερικές συμβουλές για να τις ξεπεράσετε:

- ❖ Χρησιμοποιήστε μια απλή γλώσσα που είναι εύκολα κατανοητή
- ❖ Βεβαιωθείτε ότι το άτομο με το οποίο επικοινωνείτε έχει καταλάβει αυτό που λέτε, διαφορετικά θα πρέπει να δώσετε διευκρινίσεις.
- ❖ Είναι προτιμότερο ο τόπος διεξαγωγής της επικοινωνίας να είναι απαλλαγμένος από περισπασμούς.
- ❖ Επικοινωνήστε μόνο ένα πράγμα κάθε φορά.



Στο βίντεο που ακολουθεί θα μάθετε τι σημαίνει εμπόδιο στην επικοινωνία, ενώ παράλληλα περιγράφονται λεπτομερώς οι διάφοροι τύποι εμποδίων στην αποτελεσματική επικοινωνία. Στο τέλος αυτού του βίντεο, θα βρείτε τους τρόπους για να ξεπεράσετε τα εμπόδια στην αποτελεσματική επικοινωνία.



<https://www.youtube.com/watch?v=NNVZxTkiX1Y>

***Δραστηριότητες***



## Δραστηριότητα 1

Σκεφτείτε τους πιθανούς λόγους για τους οποίους οι άνθρωποι δεν ανταποκρίθηκαν στη γραπτή επικοινωνία σας στο παρελθόν. Μοιραστείτε τα με την ομάδα και τον εκπαιδευτή και συζητήστε τα περαιτέρω.

## Δραστηριότητα 2

1. Ποια από αυτές είναι δεξιότητα επικοινωνίας;

a) Να μιλάτε ταυτόχρονα με κάποιον άλλον

b) Να ακούτε τι λένε οι άλλοι

c) Να βάζετε τα δάχτυλά σας στα αυτιά σας

2. Αν δεν συμφωνείτε με κάποιον άλλον, τι θα λέγατε;

a) Κάνεις λάθος

b) Δεν συμφωνώ

c) Σταματήστε να μιλάτε

## Αναφορές και πρόσθετες πηγές:

- <https://www.skillsyouneed.com/ips/what-is-communication.html>
- <https://www.toppr.com/guides/business-studies/directing/communication/>
- <https://www.thoughtco.com/what-is-communication-1689877>
- <https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/effective-communication.htm>
- <https://www.common sense media.org/character-strengths-and-life-skills/what-is-communication>
- <https://thebusinesscommunication.com/difference-between-oral-and-written-communication/>
- <https://askanydifference.com/difference-between-written-communication-and-oral-communication/>
- <https://study.com/academy/lesson/oral-communication-definition-types-advantages.html>
- <https://www.yourarticlelibrary.com/business-communication/written-communication/written-communication-meaning-advantages-and-limitations/70195#:~:text=A%20'Written%20Communication'%20means%20the,communication%20and%20is%20less%20flexible>

## Αναφορές και πρόσθετες πηγές:

- <https://www.health.nsw.gov.au/mentalhealth/psychosocial/strategies/Pages/communicating-barriers.aspx>
- <https://www.marketing91.com/cross-cultural-communication/>
- <https://www.skillsyouneed.com/ips/interview-skills.html>
- <https://www.businesscommunicationarticles.com/importance-of-cross-cultural-communication/>
- <https://studycorgi.com/essay-on-cross-cultural-communication-differences/>
- <https://uwaterloo.ca/centre-for-teaching-excellence/teaching-resources/teaching-tips/communicating-students/telling/effective-communication-barriers-and-strategies>

# Αποποίηση ευθυνών πνευματικών δικαιωμάτων

*Όλο το οπτικοακουστικό υλικό ήταν ελεύθερα προσβάσιμο από δωρεάν διαδικτυακές πλατφόρμες εικόνων στοκ ή/και YouTube και εφαρμόζονται νόμοι περί θεμιτής χρήσης χωρίς πρόθεση παραβίασης πνευματικών δικαιωμάτων. Εάν πιστεύετε ότι παραβιάστηκαν τα πνευματικά δικαιώματα, επικοινωνήστε μαζί μας στο <https://act-positive.eu/> να επιλύσει το θέμα με τρόπο αποκαταστατικής δικαιοσύνης.*