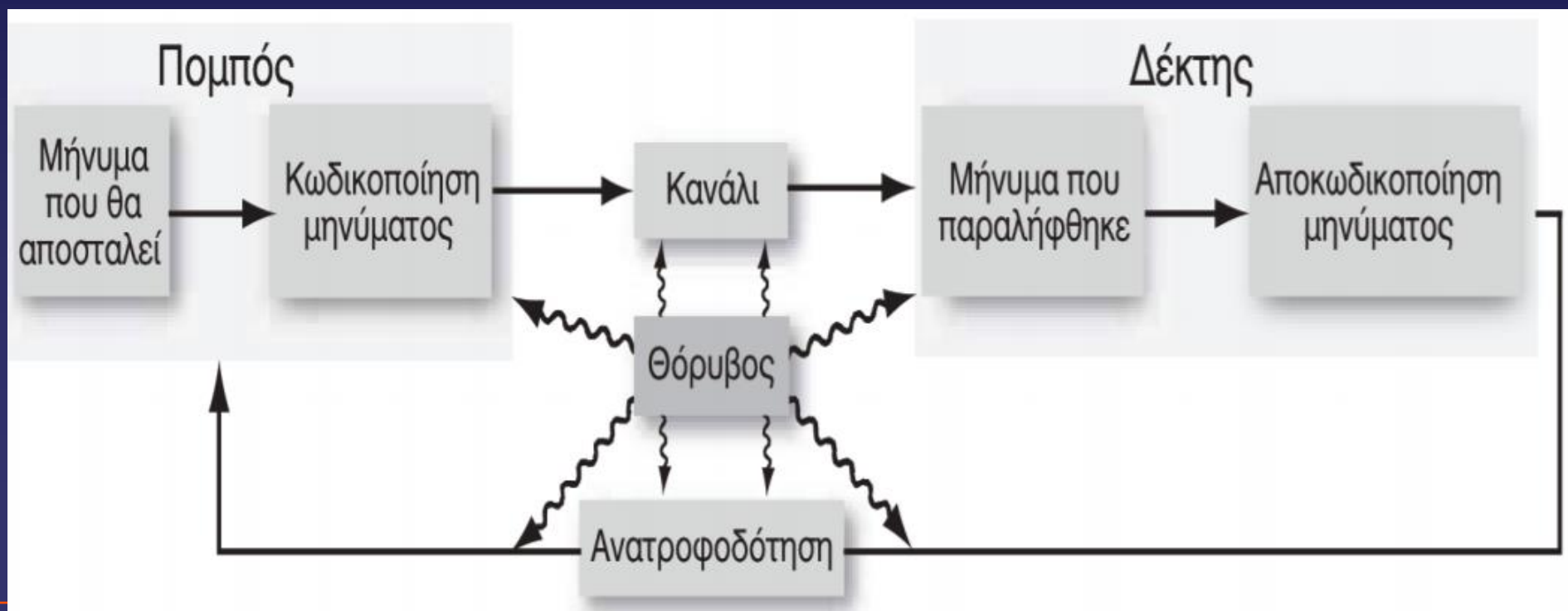

Επικοινωνία και ομάδες στα έργα

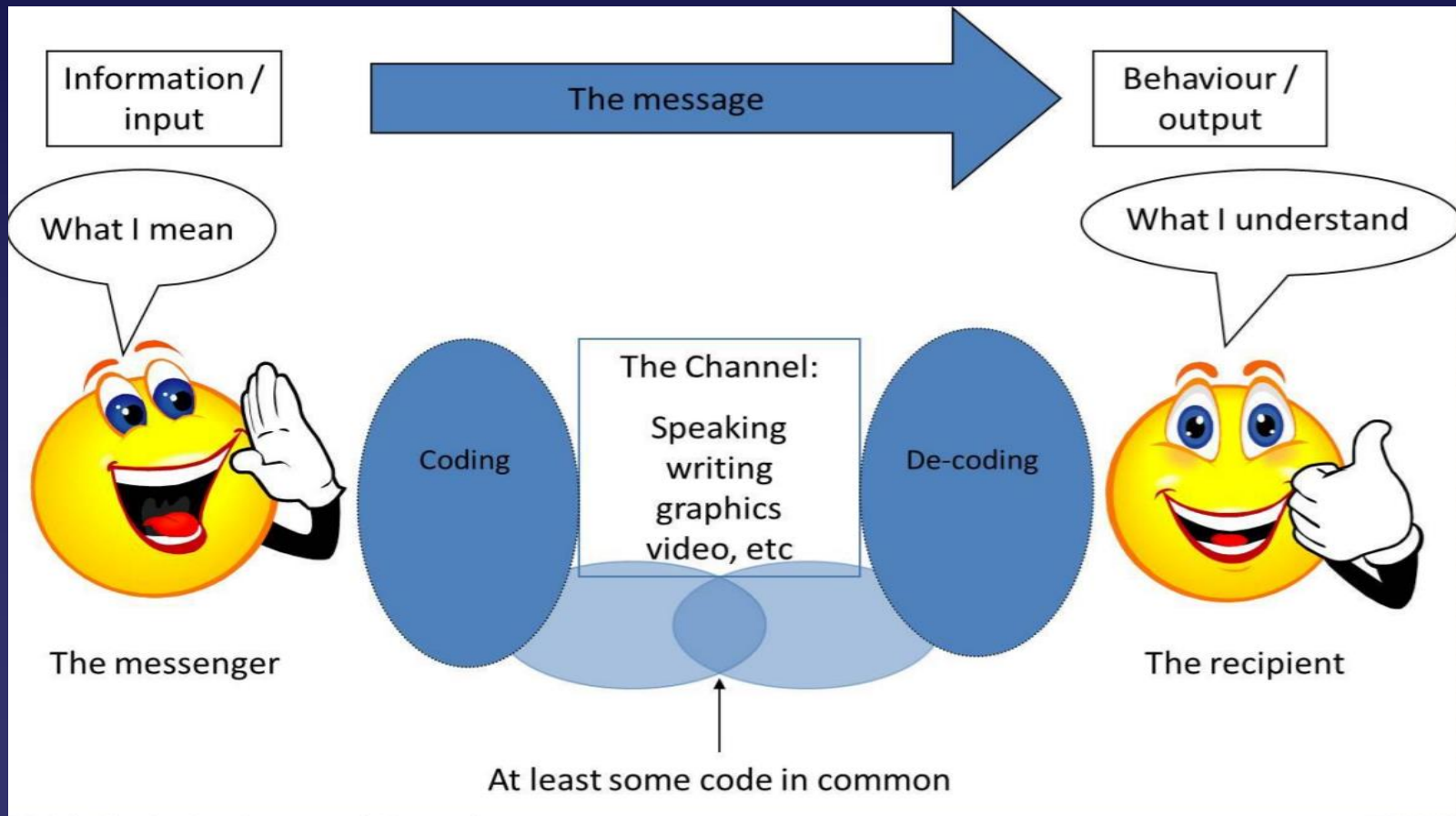
Νίκος Αντωνιάδης
Εαρινό εξάμηνο 20-21

Επικοινωνία

- Διαδικασία αποστολής και λήψης μηνυμάτων
- Πρέπει να έχει νόημα ☺



Επικοινωνία: ΔΥΟ πλευρές



Συνιστώσες

□ Πομπός

- Άτομο ή ομάδα που προσπαθεί να επικοινωνήσει με κάποιον άλλο.

□ Κωδικοποίηση

- Μετάφραση σε μήνυμα αποτελούμενο από σύμβολα (λεκτικά, γραπτά ή μη λεκτικά, πχ χειρονομίες) ή έναν συνδυασμό όλων αυτών.

□ Κανάλια επικοινωνίας

- Δίοδοι μέσω των οποίων μεταφέρονται τα μηνύματα.

Συνιστώσες

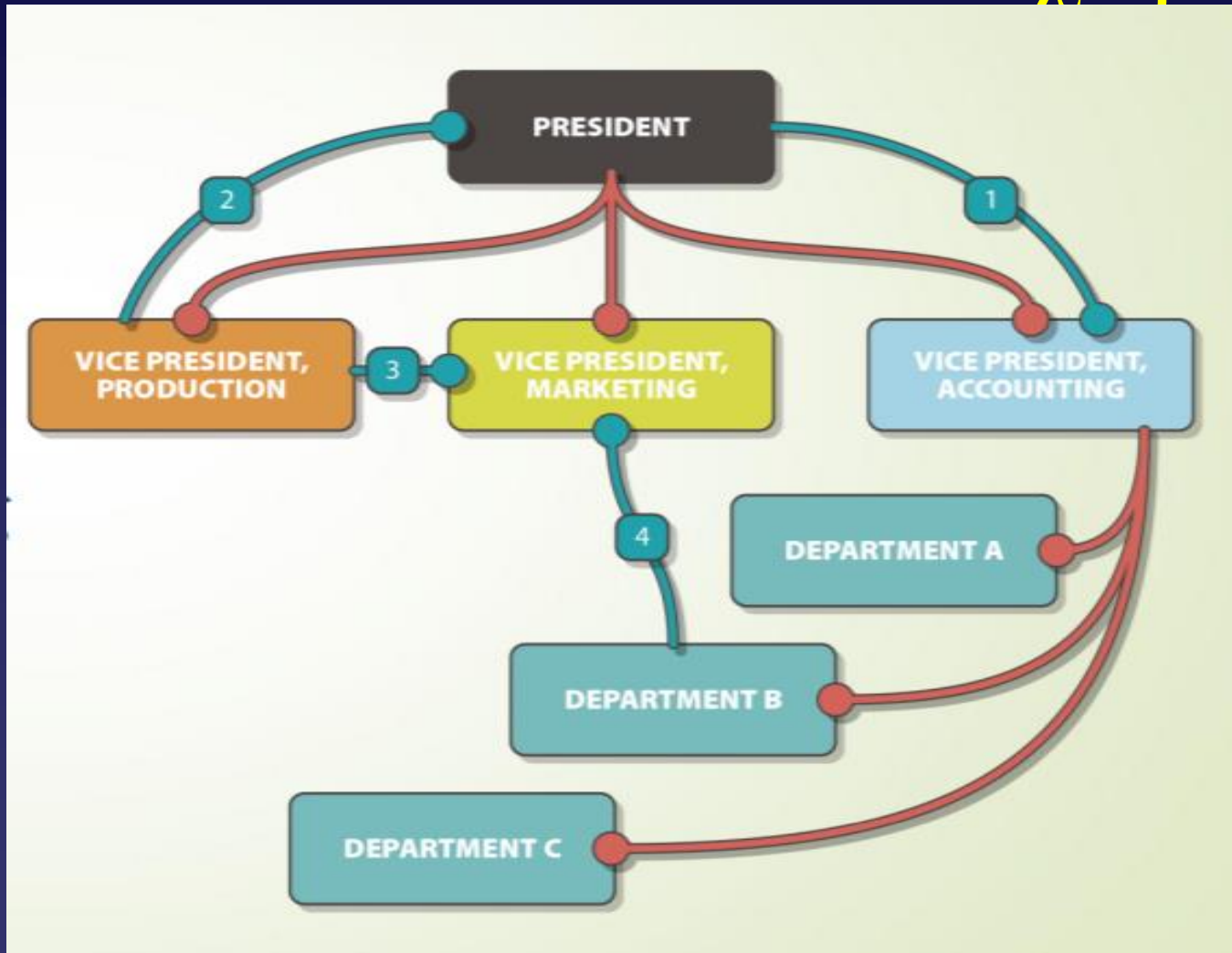
□ Δέκτης

- Το άτομο που αποκωδικοποιεί το μήνυμα ερμηνεύοντας το νόημα

□ Ανατροφοδότηση

- Διαδικασία μέσω της οποίας ο δέκτης επικοινωνεί με τον πομπό μεταφέροντας τις σκέψεις τους για το μήνυμα του πομπού.
-

Επικοινωνία σε πλαίσιο επιχείρησης



Επικοινωνία σε πλαίσιο επιχείρησης



Ανατροφοδότηση (feedback)

- Αναζήτηση ανατροφοδότησης
 - Η επιδίωξη απόκτησης πληροφοριών που αφορούν τον εαυτό μας, από τους άλλους ανθρώπους.
 - Προσανατολισμός ανατροφοδότησης
 - Η συνολική δεκτικότητα κάποιου στην ανατροφοδότηση
 - Κρίσιμο ερώτημα: την θέλουμε???
-

Κανάλια επικοινωνίας

Τυπικά

- Ακολουθούν την αλυσίδα της εξουσίας
- Μηνύματα σχετικά με τις επαγγελματικές δραστηριότητες

Άτυπα

- Αυτογενή κανάλια – από ατομικές επιλογές
- Μηνύματα συχνά προσωπικά ή τα κοινωνικά

Διαπροσωπική επικοινωνία

- Προφορική
- Γραπτή
- Μη λεκτική

Προφορική επικοινωνία

- Πλεονεκτήματα

- Ταχύτητα

- Ανατροφοδότηση

- Μειονεκτήματα

- Ενδεχόμενο διαστρέβλωσης μηνύματος όταν περνάει από διάφορα άτομα

Γραπτή επικοινωνία

Πλεονεκτήματα

- χειροπιαστό και εξακριβώσιμο αρχείο
- μπορεί να φυλαχθεί απεριόριστα
- διαθέσιμο ως έγγραφο αναφοράς
- μελετημένα, λογική, σαφής

Μειονεκτήματα

- χρονοβόρα
- έλλειψη ανατροφοδότησης
- ενδέχεται να μη διαβαστεί

Μη λεκτική επικοινωνία

- Η γλώσσα του σώματος δείχνει
 - Την εκτίμηση μας για κάποιον
 - Το σχετικό κύρος που θεωρούν ότι διαθέτουν πομπός και δέκτης
- Το νόημα αλλάζει με:
 - Τόνο και έμφαση
 - Εκφράσεις προσώπου/σώματος
 - Φυσική απόσταση

Ηλεκτρονική επικοινωνία

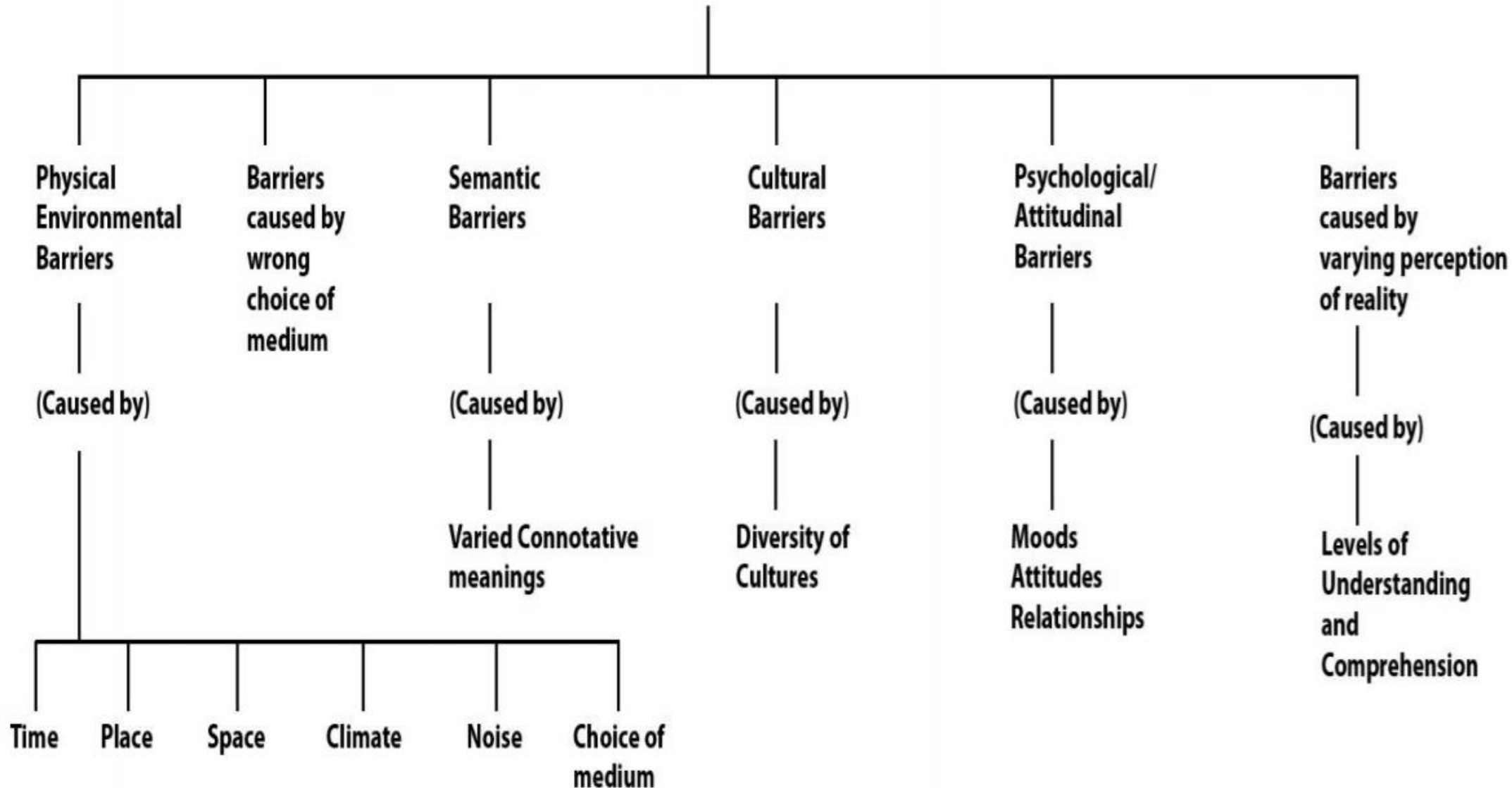
- E-mails
 - Άμεσα μηνύματα / μηνύματα κειμένου
 - Εικονοδιάσκεψη

 - Εύκολη και αποδοτική
 - Κίνδυνος να το παρακάνουμε
-

Περιορισμοί ηλ. ταχυδρομείου

- Παρερμηνεύεται εύκολα
- Δεν θα πρέπει να χρησιμοποιείται για αρνητικά μηνύματα
- Υπερβολική χρήση / πλημμύρα μηνυμάτων
- Ζητήματα απορρήτου

Barriers to Communication



Ομαδική εργασία

- Σύνολο ανθρώπων με συμπληρωματικά προσόντα
 - εργάζονται για να επιτύχουν κοινούς στόχους
 - υπόλογοι για τα αποτελέσματα τους
 - συνεργασία για την επίτευξη κοινών στόχων.
-

Γιατί ομάδες?

- Ασφάλεια
 - Κύρος
 - Αυτοεκτίμηση
 - Δημιουργία κοινωνικών δεσμών
 - Εξουσία
 - Επίτευξη στόχου
-

Γιατί ομάδες?

- μεγαλύτερο συγκριτικά αποτέλεσμα
- ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ (συνδυασμός γνώσεων, ικανοτήτων, πληροφοριών, δημιουργικής και καινοτομικής σκέψης)
- ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ (πολυπλοκότητα, αβεβαιότητα, αλληλεξάρτηση, ευελιξία)
- ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΤΟΜΩΝ (ανάγκες, ανάπτυξη, προοπτική)
- ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ
- ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Τυπικές ομάδες

- Μέρος της οργανωτικής δομής
- Συνήθως σταθερή σύνθεση
- Συγκεκριμένο πεδίο και εύρος ευθυνών και έργου.
- Συνήθως τα τμήματα και τα υποτμήματα
ή
- Μόνιμες επιτροπές διοίκησης ή συντονισμού.

Άτυπες ομάδες

- Αποτέλεσμα της αμεσότητας, της προσωπικότητας και των αναγκών του ατόμου
- Ο αρχηγός δεν ορίζεται αλλά καθιερώνεται βάση κάποιου προσωπικού χαρακτηριστικού
- ανάλογα με τον χαρακτήρα της ομάδας
- Ανεπίσημη επικοινωνία

Παράγοντες αποτελεσματικότητας

- Μέγεθος (υπάρχει άριστο μέγεθος?)
 - Χαρακτηριστικά μελών (γνώσεις, δεξιότητες, προσωπικότητα)
 - Συνοχή (συμφωνία, συχνότητα επαφών, διαπροσωπική έλξη, υψηλές αποδόσεις, ευγενής άμιλλα και ανταγωνισμός)
 - Κανόνες-διαδικασίες (standards))
 - Όραμα και στόχοι
 - Ηγεσία
-

Κριτήρια ωριμότητας

	Ανώριμη ομάδα	Ωριμη ομάδα
1. Μηχανισμοί ανατροφοδότησης	αδύναμοι	εξαιρετικοί
2. Μέθοδοι λήψης αποφάσεων	δυσλειτουργικές	λειτουργικές
3. Ομαδική αφοσίωση/συνοχή	χαμηλή	υψηλή
4. Διαδικασίες λειτουργιών	δύσκαμπτες	ευέλικτες
5. Χρήση πόρων των μελών	κακή	εξαιρετική
6. Επικοινωνία	ασαφής	σαφής
7. Στόχοι	μη αποδεκτοί	αποδεκτοί
8. Σχέσεις εξουσίας	ανεξάρτητες	αλληλεξαρτώμενες
9. Συμμετοχή στην ηγεσία	χαμηλή	υψηλή
10. Αποδοχή των απόψεων της μειοψηφίας	χαμηλή	υψηλή

Τα επτά θανάσιμα αμαρτήματα

- Οι άνθρωποι προσέρχονται αργά, αποχωρούν νωρίς και δεν παίρνουν τα πράγματα στα σοβαρά
 - Η σύσκεψη έχει υπερβολικά μεγάλη διάρκεια
 - Οι άνθρωποι δεν μένουν στο θέμα
 - Η συζήτηση στερείται ειλικρίνειας
 - Δεν είναι διαθέσιμες οι σωστές πληροφορίες, έτσι οι αποφάσεις αναβάλλονται
 - Κανείς δεν εφαρμόζει τις αποφάσεις
 - Τα ίδια λάθη γίνονται ξανά και ξανά σε όλες τις συσκέψεις.
-