

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Δρ. Βασιλική Καζάνα

Αναπλ. Καθηγήτρια

ΤΕΙ Καβάλας, Τμήμα Δασοπονίας & Διαχείρισης Φυσικού Περιβάλλοντος Δράμας

Εργαστήριο Δασικής Διαχειριστικής

Τηλ. & Φαξ: 25210 60435

E-mail: vkazana@teikav.edu.gr & vkazana@gmail.com

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (Communication)

Επικοινωνία



Μεταφορά και κατανόηση πληροφορίας από κάποιο αποστολέα σε κάποιο αποδέκτη

*** Επικοινωνία**



Πολύ σημαντική σε όλες τις λειτουργίες της διαχείρισης (management), ιδιαίτερα στην ηγεσία

Σκοπός της επικοινωνίας

1. Είναι σημαντική για την εσωτερική λειτουργία του οργανισμού γιατί συντονίζει όλες τις λειτουργίες της διαχείρισης

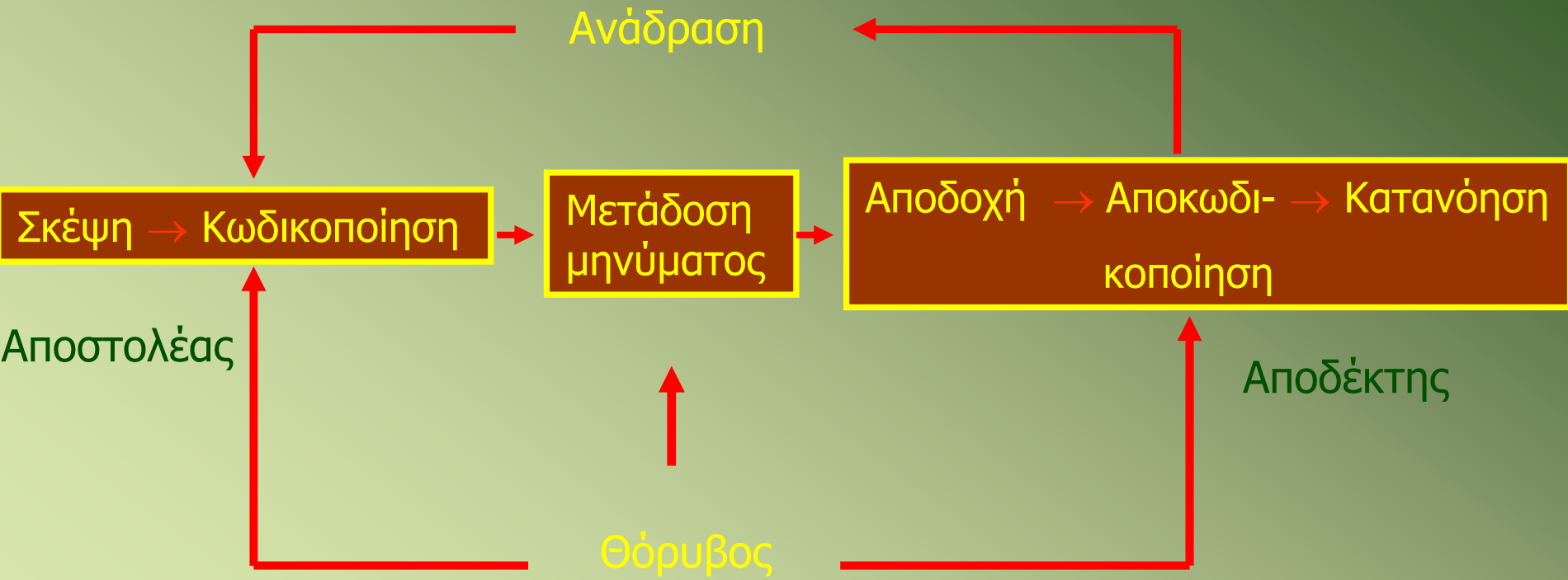
Ειδικά η επικοινωνία απαιτείται για

- 1) Τοποθέτηση των στόχων του οργανισμού και την διάδοσή τους στον οργανισμό
- 2) Ανάπτυξη προγραμμάτων για την επίτευξη των στόχων
- 3) Αποδοτική και αποτελεσματική οργάνωση των ανθρώπινων και άλλων πόρων του οργανισμού
- 4) Επιλογή, ανάπτυξη και αξιολόγηση των ατόμων του οργανισμού
- 5) Δημιουργία καλού κλίματος στον οργανισμό για υποκίνηση
- 6) Έλεγχο απόδοσης

2. Συνδέει την επιχείρηση με το εξωτερικό της περιβάλλον



Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



Μοντέλο της διαδικασίας της επικοινωνίας

Αποστολέας



Μία σκέψη ή ιδέα
κωδικοποιείται με τρόπο
κατανοητό και από τον
αποστολέα και από τον
αποδέκτη

**Μετάδοση
σήματος**



Χρήση καναλιού

Μήνυμα: Προφορικό ή
γραπτό

Μπορεί να μεταδοθεί με:

- Σημείωμα
- Ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Τηλέφωνο
- Τηλεγράφημα
- Τηλεόραση

Αποδέκτης



Πρέπει να είναι έτοιμος να δεχτεί το μήνυμα ώστε να το αποκωδικοποιήσει σε σκέψη

Η επικοινωνία συμπληρώνεται όταν υπάρχει κατανόηση του μηνύματος και από τον αποστολέα και από τον αποδέκτη

Θόρυβος



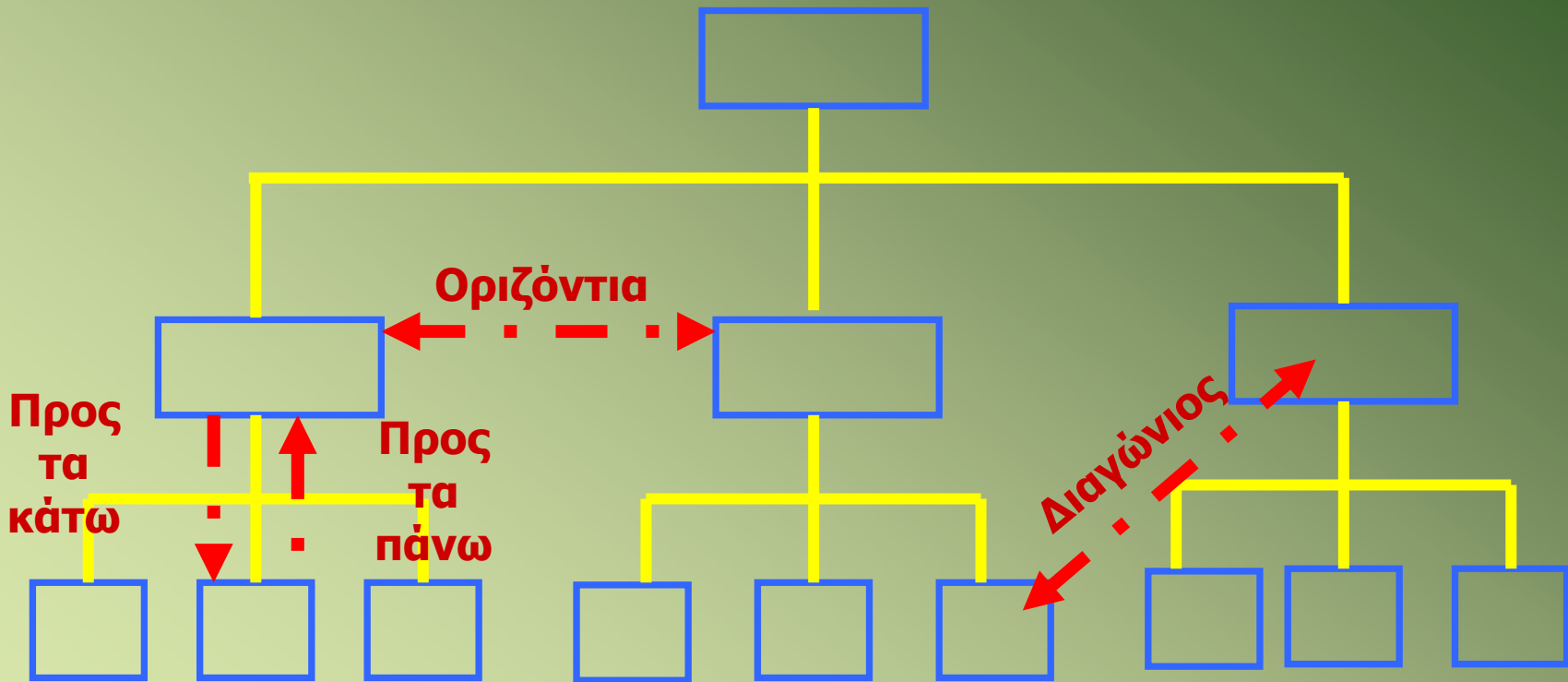
Οτιδήποτε εμποδίζει την επικοινωνία (θόρυβος, περιορισμοί περιβάλλοντος, διφορούμενα σύμβολα, διάσπαση προσοχής, λάθος σημασία λέξεων, προκαταλήψεις)

Ανάδραση



Σημαντική για να ελέγχεται η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας

Μέθοδοι επικοινωνίας στον οργανισμό



Ροή πληροφοριών στον οργανισμό

**Προς τα κάτω
επικοινωνία
(Downward
communication)**



Ρέει από τα υψηλότερα στα
χαμηλότερα επίπεδα
Ατμόσφαιρα οργανισμού → Αυταρχική

Μέσα

Προφορικά

- Οδηγίες
- Ομιλίες
- Συναντήσεις
- Τηλέφωνο
- Μεγάφωνα
- Φήμες («αρβύλα»)

Γραπτά

- Υπόμνημα
- Γράμματα
- Βιβλία οδηγιών
- Φυλλάδια
- Πολιτικές
- Διαδικασίες
- Ηλεκτρονική επίδειξη νέων

**Προς τα πάνω
επικοινωνία
(Upward
communication)**



Ρέει από τα χαμηλότερα στα
υψηλότερα επίπεδα

Ατμόσφαιρα οργανισμού →
Συμμετοχική , Δημοκρατική

Μέσα

- Διοικητική αλυσίδα
- Συστήματα προτάσεων
- Διαδικασίες έφεσης
- Συστήματα παραπόνων
- Συμβουλευτικές διασκέψεις
- Κοινή τοποθέτηση στόχων
- Φήμες, διαδόσεις («αρβύλα»)
- Ομαδικές συναντήσεις
- Πολιτική «ανοιχτής πόρτας»
- Ερωτηματολόγια ηθικού
- Επίτροπος διοίκησης (ombudsperson)



Ερευνά τα προβλήματα
των εργαζομένων

**Σταυροειδής
επικοινωνία
(Crosswide
communication)**



- Οριζόντια (με άτομα στο ίδιο ή παρόμοιο οργανωτικό επίπεδο)
- Διαγώνια (με άτομα σε διαφορετικό επίπεδο χωρίς άμεσες σχέσεις αναφοράς)

Μέσα

- Άτυπες συναντήσεις
- Επίσημες διασκέψεις

- Εφημερίδα οργανισμού
- Περιοδικό οργανισμού
- Δελτία επιτροπών

Γραπτή επικοινωνία

Πλεονεκτήματα:

- Παρέχει τεκμήρια, αναφορές και νομικά στηρίγματα
- Μαζικό ταχυδρομείο
- Πρωθεί ομοιομορφία πολιτικών και διαδικασιών
- Μερικές φορές μειώνει το κόστος

Μειονεκτήματα:

- Πολύ χάρτινο υλικό
- Φτωχή έκφραση όταν γράφεται από μη αποτελεσματικά άτομα
- Αργή ανάδραση

Προφορική επικοινωνία

Πλεονεκτήματα:

-Γρήγορη ανταλλαγή πληροφοριών και άμεση ανάδραση

Μειονεκτήματα:

- Μπορεί να κοστίζει σε χρόνο και χρήμα

Μη λεκτική επικοινωνία

- Υποστηρίζει την λεκτική
- Εκφράσεις προσώπου, κινήσεις σώματος

Διακοπές στην επικοινωνία

Πιθανοί λόγοι:

- Έλλειψη σχεδιασμού
- Μη – ξεκαθαρισμένες παραδοχές
- Εννοιολογική παρανόηση
- Κακή έκφραση μηνύματος
- Επικοινωνία σε διεθνές περιβάλλον
- Απώλεια μέσω μετάδοσης και φτωχής συγκράτησης
- Αδυναμία ακρόασης και πρόωρη αξιολόγηση
- Απρόσωπη επικοινωνία
- Έλλειψη εμπιστοσύνης, απειλή και φόβος
- Ανεπάρκεια χρόνου για προσαρμογή στις αλλαγές
- Υπερφόρτωση πληροφορίας
- Επιλεκτική αντίληψη, στάση, θέση και δύναμη

Οδηγίες για βελτίωση της επικοινωνίας

- Οι αποστολείς των μηνυμάτων πρέπει να ξεκαθαρίσουν τι ακριβώς θέλουν να μεταδώσουν
- Το περιεχόμενο του μηνύματος να ταιριάζει με τις γνώσεις του αποδέκτη και το οργανωτικό κλίμα
- Να υπολογίζονται οι ανάγκες των αποδεκτών της πληροφορίας
- Να υπάρχει συμφωνία ως προς το τι λέγεται και πως λέγεται
- Η επικοινωνία συμπληρώνεται όταν και ο αποστολέας και ο αποδέκτης κατανοούν την πληροφορία
- Η επικοινωνία δεν είναι μόνο μετάδοση πληροφορίας. Ασχολείται με τα συναισθήματα και είναι ουσιώδης για υποκίνηση. Άλλη λειτουργία της είναι ο έλεγχος.
- Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι ευθύνη και του αποστολέα και του αποδέκτη του μηνύματος. Η ικανότητα να ακούμε είναι το κλειδί για την κατανόηση του μηνύματος