

3.3.4. Επικοινωνία

Εισαγωγή – Προτάσεις Σωστού /Λάθους

Η επικοινωνία ταυτίζεται με την ανθρώπινη ύπαρξη. Χωρίς αυτήν η ζωή του ανθρώπου θα ήταν τρομερά δύσκολη.

Μεγάλο μέρος της ζωής των ανθρώπων αφιερώνεται στην αμοιβαία ανταλλαγή σκέψεων, ιδεών, επιθυμιών, συναισθημάτων και άλλων πληροφοριών.

Στο χώρο των επιχειρήσεων έχει υπολογιστεί ότι τα διοικητικά στελέχη δαπανούν για επικοινωνία περισσότερο από το 70% του χρόνου τους.

Η σωστή λειτουργία των οργανισμών και επιχειρήσεων στηρίζεται στην ικανότητα των στελεχών τους να επικοινωνούν αποτελεσματικά.

Συχνά τα πραγματικά αίτια δυσλειτουργιών και συγκρούσεων **συνδέονται** με την κακή επικοινωνία.

Η αποτελεσματικότητα των τυπικών και άτυπων ομάδων και ιδιαίτερα των ευρύτερων κοινωνικών οργανώσεων είναι συνάρτηση της αποτελεσματικής επικοινωνίας, **αφού** αυτή προσδιορίζει σ' ένα σημαντικό βαθμό την ανάπτυξη και τη μορφή των ανθρώπινων σχέσεων, της ανθρώπινης συμπεριφοράς και της συνεργασίας.

Βασική προϋπόθεση, για να επικοινωνούμε σωστά ► είναι **α)** να έχουμε κατανοήσει την έννοια και τη διαδικασία της επικοινωνίας, **β)** τα συνήθη λάθη και εμπόδια σε αυτήν και **γ)** ορισμένες βασικές αρχές που θα πρέπει να ακολουθούμε, όταν επικοινωνούμε.

3.3.4.1. Έννοια της επικοινωνίας

Σαφής ορισμός της έννοιας δεν υπάρχει.

► **Επικοινωνία = Μεταβίβαση Πληροφοριών**

Για κάποιους επικοινωνία είναι ► η διαδικασία μεταβίβασης ή ανταλλαγής πληροφοριών ή μηνυμάτων μεταξύ των ανθρώπων.

► **Επικοινωνία = Μεταβίβαση ερεθισμάτων**

Κάποιοι άλλοι τονίζουν τη συμπεριφορική διάσταση της επικοινωνίας.

Σύμφωνα με αυτούς, επικοινωνία είναι η διαδικασία με την οποία μεταβιβάζονται ερεθίσματα, με σκοπό να αλλάξουν τη συμπεριφορά του δέκτη.

► **Δύο αντιπροσωπευτικοί ορισμοί της επικοινωνίας**

Πρώτος: Επικοινωνία είναι η διαδικασία με την οποία μεταβιβάζονται πληροφορίες και νοήματα από έναν άνθρωπο σε άλλον.

Δεύτερος: Επικοινωνία είναι η διαδικασία με την οποία ένας πομπός Α (άνθρωπος, ομάδα) **α)** μεταβιβάζει πληροφορίες, σκέψεις, ιδέες, συναισθήματα και ενέργεια σε ένα δέκτη Β (άνθρωπος, ομάδα), **β)** με στόχο να ενεργήσει πάνω του με τρόπο, ώστε να προκαλέσει σ' αυτόν την εμφάνιση ιδεών, πράξεων, συναισθημάτων, ενέργειας και **γ)** σε τελική ανάλυση να επηρεάσει την κατάσταση του και τη συμπεριφορά του.

Συμπέρασμα – Η Επικοινωνία

δεν είναι ► Γίνεται φανερό λοιπόν ότι η επικοινωνία δεν είναι απλή μεταβίβαση πληροφοριών ή νοημάτων.

είναι ► Είναι διαδικασία επαφής, αλληλοκατανόησης και αλληλοεπηρεασμού μεταξύ των ανθρώπων ή των ομάδων.