

Επικοινωνία

Δραστηριότητες για την προώθηση των προσωπικών, κοινωνικών και μαθησιακών δεξιοτήτων των ενηλίκων

Περιγραφή των δραστηριοτήτων που περιλαμβάνονται σε αυτό το εγχειρίδιο.

Τίτλος/όνομα	Ας επικοινωνήσουμε
LifeComp Δεξιότητα στην οποία απευθύνεται η δραστηριότητα:	<input type="checkbox"/> Αυτορρύθμιση <input type="checkbox"/> Ευελιξία <input type="checkbox"/> Ευημερία <input type="checkbox"/> Ενσυναίσθηση <input checked="" type="checkbox"/> Επικοινωνία <input type="checkbox"/> Συνεργασία <input type="checkbox"/> Νοοτροπία ανάπτυξης <input type="checkbox"/> Κριτική σκέψη <input type="checkbox"/> Διαχείριση της μάθησης
Διάρκεια ¹	50 λεπτά
Τύπος δραστηριότητας	Παιχνίδι ρόλων
Σύντομη Περιγραφή	Αυτή η δραστηριότητα έχει ως στόχο να πραγματοποιηθεί σε ομάδες και να προωθήσει τις επικοινωνιακές δεξιότητες των συμμετεχόντων, ώστε να μπορούν να επιλύσουν με επιτυχία δύσκολες καταστάσεις
Στόχοι	<ul style="list-style-type: none"> • Κατανοήστε το στόχο της επικοινωνίας και τη διαδικασία επικοινωνίας • Μάθετε βήματα για το πώς μπορείτε να βελτιώσετε τη διαδικασία επικοινωνίας
Περιβάλλον Εφαρμογής, Μέσα και Υλικά	<ul style="list-style-type: none"> • 1 συντονιστή • 1 δωμάτιο που επιτρέπει την ομαδική αλληλεπίδραση • Καρέκλες διατεταγμένες σε σχήμα U για να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή και τη συζήτηση • Προβολέας ή μεγάλη οθόνη, εάν είναι δυνατόν
Σημειώσεις για τον Συντονιστή	<ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργήστε ένα άνετο και μη επικριτικό περιβάλλον για να ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να μοιραστούν τις σκέψεις και τις εμπειρίες τους ανοιχτά. • Να είστε ενεργός ακροατής και να ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να ακούν ενεργά ο ένας τον άλλον. • Παροχή σαφών οδηγιών και οδηγιών • Για να διευκολυνθεί η υλοποίηση της εργασίας, ο διευκολυντής μπορεί να δώσει ένα παράδειγμα στην ομάδα για εξάσκηση: «Μιλάτε με το γιατρό σας και μιλάει πολύ γρήγορα και χρησιμοποιεί λέξεις που δεν



	καταλαβαίνετε. Πώς θα τους ενημερώσετε με σεβασμό αλλά και αυτοπεποίθηση ότι πρέπει να καταλάβετε καλύτερα ποιο είναι το πρόβλημα;
Προτεινόμενη βήμα-προς-βήμα διαδικασία	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ο συντονιστής παρουσιάζει μια σύντομη εισαγωγή σχετικά με την ικανότητα επικοινωνίας και τη διαδικασία επικοινωνίας (δείτε το φύλλο εργασίας του συντονιστή για περισσότερες πληροφορίες) 2. Μετά την παρουσίαση, ο συντονιστής χωρίζει τους συμμετέχοντες σε ομάδες των 2 έως 3 ατόμων. 3. Ο συντονιστής καλεί κάθε ομάδα να εξασκηθεί στην επικοινωνία σε καθημερινές καταστάσεις, παίζοντας ρόλους σε διαφορετικές καταστάσεις (παραδείγματα μπορεί να περιλαμβάνουν: παραγγελία φαγητού σε ένα εστιατόριο, ζητώντας οδηγίες, συζήτηση με έναν γιατρό σχετικά με το τι θα περιλαμβάνουν οι συνήθειες ιατρικές διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν, συζήτηση με τον δάσκαλο του παιδιού τους επειδή έχουν προβλήματα στο σχολείο) 4. Οι συμμετέχοντες αναλαμβάνουν διαφορετικούς ρόλους κατά την εξάσκηση 5. Οι μικρές ομάδες καλούνται να παίξουν ρόλο σε μια κατάσταση σε ολόκληρη την ομάδα 6. Ο συντονιστής ζητά από τους συμμετέχοντες να μοιραστούν με όλη την ομάδα τι ένωσαν κατά την εκτέλεση της δραστηριότητας και τις δυσκολίες που ένωσαν στις διάφορες καταστάσεις.
Κλείσιμο της δραστηριότητας	<ul style="list-style-type: none"> • Ποιες είναι μερικές προκλήσεις που έχετε αντιμετωπίσει μέχρι στιγμής στην επικοινωνία; • Είστε καλός ακροατής; • Σκέφτεστε τη γλώσσα του σώματός σας ενώ μιλάτε; • Παρατηρείτε τη γλώσσα του σώματος των άλλων; • Θα θέλατε να επικοινωνείτε πιο αποτελεσματικά; Με ποιον τρόπο θα θέλατε να βελτιωθείτε;
Βιβλιογραφία	<p>https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-process</p> <p>PRovoke Media. "The Cost Of Poor Communications," https://www.provokemedia.com/latest/article/the-cost-of-poor-communications/. Accessed May 18, 2023.</p> <p>The University of Texas Permian Basin. "How Much of Communication Is Nonverbal?," https://online.utpb.edu/about-us/articles/communication/how-much-of-communication-is-nonverbal/. Accessed May 18, 2023.</p>



Φύλλο εργασίας «Μάθηση μέσω εμπειρίας» – Υλικό για διευκολυντές

Φύλλο εργασίας – Επικοινωνία

Ο στόχος της επικοινωνίας είναι η μετάδοση πληροφοριών από το ένα άτομο στο άλλο, έτσι ώστε ο αποστολέας και ο παραλήπτης να κατανοήσουν το μήνυμα με τον ίδιο τρόπο.

1. Διαμόρφωση ιδέας

Η διαδικασία επικοινωνίας ξεκινά όταν ο αποστολέας έχει μια ιδέα να επικοινωνηθεί. Ο αποστολέας πρέπει να ξεκινήσει διευκρινίζοντας την ιδέα και τον σκοπό. Τι ακριβώς θέλει να επιτύχει ο αποστολέας; Πώς είναι πιθανό να γίνει αντιληπτό το μήνυμα;

2. Κωδικοποίηση μηνυμάτων

Η ιδέα πρέπει να κωδικοποιηθεί σε λέξεις, σύμβολα και χειρονομίες που θα μεταφέρουν νόημα. Επειδή δεν υπάρχουν δύο άνθρωποι που ερμηνεύουν τις πληροφορίες με τον ίδιο ακριβώς τρόπο, ο αποστολέας πρέπει να είναι προσεκτικός στην επιλογή λέξεων, συμβόλων και χειρονομιών που είναι κοινώς κατανοητές για να μειώσει τις πιθανότητες παρεξήγησης.

3. Μετάδοση μηνύματος/κανάλι επικοινωνίας

Η επιλογή του μέσου για τη μετάδοση του μηνύματος είναι το επόμενο βήμα στη διαδικασία επικοινωνίας. Τα μηνύματα μπορούν να μεταδοθούν με προφορικό, γραπτό ή οπτικό τρόπο.

4. Αποκωδικοποίηση

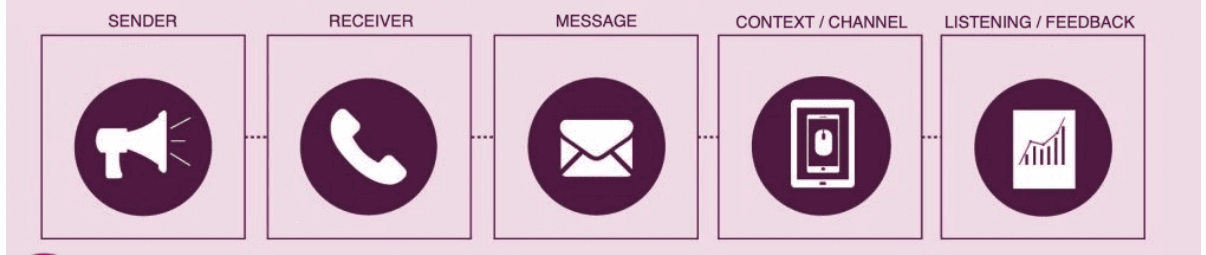
Όταν το μήνυμα φτάσει στον παραλήπτη, το μήνυμα πρέπει να αποκωδικοποιηθεί στο επιδιωκόμενο νόημά του. Επειδή δεν υπάρχουν δύο άνθρωποι που ερμηνεύουν τις πληροφορίες με τον ίδιο ακριβώς τρόπο, η λανθασμένη αποκωδικοποίηση ενός μηνύματος μπορεί να οδηγήσει σε παρεξήγηση.

5. Ανατροφοδότηση

Ένα ζωτικό μέρος της διαδικασίας επικοινωνίας είναι η ανατροφοδότηση. Η ανατροφοδότηση πραγματοποιείται από τον έλεγχο αποστολέα και παραλήπτη για να διασφαλιστεί ότι το μήνυμα έγινε κατανοητό όπως προβλέπεται. Η ανατροφοδότηση αποτελεί κοινή ευθύνη μεταξύ του αποστολέα και του παραλήπτη



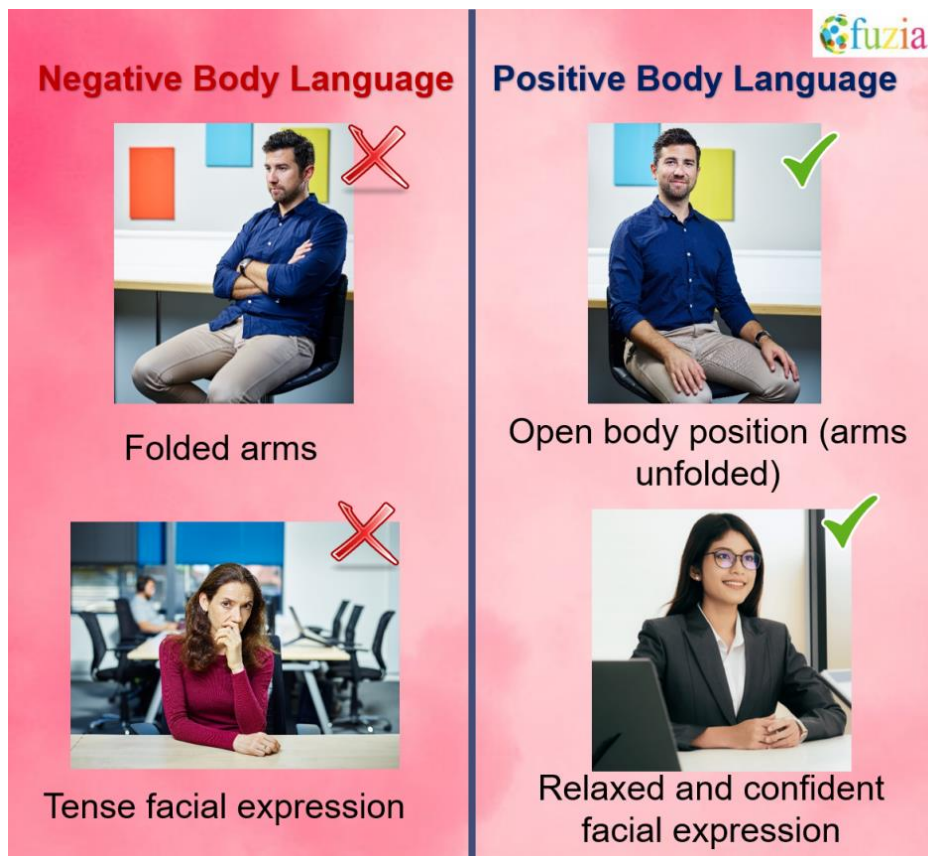
5 Elements of the Communication Process



Source: <https://www.makingbusinessmatter.co.uk/communication-skills-ultimate-guide/>

- ✓ Ο κώδικας επικοινωνίας πρέπει να είναι κατανοητός τόσο από τον αποστολέα όσο και από τον παραλήπτη του μηνύματος για να ερμηνευτεί σωστά
- ✓ Καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας, κωδικοποιείτε ασυνείδητα τεράστιες ποσότητες δεδομένων για μετάδοση μέσω πολλαπλών καναλιών, ενώ ταυτόχρονα λαμβάνετε μια συνεχή ροή πληροφοριών από το περιβάλλον σας μέσω και των πέντε αισθήσεων
- ✓ Στις συνομιλίες πρόσωπο με πρόσωπο, ο τρόπος που χρησιμοποιούμε το σώμα μας είναι πραγματικά σημαντικός.

Σύμφωνα με τον ερευνητή Albert Mehrabian, μόνο το 7% της επικοινωνίας αφορά τις πραγματικές λέξεις που λέμε. Το υπόλοιπο αποτελείται από το 38% του πώς λέμε αυτές τις λέξεις (όπως ο τόνος της φωνής μας) και το 55% έχει να κάνει με τη γλώσσα του σώματός μας.



Source: <https://www.fuzia.com/blog/details/body-language>

- ✓ **Θετική γλώσσα του σώματος** είναι όταν φαινόμαστε ανοιχτοί και φιλικοί. Στεκόμαστε ή καθόμαστε όρθιοι, κρατάμε τα χέρια μας ανοιχτά και δείχνουμε ενδιαφέρον σκύβοντας και γνέφοντας.
- ✓ **Αρνητική γλώσσα του σώματος** είναι όταν φαινόμαστε νευρικοί ή αδιάφοροι. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει το δάγκωμα των χειλιών μας, το να δείχνουμε βαριεστημένοι, να σταυρώνουμε τα χέρια μας, να βάζουμε τα χέρια μας στους γοφούς μας ή να χτυπάμε το πόδι μας ανυπόμονα.

ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:

Απλοποιήστε το μήνυμά σας:

- ✓ Κρατήστε τη γλώσσα σας συνοπτική και απλή για να εξασφαλίσετε σαφή κατανόηση. Χρησιμοποιήστε απλή διατύπωση και κοινές λέξεις.

Γνωρίστε το κοινό σας:

- ✓ Λάβετε υπόψη τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των ανθρώπων που θα λάβουν το μήνυμά σας. Χρησιμοποιήστε παραδείγματα με τα οποία όλοι μπορούν να συσχετιστούν και να τα εξηγήσουν.
- ✓ Μην υποθέτετε ότι όλοι καταλαβαίνουν.

Να είστε καλός ακροατής:

- ✓ Ακούστε ενεργά τους άλλους για να εξασφαλίσετε αποτελεσματική επικοινωνία. Δώστε προσοχή όταν μιλούν οι άλλοι, κοιτάξτε τους και δείξτε ενδιαφέρον. Ενθαρρύνετε τους όταν μοιράζονται τις εμπειρίες ή τις ανησυχίες τους. Μην διακόπτετε όταν κάποιος μιλάει.

Κάντε ερωτήσεις:

- ✓ Συμμετέχετε σε διορατικές ερωτήσεις για να διατηρήσετε μια ομαλή ροή επικοινωνίας. Κάντε ανοιχτές ερωτήσεις που επιτρέπουν στους ανθρώπους να μοιραστούν τις σκέψεις και τις εμπειρίες τους, όπως "Τι βρήκατε χρήσιμο όταν ασχολείστε με δύσκολους πελάτες;".
- ✓ Μην κάνετε περίπλοκες ή συγκεχυμένες ερωτήσεις που μπορεί να αποθαρρύνουν τη συμμετοχή.

Αφιερώστε χρόνο για να απαντήσετε:

- ✓ Σταματήστε για μια στιγμή για να σκεφτείτε την ερώτηση ή το πρόβλημα και, στη συνέχεια, δώστε μια σαφή και απλή εξήγηση ή λύση που έχει νόημα.
- ✓ Μην απαντάτε γρήγορα χωρίς να εξετάσετε αν το άτομο κατάλαβε ή έδωσε μια πλήρη και κατανοητή απάντηση.

Εξετάστε τη γλώσσα του σώματος:

- ✓ Προσέξτε τη δική σας γλώσσα του σώματος όταν επικοινωνείτε με διαφορετικά μέσα και παρατηρήστε τη γλώσσα του σώματος του άλλου ατόμου. Καθίστε άνετα και με ανοιχτή στάση, χρησιμοποιήστε φιλικές χειρονομίες και κάντε οπτική επαφή για να δείξετε ότι είστε προσίτοι και ενδιαφέρεστε να βοηθήσετε.
- ✓ Μην σταυρώνετε τα χέρια σας, μην αποφεύγετε την επαφή με τα μάτια και μην φαίνεστε νευρικοί, κάτι που μπορεί να κάνει τους ανθρώπους να αισθάνονται ότι δεν ενδιαφέρεστε ή δεν θέλετε να βοηθήσετε.

Διατηρήστε επαφή με τα μάτια:

- ✓ Επιδείξτε ενεργητική ακρόαση διατηρώντας οπτική επαφή με το άτομο ή την ομάδα με την οποία επικοινωνείτε.
- ✓ Μην αποφεύγετε την επαφή με τα μάτια, η οποία μπορεί να κάνει τους ανθρώπους να πιστεύουν ότι δεν ακούτε ή δεν εκτιμάτε τη συμβολή τους.

Διευκρινίστε το μήνυμά σας:

- ✓ Εάν ο παραλήπτης χρειάζεται διευκρινίσεις σχετικά με το μήνυμά σας, εξηγήστε περαιτέρω για να βελτιώσετε την κατανόηση. Χρησιμοποιήστε πρακτικά παραδείγματα, απλή γλώσσα και σπάστε πολύπλοκες ιδέες σε μικρότερα, πιο κατανοητά μέρη.
- ✓ Μην επαναλάβετε την ίδια εξήγηση χωρίς να προσαρμόσετε την προσέγγισή σας ή να βρείτε διαφορετικούς τρόπους για να εξηγήσετε όταν κάποιος δεν καταλαβαίνει.

