38η Διδακτική ώρα

10. Σχέσεις μεταξύ πομπού και δέκτη.

***Αιτίες***

Οι (1) ανθρώπινες σχέσεις, οι (2) σχέσεις εξουσίας, η (3) κοινωνική και διοικητική θέση καθώς και οι (4) σχέσεις συμφερόντων **δυσχεραί­νουν την επικοινωνία.**

1. Όταν οι **ανθρώπινες σχέσεις είναι κακές**, η επικοινωνία είναι δύσκολη (και το αντίθετο βέβαια σε κάποιο βαθμό).
2. Όταν η **εξουσία ασκεί­ται αυταρχικά**, η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας μειώνεται.
3. Όταν η **δια­φορετική κοινωνική και διοικητική θέση δεν επιτρέπει την ισότιμη και ελεύθερη έκφραση,** η επικοινωνία ασφαλώς περιορίζεται.
4. Τέλος, **όταν μεταξύ πομπού και δέκτη αναπτύσσεται σχέση έντονου ανταγωνισμού ή πόλωση συμφερόντων**, η επικοινωνία περιορίζεται.

11.Δομές / διαδικασίες.

***Αιτία: Συχνά εμπόδια επικοινωνίας***

Συχνά εμπόδια αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων στις επιχειρήσεις και οργανισμούς αποτελούν οι **οργανωτικές δομές** και οι **διαδικασίες που εφαρμόζονται.**

***Συγκεκριμενοποίηση των εμποδίων που δυσκολεύουν τους ανθρώπους στην επικοινωνία***

1. Η στεγανοποίηση των διάφορων τμημάτων,
2. τα πολυάριθμα ιεραρχικά επίπεδα,
3. οι περίπλοκες και χρονοβόρες διαδικα­σίες ροής των πληροφοριών,
4. οι ανελαστικοί γραπτοί και άγραφοι κανόνες
5. και κανονισμοί επικοινωνίας (συμβούλια, επιτροπές, συναντήσεις, ακροάσεις, έγγραφα, κ.λπ.)

δε διευκολύνουν τους ανθρώπους να επικοινωνούν αποτελε­σματικά.

12. Υπερφόρτωση.

***Αιτία : Υπερφόρτωση***

Ο (α) **μεγάλος όγκος πληροφοριών** που δέχεται καθημερινά κάθε άνθρωπος σε συνδυασμό

με το (β) **χρόνο** και τις (γ) **ικανότητες** (γ1)σύλληψης, (γ2)ερμηνείας και (γ3)αξιοποίησης τους

συχνά αποτελεί εμπόδιο στην επικοινωνία.

***Συνέπειες***

Συνήθεις **συνέπειες** του εμποδίου αυτού είναι:

1. Η αδυναμία του ανθρώπου να συλλάβει και να επεξεργαστεί ένα μέρος αυτών,
2. η λανθασμένη επεξεργασία,
3. η καθυστερημένη επεξεργασία,
4. η επιλεκτική σύλληψη και
5. η αποφυγή πληροφοριών.

13. Οι κώδικες.

***Εισαγωγή***

Οι κώδικες που χρησιμοποιούν οι άνθρωποι για να επικοινωνή­σουν αποτελούν ένα **παράγοντα - κλειδί** για την αποτελεσματικότητα της επι­κοινωνίας.

***Προβλήματα***

Τα πιθανά προβλήματα που δημιουργούν εντοπίζονται σε δύο περι­πτώσεις.

1. Όταν οι συνομιλητές **δε χρησιμοποιούν τους ίδιους ακριβώς κώδικες**,

δηλαδή (α) λέξεις, (β) σύμβολα, (γ) κινήσεις κτλ.

**Για παράδειγμα**, ο κώδικας που χρησιμο­ποιούν οι στρατιωτικοί στη δουλειά τους είναι αρκετά διαφορετικός από αυτόν που χρησιμοποιούν οι γιατροί.

Πολλές λέξεις, πολλά σύμβολα ή κινήσεις είναι άγνωστες ή ακατανόητες στους μη στρατιωτικούς.

Το ίδιο μπορεί να συμβεί ακόμη και μεταξύ των εργαζομένων σε διαφορετικά τμήματα της επιχείρησης.

1. Πολλές φορές οι συνομιλητές **χρησιμοποιούν τις ίδιες ακριβώς λέξεις, όμως η σημασία τους για τον καθένα είναι διαφορετική.**

**Για παράδειγμα,** οι λέξεις (1)"εθνική αντίσταση" δε σημαίνουν ακριβώς το ίδιο πράγμα για τους ανθρώπους που την έζησαν και τη δημιούργησαν και γι' αυτούς που τη διάβασαν στα ιστο­ρικά βιβλία.

Επίσης ο όρος (2)"κέρδος" δε σημαίνει το ίδιο ακριβώς πράγμα για τον επιχειρηματία, τον επαγγελματία manager και τον εργάτη.

***Διαμόρφωση κώδικα***

Ο κώδικας κάθε ανθρώπου διαμορφώνεται κυρίως

από τις (α) γνώσεις του, τις (β) εμπειρίες του και την (γ) προσωπικότητα του.

***Επίτευξη στόχων***

1) Η αποτελεσματική επικοινωνία απαιτεί τη συνειδητοποίηση από τους συνομιλητές των διαφορών που υπάρ­χουν σε επίπεδο κωδίκων.

2) Η προσπάθεια τους για την ελαχιστοποίηση αυτών είναι αναγκαία για την επίτευξη των στόχων της επικοινωνίας.

**Ερωτήσεις βιβλίου**

2. Ποια είναι τα εμπόδια στη διαπροσωπική επικοινωνία;

Απ: Από “ Τα εμπόδια …έως… να επικοινωνήσουν” και Τα πιο βασικά εμπόδια είναι:

### Ερωτήσεις Σωστού Λάθους Πανελληνίων Εξετάσεων

1. Οι δομές / διαδικασίες που εφαρμόζονται στις επιχειρήσεις και στους οργανισμούς αποτελούν φυσιολογικά εμπόδια της επικοινωνίας. (Επαν.2013)

### Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής Πανελληνίων Εξετάσεων

**1. Όταν η εξουσία ασκείται αυταρχικά, αυτό αποτελεί βασικό εμπόδιο επικοινωνίας που αναφέρεται:**

α. στην προδιάθεση – προκατάληψη

β. στις δομές διαδικασίες

γ. στις σχέσεις μεταξύ πομπού και δέκτη

δ. στην υπερφόρτωση (Γενικές 2013)

**Ερωτήσεις Ανάπτυξης Πανελληνίων Εξετάσεων**

**1**.Από τα εμπόδια που παρεμβάλλονται και κάνουν δύσκολη τν επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων να περιγράψετε: α. την κακή επιλογή του τρόπου και μέσου

β. την έλλειψη ενδιαφέροντος / απροσεξία (Γενικές 2003)

**2.** Από τα βασικά εμπόδια της επικοινωνίας να περιγραφούν τα παρακάτω:

α. Ασαφείς στόχοι β. Μη σωστά μηνύματα

γ. Προδιάθεση/προκατάληψη δ. Σχέσεις μεταξύ πομπού και δέκτη (Επαναλ.2011)

3. Από τα βασικά εμπόδια επικοινωνίας να περιγράψετε την υπερφόρτωση. (Γενικές 2012)

4. Από τα βασικά εμπόδια της επικοινωνίας να περιγράψετε :

α. Την κακή επιλογή τρόπου και μέσου β. Την έλλειψη ενδιαφέροντος / απροσεξία

γ. Τα βιαστικά συμπεράσματα δ. Την υπερευαισθησία (Επαναληπτικές 2012)