

### 3.3.4. Επικοινωνία

#### 3.3.4.2. Η σπουδαιότητα της Επικοινωνίας

---

➤ **Η σπουδαιότητα της επικοινωνίας διαπιστώνεται**

**1στις ομάδες/στόχους** ► Η επικοινωνία είναι το μέσο με το οποίο οι άνθρωποι συνδέονται, σχηματίζουν ομάδες ή οργανώσεις, συνεργάζονται και πετυχαίνουν κοινούς στόχους.

**2στη συνεργασία/συντονισμό** ► Η συνεργασία και ο συντονισμός των μελών μιας ομάδας ή μιας οργάνωσης δεν μπορεί σε καμιά περίπτωση να επιτευχθεί χωρίς αυτήν.

**3στον προγραμματισμό/έλεγχο** ► Ο προγραμματισμός και ο έλεγχος -δύο από τις λειτουργίες του management- βασίζονται κυρίως στη διαδικασία και τα συστήματα πληροφόρησης.

**4στην ηγεσία/παρακίνηση** ► Η καθοδήγηση, η ηγεσία, η παρακίνηση, οι καλές σχέσεις προϊσταμένου - υφισταμένου, γενικά οι ανθρώπινες σχέσεις και το κοινωνικό κλίμα στις επιχειρήσεις και οργανισμούς επιτυγχάνονται μόνο με αποτελεσματική επικοινωνία.

**5στην εκτέλεση καθηκόντων/κατανόηση στόχων** ► Η ανάθεση καθηκόντων, οι οδηγίες για την εκτέλεσή τους, η κατανόηση των στόχων, των πολιτικών και διαδικασιών της επιχείρησης από τους εργαζομένους δεν μπορούν να υπάρξουν χωρίς την επικοινωνία.

**6στην κατανόηση απόψεων/αναγκών εργαζομένων** ► Το ίδιο συμβαίνει και από την πλευρά των προϊσταμένων και της επιχείρησης σε ό,τι αφορά τις απόψεις και τις ανάγκες των εργαζομένων.

**7στην προσαρμοστικότητα της επιχείρησης** ► Επίσης, η προσαρμογή της επιχείρησης στους στόχους, ο εντοπισμός των ευκαιριών για αξιοποίηση και των απειλών για αντιμετώπιση απαιτούν τη συνεχή και αποτελεσματική επικοινωνία της με το περιβάλλον της.

➤ **Η πραγματικότητα είναι ότι...**

παρά τον καθοριστικό ρόλο της επικοινωνίας, **λίγη προσοχή** δίνεται σ' αυτή τόσο σε επίπεδο **εκπαίδευσης** όσο και σε επίπεδο **διοικητικής πρακτικής**.

Αυτό έχει συνέπεια ► **α)** τη μη ικανοποιητική ανάπτυξη των ικανοτήτων επικοινωνίας από την πλευρά των στελεχών και **β)** τη μη ανάπτυξη αποτελεσματικών μεθόδων και διαδικασιών επικοινωνίας από την πλευρά των επιχειρήσεων.

**Παράδειγμα** ► Χαρακτηριστικό παράδειγμα του προβλήματος της επικοινωνίας είναι η αλλοίωση που υφίστανται τα μηνύματα, όπως μετρήθηκε από εμπειρικές έρευνες.

Συγκεκριμένα βρέθηκε ότι το 80% του περιεχομένου ενός μηνύματος, που στέλνεται από τον πρόεδρο μιας εταιρείας, φτάνει αλλοιωμένο στο τελευταίο ιεραρχικό στάδιο. Μόνο το 20% φτάνει αναλλοίωτο, δηλαδή ανταποκρίνεται στο αρχικό νόημά του.

**Συμπέρασμα** ► Από τα παραπάνω γίνεται κατανοητή η ανάγκη ανάπτυξης των ικανοτήτων επικοινωνίας τόσο στα στελέχη όσο και στους εργαζομένους.