

ΤΕΣΤ ΣΤΟ ΜΑΘΗΜΑ «ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»

ΘΕΜΑΤΑ

2. 1. Να διαπιστώσετε αν οι ακόλουθες προτάσεις είναι σωστές ή λανθασμένες και να κυκλώσετε το **Σ** αν είναι σωστή ή το **Λ** αν είναι λανθασμένη:
- α) Ο πιο κρίσιμος παράγοντας στην προφορική επικοινωνία είναι «η γλώσσα του σώματος». **Σ** **Λ**
- β) Για την εφαρμογή των βασικών αρχών της αποτελεσματικής επικοινωνίας δεν αρκεί μόνο η γνώση τους, αλλά κυρίως χρειάζεται άσκηση και πειθαρχία σε αυτές. **Σ** **Λ**
3. 2. Σε ποιες κατηγορίες θεμάτων ταξινομούνται οι βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας;
9. 3. Ποια διαδικασία πρέπει να ακολουθείται από τον πομπό ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα της μετάδοσης του μηνύματος;
6. 4. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά της παθητικής ακρόασης; Ποιες είναι οι βασικές ενέργειες για να είναι επιτυχημένη η παθητική ακρόαση;

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2. Οι βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας ταξινομούνται σε τρεις κατηγορίες θεμάτων:
- α) Εκείνα που αφορούν τον πομπό και την αποτελεσματική μετάδοση του μηνύματος.
β) Εκείνα που αφορούν το δέκτη και την αποτελεσματική μετάδοση του μηνύματος.
γ) Εκείνα που αφορούν το δέκτη και την αποτελεσματική ακρόαση του μηνύματος.
3. Η αποτελεσματικότητα της μετάδοσης του μηνύματος από τον πομπό βελτιώνεται σημαντικά, αν ακολουθείται η πιο κάτω διαδικασία που περιλαμβάνει:
- Προετοιμασία επικοινωνίας. Αφορά τον καθορισμό του στόχου της επικοινωνίας, τον έλεγχο του δέκτη (ψυχική διάθεση, ανάγκες, αξίες, μόρφωση, κτλ.) και των διαφορών του με τον πομπό και την επιλογή του κατάλληλου τρόπου, χρόνου και τόπου για τη μετάδοση του μηνύματος. Η προσπάθεια και ο χρόνος της προετοιμασίας ασφαλώς εξαρτάται από τη σημαντικότητα του στόχου.
 - Μετάδοση του μηνύματος. Η αποτελεσματικότητα της μετάδοσης του μηνύματος εξαρτάται από την προετοιμασία, αλλά και από τα μέσα-τρόπους μετάδοσης που χρησιμοποιεί ο πομπός, όπως ο τόνος, το χρώμα της φωνής και η γλώσσα του σώματος, δηλαδή οι στάσεις, οι χειρονομίες, οι μορφασμοί κτλ.
 - Έλεγχος (feed back). Μετά τη μετάδοση του μηνύματος ο πομπός είναι χρήσιμο να ελέγχει αν τελικά το μήνυμά του ελήφθη, ερμηνεύτηκε και κατανοήθηκε από το δέκτη, όπως επιθυμούσε, ή υπάρχουν πιθανές αποκλίσεις για διόρθωση.

4. Παθητική ακρόαση. Τα χαρακτηριστικά της είναι η σωστή σύλληψη, επεξεργασία και ερμηνεία από το δέκτη των μηνυμάτων που του στέλνει ο πομπός. Η επιτυχημένη παθητική ακρόαση απαιτεί τις παρακάτω βασικές ενέργειες:

- Εξάλειψη των θορύβων με την ευρεία έννοια και των ενοχλήσεων που εμποδίζουν τον πομπό να εκφραστεί και προκαλούν αλλοιώσεις και παρερμηνείες στο μήνυμα.
- Συγκέντρωση της προσοχής του δέκτη, για να συλλάβει συνολικά το μήνυμα και να αποφύγει τα βιαστικά συμπεράσματα, πριν ακόμη ολοκληρωθεί το μήνυμα.
- Οπτική επαφή και νεύματα, ώστε να αντιλαμβάνεται ο πομπός ότι ο δέκτης τον παρακολουθεί και ότι έχει συγκεντρωμένη την προσοχή του σ' αυτόν (τον πομπό).
- Έλεγχο των προκαταλήψεων του δέκτη και της πιθανής ευαισθησίας του στις λέξεις ή τα χαρακτηριστικά του πομπού, ώστε να γίνεται κατανοητό το πραγματικό νόημα του μηνύματος.