

«Ο σημαντικός ρόλος  
της **Επικοινωνίας** και του **Management**  
στην αποτελεσματική λειτουργία  
ενός συλλόγου ασθενών»



Πάνος Δημητρίου

Σύμβουλος Επιχειρήσεων και Επικοινωνίας

PDBC-CUSTOMIZED CONSULTING LTD.

# Αρχιτεκτονική στόχων και management



“**Management** αναφέρεται στο σύνολο των ενεργειών και των δράσεων που απαιτούνται για τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού”.

# 4 λειτουργίες του management

1

## Σχεδιασμός

- Στόχοι
- Κατευθύνσεις
- Εξασφάλιση πόρων
- Πλάνο δράσης

2

## Οργάνωση

- Δομή λειτουργίας
- Λήψη αποφάσεων
- Απονομή ρόλων και υποχρεώσεων
- Τρόπος επικοινωνίας

3

## Ηγεσία

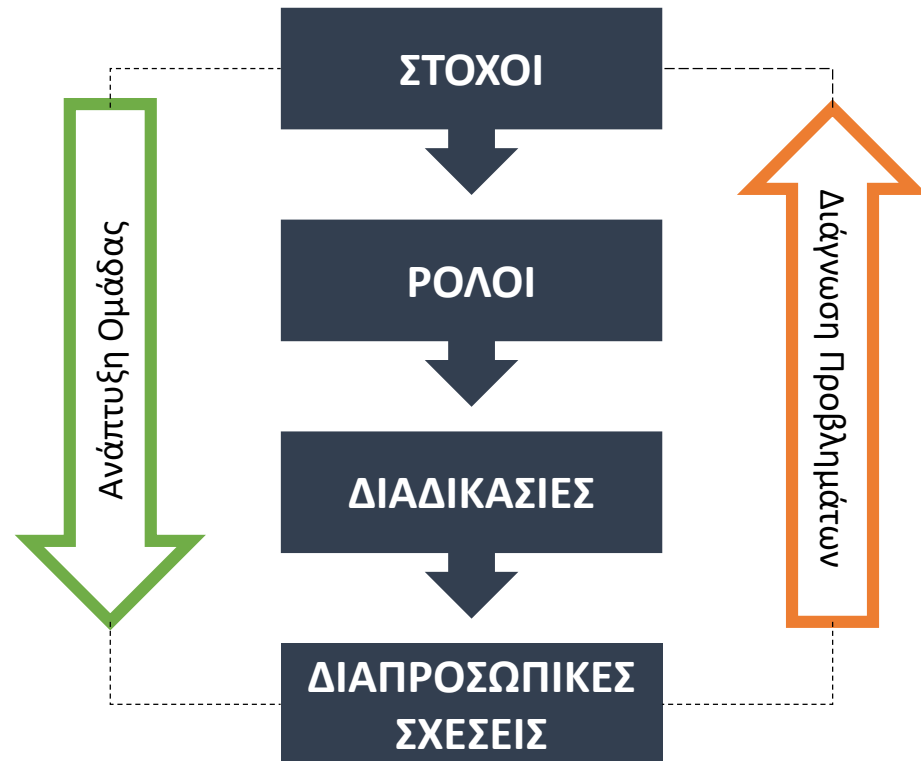
- Εμπνέει
- Κινητοποιεί
- Υιοθετεί κουλτούρα αλλαγής

4

## Παρακολούθηση

- Δείκτες απόδοσης
- Διορθωτικές κινήσεις
- Επανακαθορισμός στόχων

# Η ιδανική λειτουργία ομάδων/ οργανισμών



- Δέσμευση σε κοινούς στόχους.
- Καθορισμένοι ρόλοι και Υπευθυνότητες.
- Αποτελεσματικό σύστημα
  - αποφάσεων,
  - κινήτρων,
  - επικοινωνίας, και
  - διαδικασιών.
- Καλές διαπροσωπικές σχέσεις.

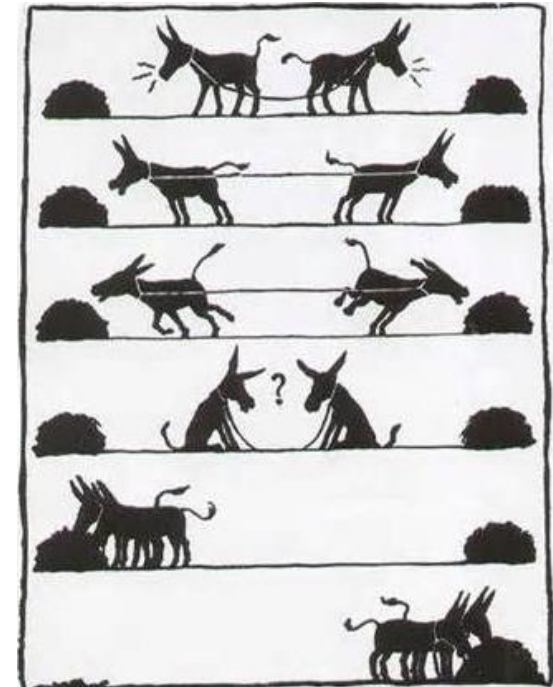
# Τα στάδια ανάπτυξης μιας ομάδας



| Forming  | Storming   | Norming   | Performing   |
|--|--|---|--|
| <p>Goal</p>  | <p>Goal</p>  | <p>Goal</p>   | <p>Goal</p>  |
| “Pick up sticks”   | “coming around”  | “coming together”   | “As One”   |
| <p><b>Define team</b>, individual roles, tasks and strategy<br/> <b>Develop trust, communication</b> and norms</p> | <p>Realization of task difficulty<br/> <b>Fluctuation in attitude</b> about chances of success and <b>poor collaboration</b></p> | <p>Members accept team and individuality of fellow members<br/> <b>Members start helping each other</b></p> | <p>Teams are able to <b>function as a unit</b> as they find ways to get the job done smoothly and effectively <b>without inappropriate conflict.</b></p> |

# Διαφωνίες και Συγκρούσεις!

- **Αναπόφευκτες** στο χώρο της εργασίας
- Συνήθεις αιτίες είναι οι διαφορετικές απόψεις, αξίες, στυλ, προσωπικές στρατηγικές
- Μπορεί να γίνουν **δημιουργικές, στη λογική της σύνθεσης** και τη διαφύλαξη των διαπροσωπικών σχέσεων



Ομαδικό πνεύμα



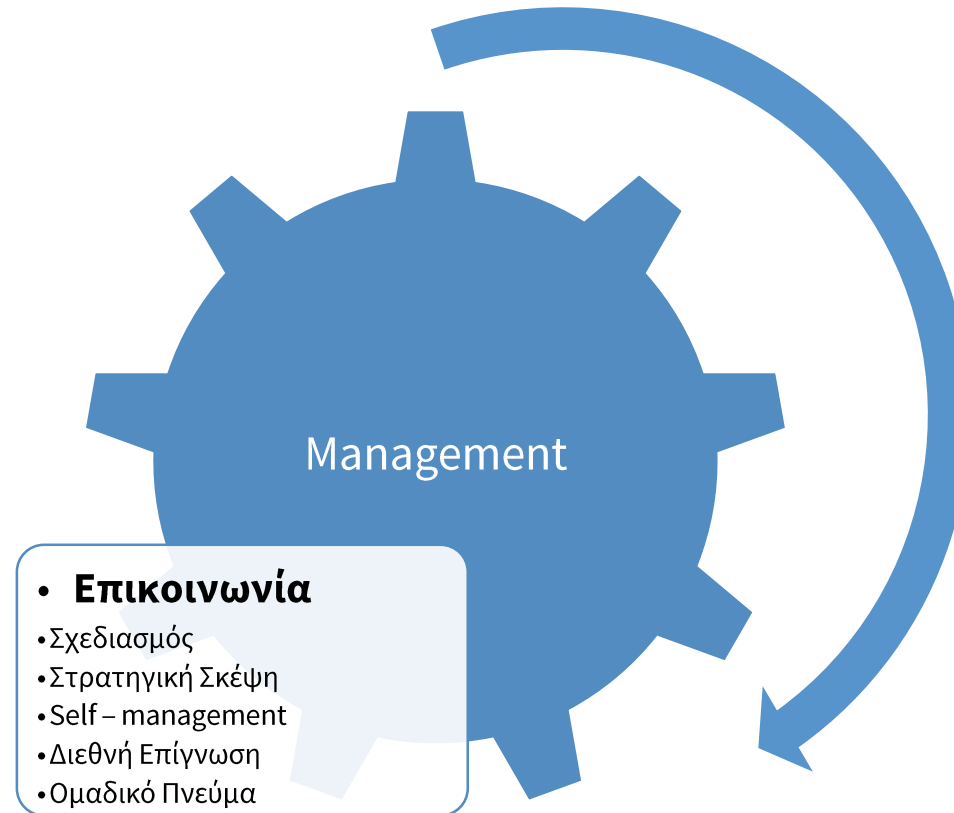
**Προστιθέμενη αξία**  $>$  άθροισμα των ατομικών αποδόσεων



Προϋπόθεση

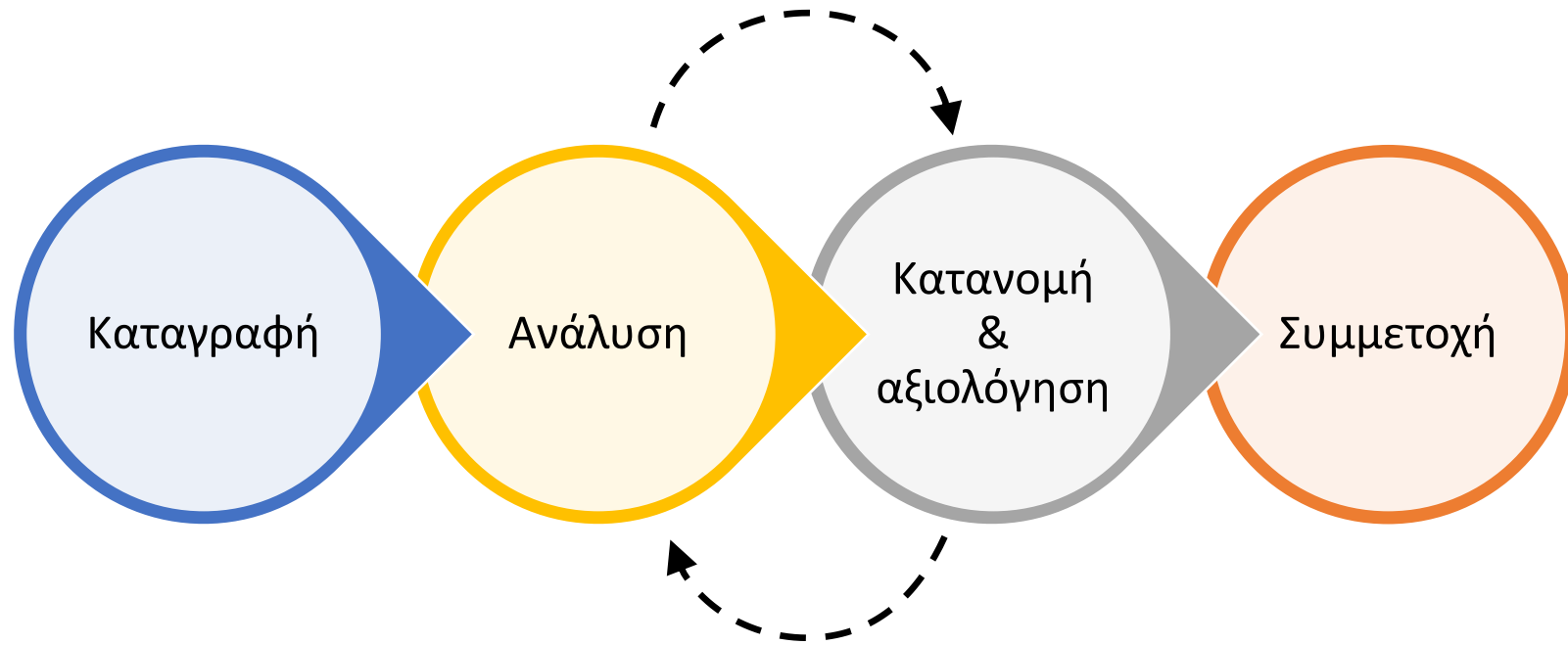
**η συναίνεση, η συνοχή και η συμφωνία.**

# Η επικοινωνία είναι θεμελιώδης δεξιότητα!

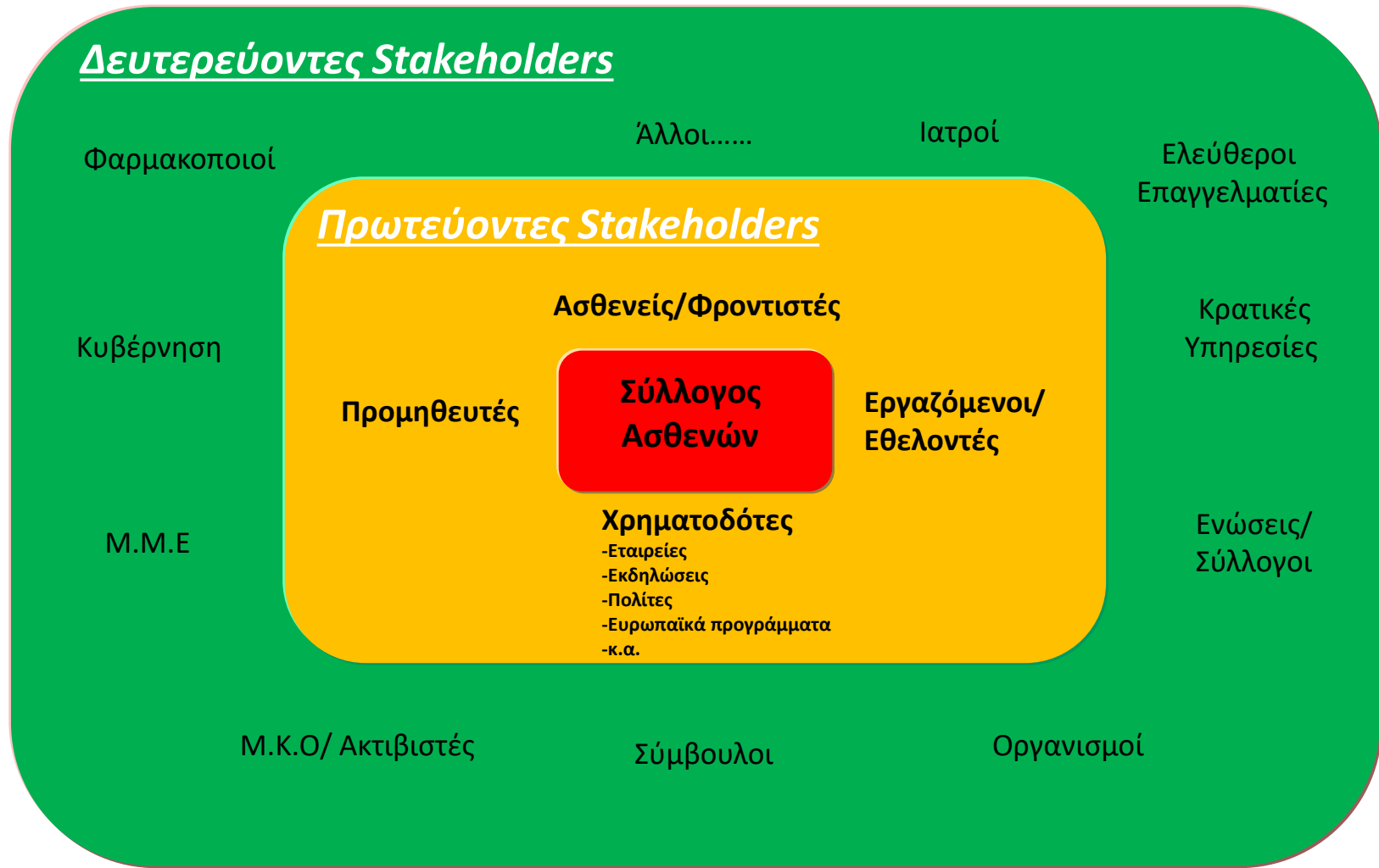




# Διαχείριση των stakeholders



# Περιβάλλον Λειτουργίας



# Σχέδιο Επικοινωνίας

|              |  |
|--------------|--|
| <b>Who</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Stakeholder:</b> Κοινό στόχος.</li></ul>  |
| <b>Why</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Goal:</b> Επικοινωνιακός στόχος.</li></ul>                                      |
| <b>What</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Message:</b> Περιεχόμενο του Μηνύματος.</li></ul>                               |
| <b>How</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Channel:</b> Επιλογή του κατάλληλου καναλιού επικοινωνίας.</li></ul>            |
| <b>When</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Time:</b> Επιλογή του κατάλληλου χρόνου για την επικοινωνία.</li></ul>          |
| <b>Where</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Place:</b> καθορισμός του χώρου που θα πραγματοποιηθεί η επικοινωνία.</li></ul> |

# Σκοπός της επικοινωνίας

- Ενημέρωση- πληροφορίες
- Σκέψεις – Ιδέες
- Όραμα - Αποστολή
- Συνεργασία – Επίτευξη Στόχων

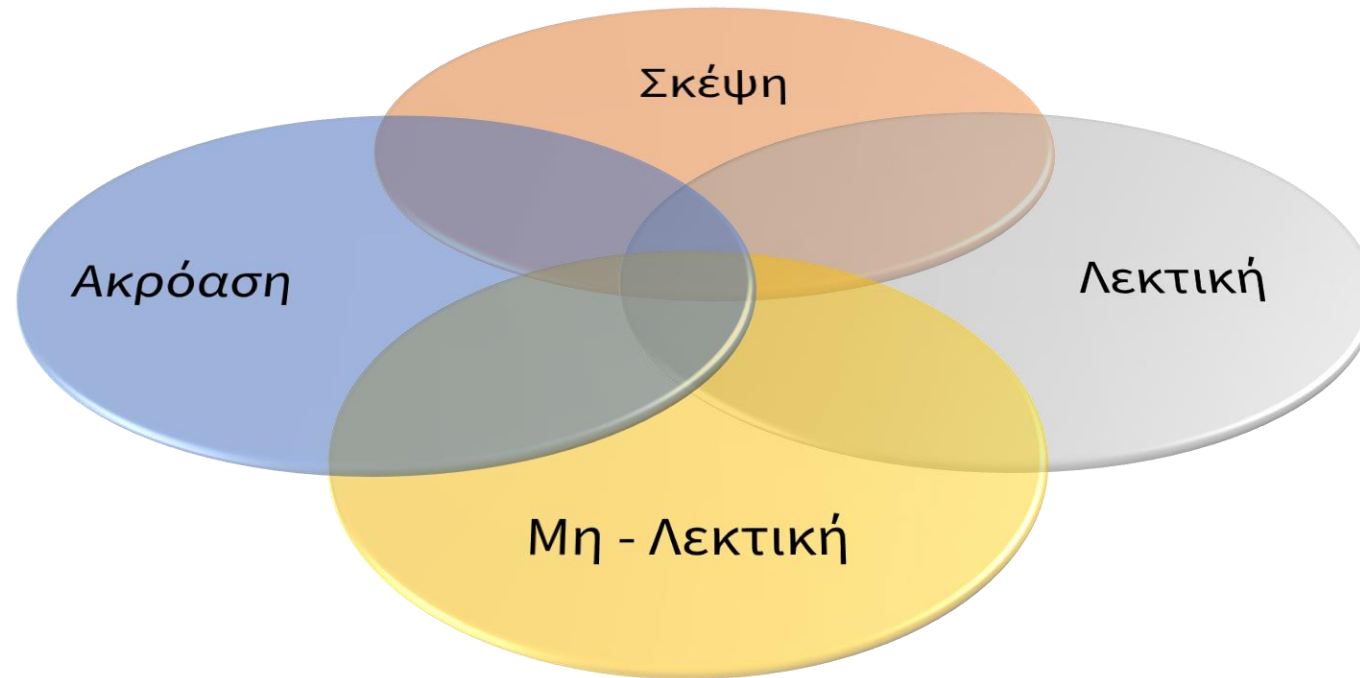


- Πειθώ
- Διαπραγμάτευση
- Αποφυγή παρανοήσεων και παρεξηγήσεων

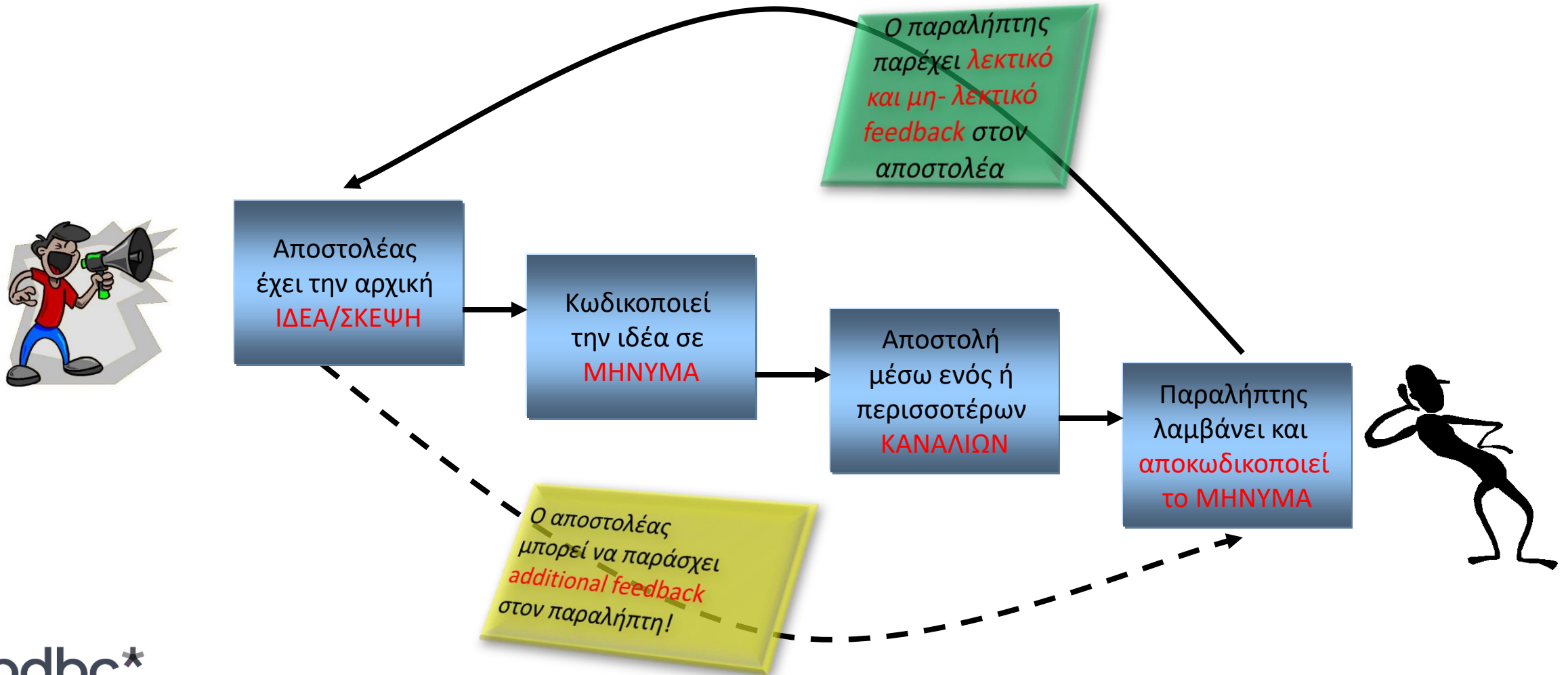
# Ορισμός

“Επικοινωνία είναι η **διαδικασία** με την οποία **μεταβιβάζονται** πληροφορίες και νοήματα από έναν άνθρωπο σε άλλο και **γίνονται αμοιβαία κατανοητά**”.

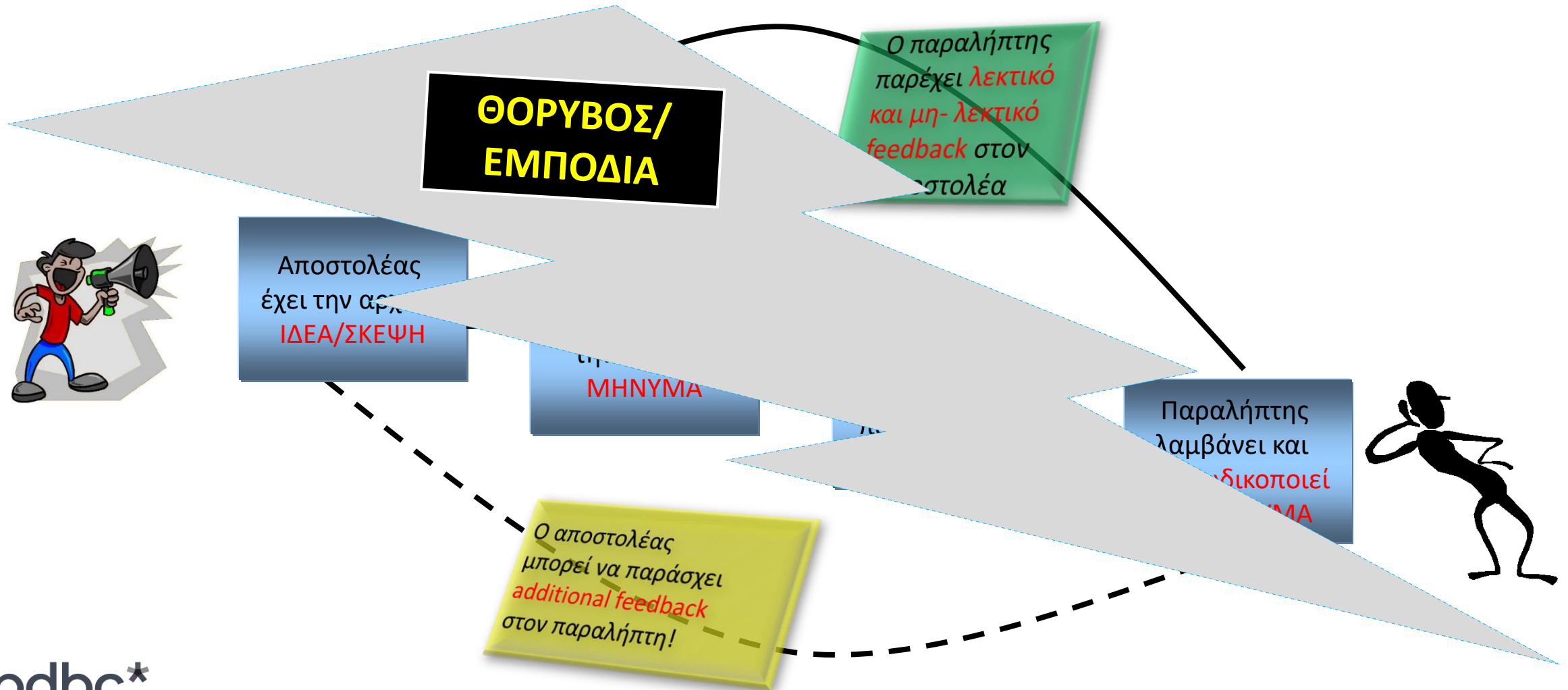
# 4 επικοινωνιακές δεξιότητες!



# Η διαδικασία της επικοινωνίας



# Η διαδικασία της επικοινωνίας





# Εμπόδια στην επικοινωνία

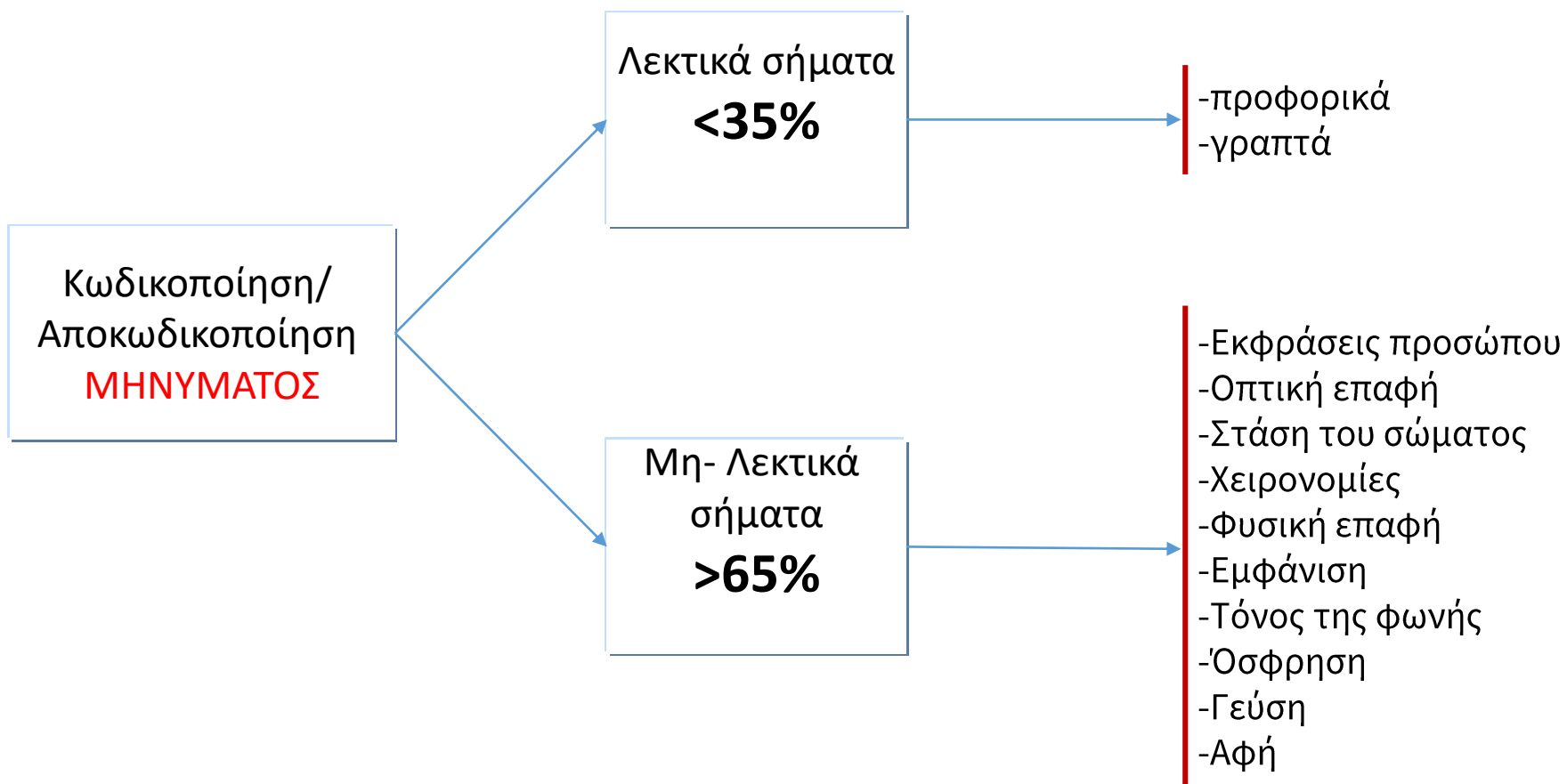
| Άτομο               | Οργανισμός                              |
|---------------------|---|
| -Αντιλήψεις         | -Επίπεδο εξουσίας και status            |
| -Συναισθήματα       | -Το επίπεδο εξειδίκευσης                |
| -Προσωπικά στοιχεία | -Διαφορετικοί στόχοι                    |
|                     | -Επίπεδο σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων |

# Στόχος της αποτελεσματικής Επικοινωνίας

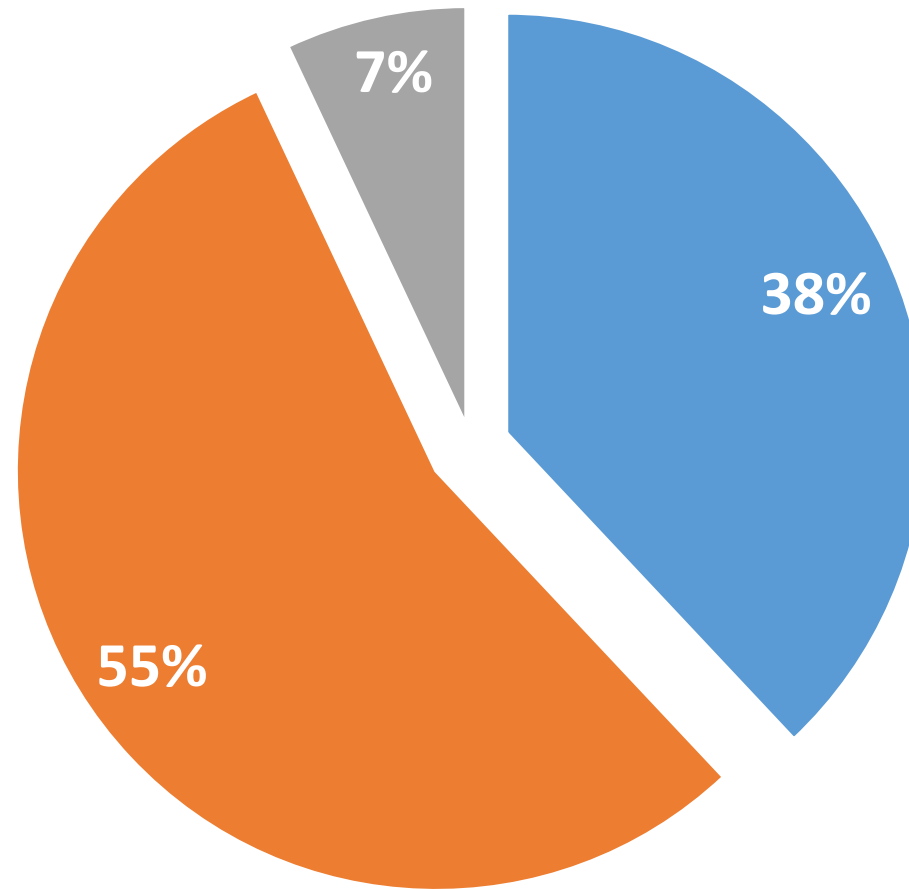
- **Εξάλειψη εμποδίων** στην επίτευξη των προσωπικών ή επαγγελματικών στόχων.
- Αποστολέας και παραλήπτης **καταλαβαίνουν 100%** την ίδια πληροφορία.



# Βαρύτητα Λεκτικών και Μη-λεκτικών σημάτων στην επικοινωνία



## Προφορική παρουσίαση



■ Τόνος φωνής ■ Γλώσσα σώματος ■ Λέξεις



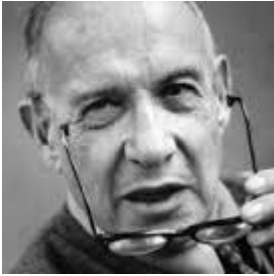
# Επικοινωνούμε με όλο μας το σώμα!!!

Συνήθως αυτό συμβαίνει έξω από τον συνειδητό  
έλεγχο μας...

Προσοχή!

“Αν αυτό που **λέμε**  
δεν ταιριάζει με αυτό που **εκπέμπουμε**  
τότε θα υπάρχει **βραχυκύκλωμα επικοινωνίας.**

Αυτό είναι που προξενεί **σύγχυση**  
και οδηγεί στην  
**Μη- πειθώ!”**



«Το σημαντικότερο πράγμα στην επικοινωνία  
είναι να ακούς αυτό που δεν λέγεται»

Peter F. Drucker

# Ενεργητική Ακρόαση

- **Αναπτύσσει** την ικανότητα
  - Επιρροής
  - Πειθούς
  - Διαπραγμάτευσης
- **Βελτιώνει** την παραγωγικότητα
- **Βοηθάει** στην αποφυγή παρεξηγήσεων και παρανοήσεων







«Η ικανότητα να επικοινωνεί κανείς με σαφήνεια εμπνέει  
**σεβασμό,**  
ενώ οι δεξιότητες ακρόασης αυξάνουν κατακόρυφα την  
**εκτίμηση»**

# Panos Dimitriou

Business & Communication Consultant  
Executive Coach



T: (+30) 6947 892431

E: [panos.dimitriou@pdbc.eu](mailto:panos.dimitriou@pdbc.eu)

W: [www.pdbc.eu](http://www.pdbc.eu)