



ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Πηνελόπη Μπέλκη,
Σύμβουλος Σταδιοδρομίας –
Εκπαιδευτικός

ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Ορισμός: Η διαπροσωπική επικοινωνία είναι μετάδοση και η πρόσληψη μηνυμάτων κατά την ανταλλαγή πληροφοριών ανάμεσα στα άτομα ή και ομάδες, καθώς και η δημιουργία ανατροφοδότησης έτσι ώστε το μήνυμα να γίνεται κατανοητό και από τα δύο μέρη.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον ορισμό του Gibson et al (2012) η διαπροσωπική επικοινωνία ορίζεται ως ο κύριος τρόπος της καθημερινής διαχείρισης της επικοινωνίας που γίνεται, κατά κανόνα, πρόσωπο με πρόσωπο.

Προϋποθέτει:

- α) διαύγεια στην επικοινωνία (transparency)
- β) ειλικρίνεια (honesty)
- γ) ανατροφοδότηση (feedback).

Αντίστοιχα, ο Schermerhorn και οι συνεργάτες του (2004) προσδιόρισαν τρεις ακόμα διαστάσεις
α) την **εμπιστοσύνη**, β) την **υποστήριξη** και γ) την **«ανοιχτόμυαλη» στάση**.

ΟΦΕΛΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η διαπροσωπική επικοινωνία περιλαμβάνει δεξιότητες διαπραγμάτευσης, δεξιότητες εργασίας σε ομάδες, οργανωτικές και συντονιστικές δεξιότητες και δεξιότητες επικοινωνίας στην εθνική και άλλες γλώσσες (Ruhakka et al. 2010).

Οι προσωπικές επαφές μεταξύ των **συνεργαζόμενων μερών** παρέχουν την ευκαιρία:

α)να αξιολογήσουν τόσο την προσωπική τους **αξιοπιστία**

β)να μάθουν περισσότερα για την **ιδιοσυγκρασία** του άλλου ατόμου και

γ)να αναπτύξουν μεγαλύτερη **κατανόηση** ο ένας για τον άλλον (Young-Ybarra & Wiersema, 1999).

Υψηλά επίπεδα διαπροσωπικής επικοινωνίας οδηγούν σε μεγαλύτερη μακροζωία σε μια καλύτερη εργασιακή σχέση λόγω καλλιέργειας συναισθημάτων **ανοιχτότητας, φροντίδας, ασφάλειας** (Creed & Miles, 1996).

Επιπλέον, οι διαστάσεις της ποιότητας της διαπροσωπικής σχέσης (**συνεργασία, δέσμευση και ικανοποίηση**) έχουν κρίσιμο αντίκτυπο στη διαμόρφωση της σχέσης συναλλαγής (Kumar, Scheer & Steenkamp, 1995).

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ

- Μετάδοση της πληροφορίας
- Ευαισθησία στα συναισθήματα των άλλων
- Πρόσληψη της πληροφορίας
- Ανατροφοδότηση
- Συνθήκες χώρου και χρόνου

- Μη λεκτική επικοινωνία
- Συνεργασία
- Επαγγελματική δικτύωση
- Διαπολιτισμική επικοινωνία
- Δέσμευση στις διαπροσωπικές σχέσεις

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

- ❑ Η **συνεργασία** ορίζεται ως η επιθυμία των μερών που συμμετέχουν σε αυτήν να επιτύχουν τους προσωπικούς και εταιρικούς στόχους παραχωρώντας πλεονεκτήματα ο ένας στον άλλο με την προσδοκία μιας ισορροπημένης συναλλαγής και αμοιβαιότητας στο μέλλον (Anderson & Narus 1990).
- ❑ Η **δέσμευση** αναφέρεται στην διαρκή επιθυμία να διατηρηθεί μια αξιόλογη σχέση (Moorman, Zaltman & Deshpandé, 1992).
- ❑ Η **ικανοποίηση** ως θετική κατάσταση ενισχύει τη γενική επιθυμία των ατόμων να διατηρήσουν και να καλλιεργήσουν μια σχέση καθώς και να επιδιώξουν αρμονία μεταξύ τους.

THE JOHARI WINDOW

- ❑ Το μοντέλο παραθύρου **Johari** αποτελείται από τέσσερα τεταρτημόρια. Είναι ένα μοντέλο ψυχολογίας που μας βοηθά να κατανοήσουμε καλύτερα πώς μπορούμε να δημιουργήσουμε βαθύτερες σχέσεις μέσω της επικοινωνίας.
- ❑ Το μοντέλο βασίζεται στην έννοια της **επίγνωσης** που αισθάνεται το υποκείμενο της επικοινωνίας αλλά και τα άλλα άτομα με τα οποία επικοινωνεί. Ορίζει το επίπεδο και την ποιότητα της επικοινωνίας στη διαπροσωπική σχέση.
- ❑ Το μοντέλο προτάθηκε από δύο Αμερικανούς ψυχολόγους **Τζόζεφ Λούφτ και Χάρι Ίνγκραμ**, για να περιγράψει τα διάφορα στάδια της επίγνωσης που υπάρχουν κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας. Ο όρος "Johari" είναι ένας συνδυασμός των δύο ονομάτων τους.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

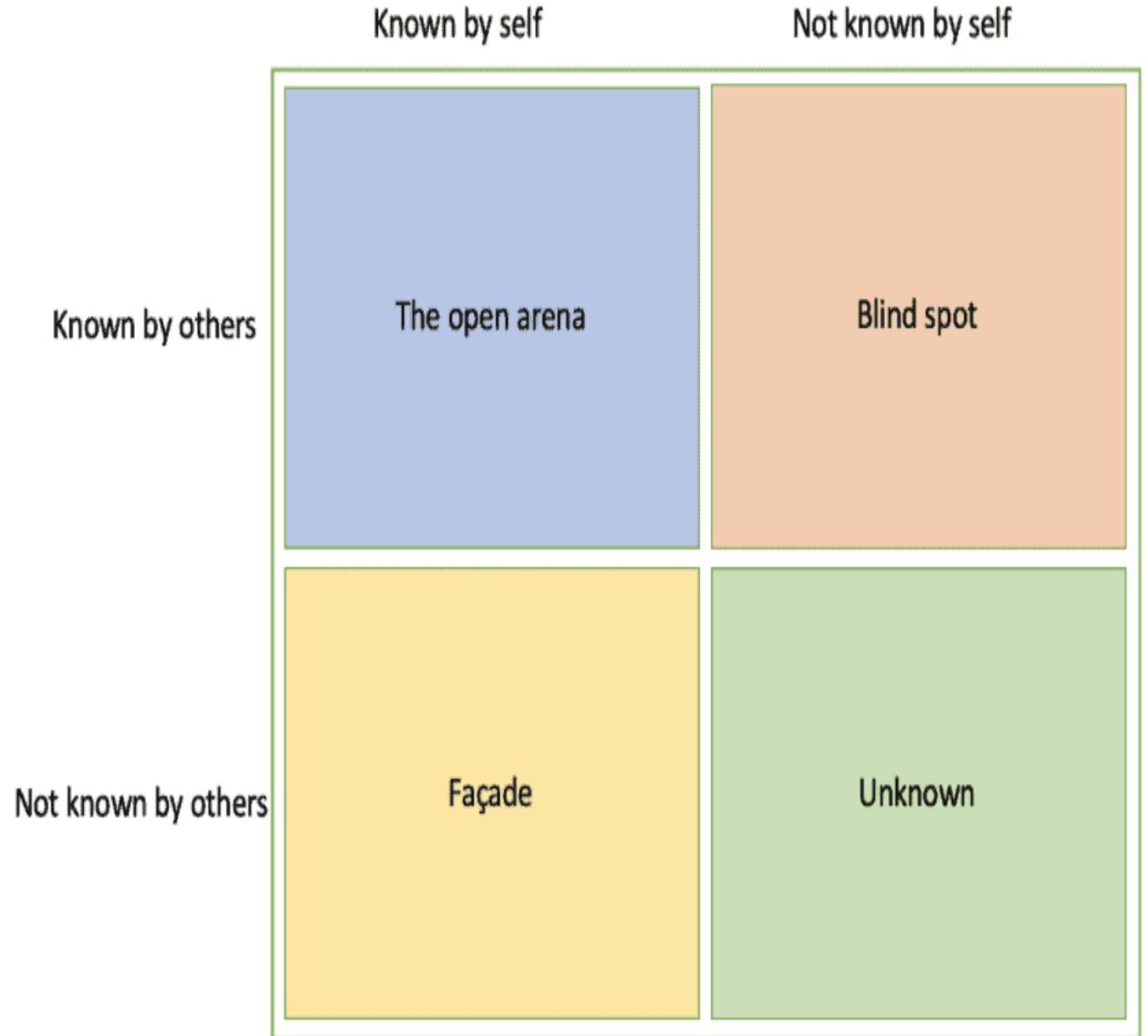
Διατύπωση Υποθέσεων:

A) Υπάρχουν πληροφορίες που είναι γνωστές στους άλλους και σε εμένα. (Open arena)

B) Υπάρχουν πληροφορίες που είναι γνωστές μόνο σ' εμένα (façade)

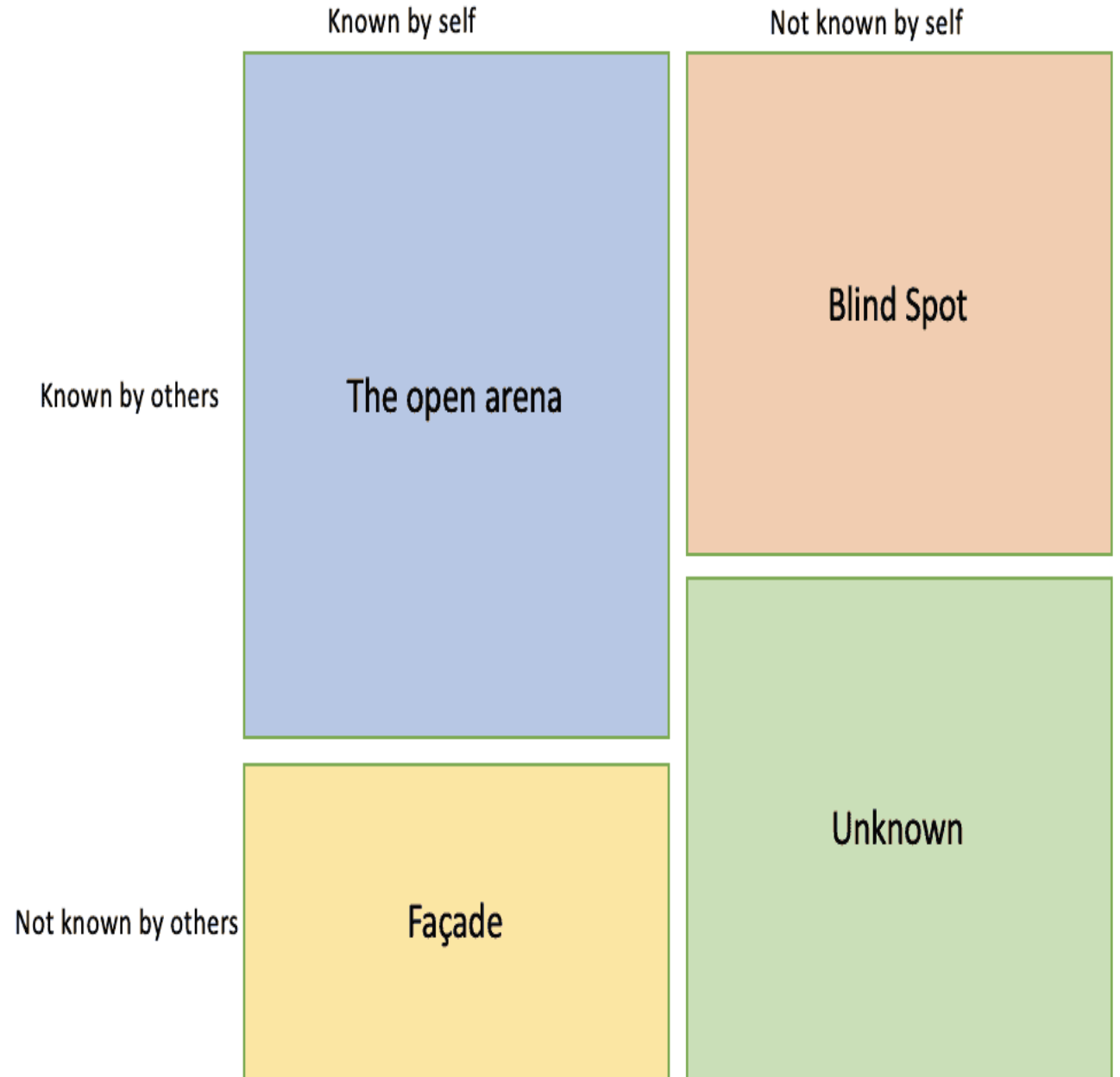
Γ) Υπάρχουν πληροφορίες που είναι γνωστές μόνο στους άλλους (Blind spot)

Δ) Υπάρχουν πληροφορίες που κανείς δε γνωρίζει. (Unknown)



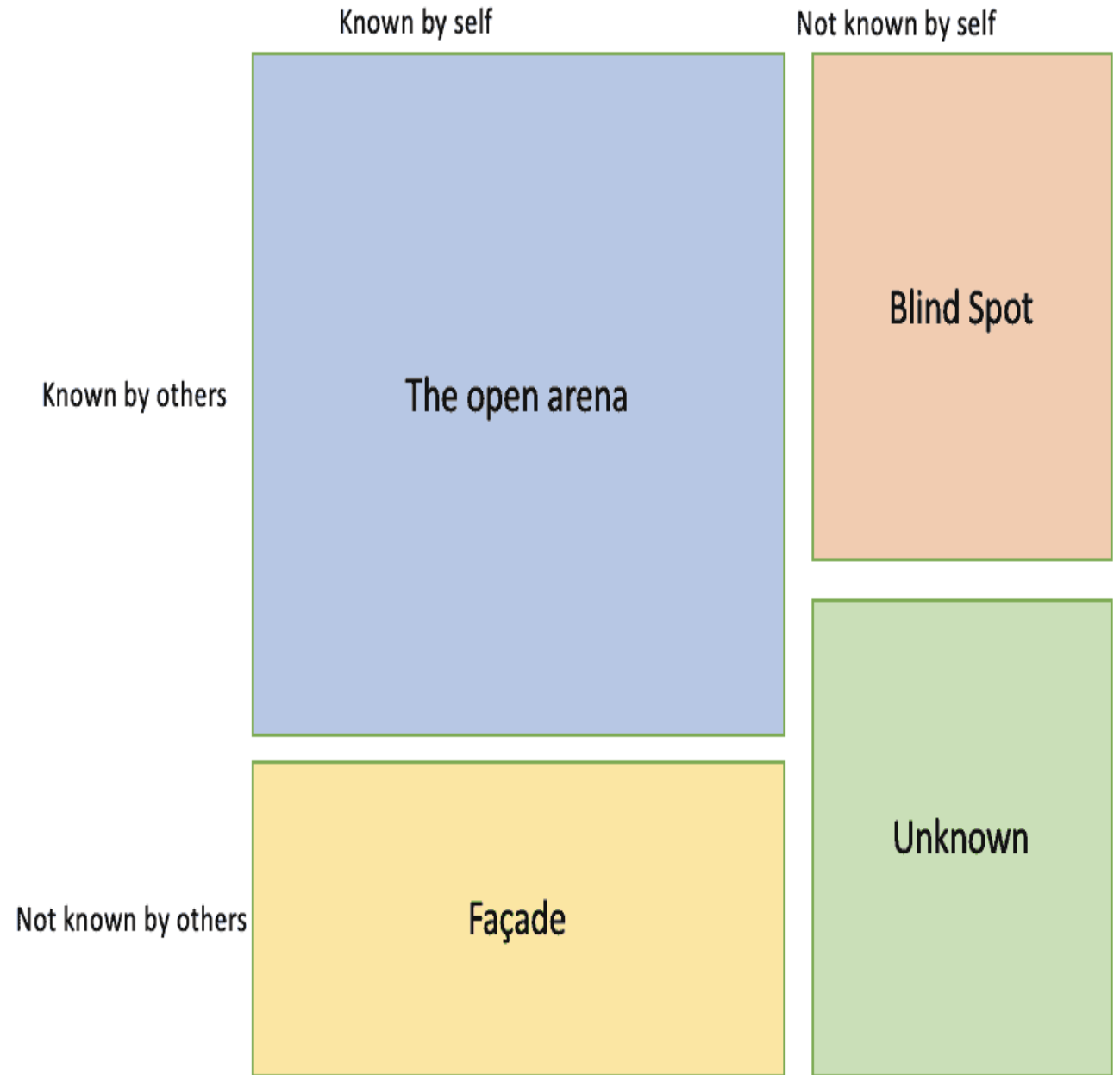
ΤΟ «ΠΑΡΑΘΥΡΟ» ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΟ

Μιλώντας στους άλλους για τον
εαυτό μας, το παράθυρο
«Ανοιχτότητας» (**Open Arena**)
μεγαλώνει και γίνεται
μεγαλύτερο από το παράθυρο
Πρόσοψης (**Façade**) όπως
φαίνεται στην εικόνα.



ΜΕΙΩΝΟΝΤΑΣ ΤΑ «ΤΥΦΛΑ» ΣΗΜΕΙΑ

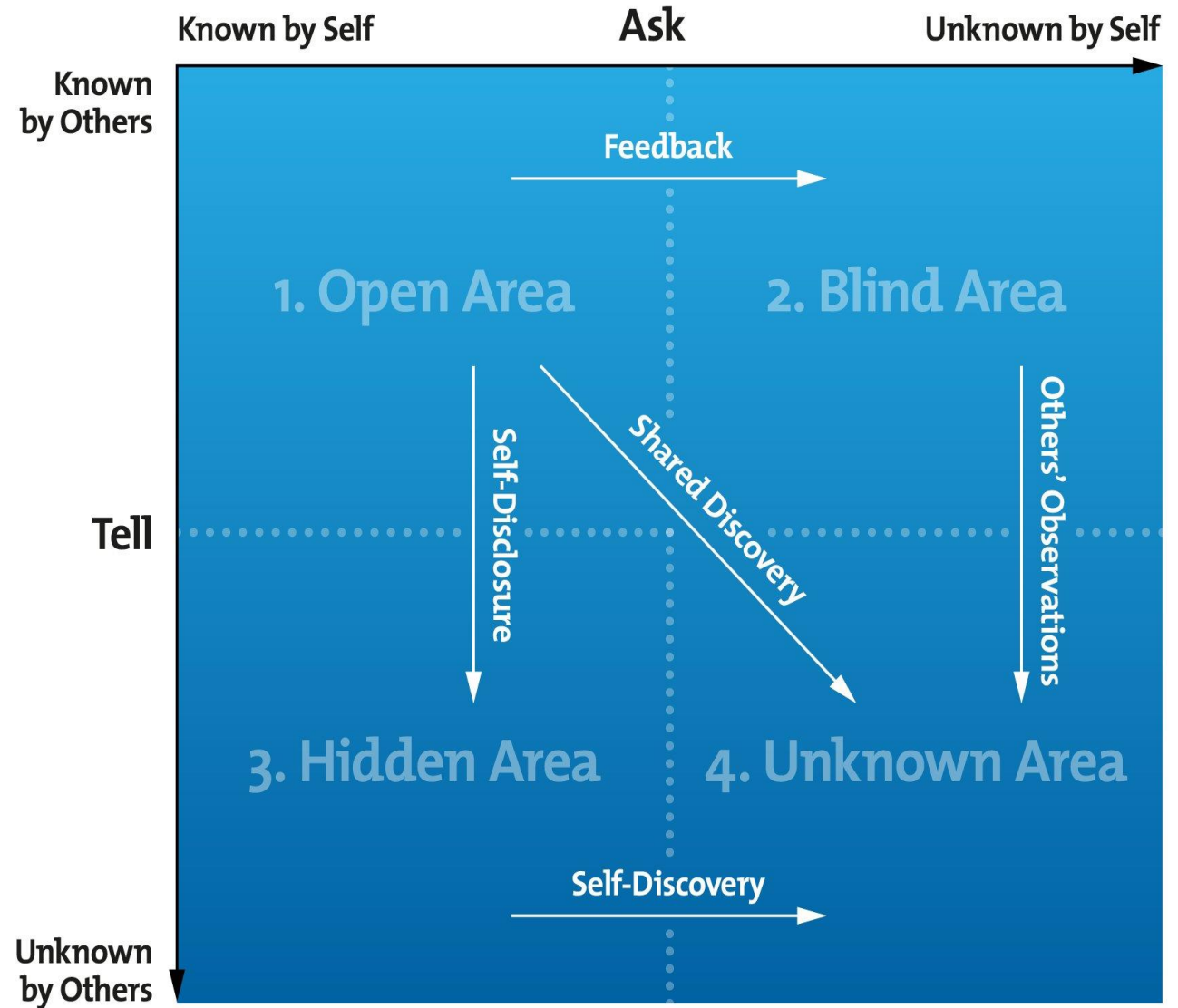
Κατά την επικοινωνία οι άλλοι παρατηρούν πράγματα για την «τυφλή» περιοχή μας (**Blind area**) στοιχεία που πιθανότατα δε γνωρίζαμε για τον εαυτό μας. Μαθαίνοντας τι σκέφτονται οι άλλοι για εμάς μπορούμε, αξιοποιώντας το, να αναπτυχθούμε. Έτσι, μειώνεται το «τυφλό» σημείο.



«ΒΟΥΤΙΑ» ΣΤΟ ΑΓΝΩΣΤΟ (THE UNKNOWN AREA)

Οι νέες εμπειρίες μας διδάσκουν πράγματα για τον εαυτό μας και τους άλλους που δε θα ήταν γνωστά διαφορετικά.

Η είσοδος στο παράθυρο άγνωστης περιοχής (**Unknown Area**) του μοντέλου Johari Window μπορεί να μας βοηθήσει να βγούμε από τη ζώνη άνεσής μας και να κατανοήσουμε τον εαυτό μας και τον κόσμο λίγο καλύτερα.



55 ADJECTIVES OF JOHARI WINDOW

able	accepting	adaptable	bold	brave	calm	caring
cheerful	clever	complex	confident	dependable	dignified	energetic
extroverted	friendly	giving	happy	helpful	idealistic	independent
ingenious	intelligent	introverted	kind	knowledgeable	logical	loving
mature	modest	nervous	observant	organized	patient	powerful
proud	quiet	reflective	relaxed	religious	responsive	searching
self-assertive	self-conscious	sensible	sentimental	shy	silly	spontaneous
sympathetic	tense	trustworthy	warm	wise	witty	

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΕΠΙΘΕΤΑ

Αποδεκτός, ικανός,
προσαρμόστικός, τολμηρός,
γενναίος, ήρεμος, εύθυμος,
έξυπνος, αξιόπιστος, αξιοπρεπής,
ενεργητικός, εξωστρεφής,
φιλικός, δοτικός, χαρούμενος,
υποστηρικτικός, ιδεαλιστής,
ανεξάρτητος, ευρηματικός,
ευφυής, εσωστρεφής,
πολύπλοκος

Υπομονετικός, ισχυρός,
περήφανος, ήσυχος, χαλαρός,
συναισθηματικός ντροπαλός,
ανόητος, αυθόρμητος,
συμπαθητικός, τεταμένος,
ζεστός, σοφός, πνευματώδης,
γνώστης, λογικός, αξιαγάπητος,
ώριμος, σεμνός, νευρικός,
παρατηρητικός, περήφανος

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΕ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΑΣ

Συμπληρώστε τα τεταρτημόρια ως εξής:

- Open Area: γράψτε τα επίθετα που επιλέξατε τόσο εσείς όσο και ο συνάδελφός σας.
- Hidden Area: γράψτε τα επίθετα που επιλέξατε μόνο εσείς.
- Blind Area: γράψτε τα επίθετα που διάλεξε μόνο ο συνάδελφός σας.
- UNKNOWN AREA: γράψτε τα επίθετα που δεν επιλέχθηκαν από κανέναν από εσάς, αλλά προβληματίζεστε πάνω σε αυτά καθώς αυξάνεται η αυτογνωσία σας.

ΕΝΙΣΧΥΣΤΕ ΤΗ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΑΣ ΣΧΕΣΗ

Εναλλακτικά:

- α) Αναφερθείτε σε όσα γνωρίζετε ο ένας για τον άλλον / την κατάσταση στην οποία βρίσκεστε
- β) Αποκαλύψτε κάτι για τον εαυτό σας στον άλλον
- γ) Πείτε κάτι στον συνάδελφό σας για τον εαυτό του που πιθανόν να μη γνωρίζει
- δ) Αναφέρατε κάτι για το οποίο δεν έχει γνώση/ εμπειρία κανείς από τους δυο

ΟΡΙΣΤΕ ΕΝΑΝ ΣΤΟΧΟ

Κοιτάξτε το συμπληρωμένο παράθυρο Johari και σκεφτείτε πώς μπορείτε να αυξήσετε την Ανοιχτή Περιοχή σας και να μειώσετε τα άλλα τεταρτημόρια. Για παράδειγμα, εάν τείνετε να είστε μυστικοπαθείς, μπορεί να θέλετε να μειώσετε το μέγεθος της κρυμμένης περιοχής σας (façade).

Εάν λάβετε υπόψη τη γνώμη των συναδέλφων σας για εσάς (feedback), ίσως θελήσετε να ελαχιστοποιήσετε την περιοχή του τυφλού σας σημείου.

Καταλήγοντας, ένας θεραπευτικός στόχος μπορεί να είναι η επέκταση της Ανοιχτής Περιοχής εις βάρος τόσο της Άγνωστης όσο και της περιοχής του Τυφλού Σημείου, με αποτέλεσμα τη μεγαλύτερη γνώση του εαυτού μας, ενώ η εθελοντική αποκάλυψη των Κρυφών τετραγώνων μπορεί να οδηγήσει σε μεγαλύτερη διαπροσωπική οικειότητα και φιλία.

ΖΗΤΗΣΤΕ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ

Για να ελαχιστοποιήσετε τις Κρυφές και Άγνωστες περιοχές σας, πρέπει να αποκαλύψετε περισσότερα για τον εαυτό σας. Η αυτο-αποκάλυψη είναι μια διαδικασία «δούναι και λαβείν» για την ανταλλαγή πληροφοριών με άλλα άτομα. Έτσι, η Ανοιχτή Περιοχή σας επεκτείνεται κατακόρυφα και συρρικνώνει την Κρυφή Περιοχή σας και περισσότεροι άνθρωποι πιθανότατα θα σας εμπιστεύονται.

Για να μειώσετε το μέγεθος των τυφλών ή άγνωστων περιοχών σας, πρέπει να βελτιώσετε την αυτογνωσία σας αναζητώντας και αποδεχόμενοι σχόλια.

Εαν το μέγεθος της Άγνωστης Περιοχής σας είναι πρόβλημα, αναζητήστε τρόπους να ξεφύγετε από τη ζώνη άνεσής σας. Η ανάληψη νέων προκλήσεων, η δοκιμή των ορίων σας και το να είστε ανοιχτοί σε νέες εμπειρίες μπορούν να βοηθήσουν εσάς –και τους συναδέλφους σας– να μάθετε περισσότερα για τις δεξιότητες και τις ικανότητές σας.

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ

Πηνελόπη Μπέλκη

