



ΕΠΙΠΕΔΟ II - Τραπεζικές εργασίες

## Οι Αρχές της Επικοινωνίας

Βασικές Αρχές Αποτελεσματικής Επικοινωνίας

Σεμινάριο Προσωπικής Ανάπτυξης

4 Νοεμβρίου 2019

Η ικανότητα της αποτελεσματικής επικοινωνίας είναι μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες στη συναναστροφή μας με άλλους ανθρώπους. Ως επικοινωνία ορίζεται η μεταφορά πληροφοριών μέσω του προφορικού λόγου (λεκτικές ανταλλαγές), γραπτών μέσων (αλληλογραφία, βιβλία, ιστότοποι και περιοδικά), οπτικών μέσων (γραφήματα, διαγράμματα και χάρτες), αλλά και μη-λεκτικών τρόπων (γλώσσα σώματος, χειρονομίες, νεύματα). Οι επικοινωνιακές ικανότητες στον επαγγελματικό στίβο είναι κομβικής σημασίας καθώς εξασφαλίζουν ακρίβεια και ταχύτητα στην μετάδοση πληροφοριών και συμβάλλουν καίρια στην επαγγελματική ζωή.

Σε έρευνα του LinkedIn στις Ηνωμένες Πολιτείες, η επικοινωνία αναδείχθηκε πρώτη στον κατάλογο των 10 πιο περιζήτητων δεξιοτήτων μεταξύ των εργοδοτών, με ποσοστό 57,9%.

Η αποτελεσματική επικοινωνία βελτιώνει και εμπνέει την υψηλή απόδοση στις ομάδες και ενισχύει την κουλτούρα του χώρου εργασίας. Διδάσκοντας τον εαυτό μας πώς να επικοινωνούμε πιο αποτελεσματικά, αλληλοεπιδρούμε με πιο εποικοδομητικό και παραγωγικό τρόπο, και συμβάλλουμε θετικά στο εργασιακό περιβάλλον μας.

### Σκοπός:

Η παρουσίαση με διαδραστικό και κατανοητό τρόπο των βασικών αρχών αποτελεσματικής επικοινωνίας. Ειδικότερα, η παρουσίαση θα επικεντρωθεί:

- Στην λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία.
- Στον τρόπο που προσαρμόζουμε το επικοινωνιακό μας στυλ ανάλογα με το συνομιλητή που έχουμε απέναντί μας.
- Στα εμπόδια που συναντώνται στην επικοινωνία και στη διαχείριση δύσκολων περιπτώσεων.
- Στην ενεργητική ακρόαση.

### Μαθησιακά αποτελέσματα:

- Ανάπτυξη & κατανόηση των βασικών αρχών επικοινωνίας.
- Εδραίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και ενεργής ακρόασης.
- Αποτελεσματική διαχείριση και προώθηση μηνυμάτων.
- Ανάπτυξη ικανοτήτων χειρισμού δύσκολων καταστάσεων και συγκρούσεων.
- Ενίσχυση ικανοτήτων πειθούς.

### Συμμετέχοντες:

Το σεμινάριο απευθύνεται σε όλα τα στελέχη τραπεζών και εταιριών που συναλλάσσονται με εσωτερικούς ή εξωτερικούς πελάτες.

### Εισηγητής:

**Μαρίνα Κουναλάκη, Σύμβουλος Επιχειρήσεων & Εκπαιδεύτρια της Brain Up**

**Χρόνος διεξαγωγής:** 4 Νοεμβρίου 2019 (ώρες 8.30-16.30)

**Διάρκεια:** 8 ώρες.

**Δίδακτρα:** 340 €

**Αριθμός συμμετεχόντων:** Μέχρι 20, κατά προτεραιότητα δηλώσεων συμμετοχής.

**Τόπος διεξαγωγής:** Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Μασσαλίας 1, Αθήνα.

Για δηλώσεις συμμετοχής, συμπληρωματικές πληροφορίες, υποβολή προγράμματος στον ΟΑΕΔ παρακαλούμε τηλεφωνήστε στο 210 33.86.429 (κα Παπουτσή).

**Ακύρωση** εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έναρξης

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ 392

# Οι Αρχές τις Επικοινωνίας

## Θεματολογία

- Ορισμός: Γιατί επικοινωνούμε
- Επικοινωνιακά στυλ:
  - ο Εφαρμόζοντας το κατάλληλο στυλ επικοινωνίας
  - ο Κατανόηση του χαρακτήρα του συνομιλητή μου
  - ο Διαφορετική Προσέγγιση ανά τύπο Συνομιλητή
- Μεταφορά σημαντικών μηνυμάτων/συμπερασμάτων στην ομάδα μου και στους πελάτες
- Πώς επικοινωνούμε: Λεκτική & μη Λεκτική επικοινωνία
  - ο Εμπόδια στην επικοινωνία
  - ο Ενεργητική Ακρόαση
  - ο Επιδεικνύοντας Ενσυναίσθηση
- Η σκάλα της αντίληψης
- Χειρισμός ερωτήσεων για την κατανόηση των προσδοκιών του συνομιλητή μου
- Διαχείριση προσωπικής έντασης & εκνευρισμού
- Διαχείριση κρίσεων
  - ο Ο Συναισθηματικά Φορτισμένος συνομιλητής
- Προσαρμοστικότητα VS Ανελαστικότητα
- Διατήρηση Προσωπικής Θετικής Εικόνας
- Καλύπτοντας τις προσδοκίες
  - ο Απαντώντας με συνέπεια & μεθοδικότητα
  - ο Αναζητώντας & προσφέροντας τη βέλτιστη λύση
- Η δύναμη της πειθούς - Τεχνικές Πειθούς
- Εκφράζοντας και τεκμηριώνοντας αντίθετη άποψη
- Υποστηρίζοντας ιδέες και απόψεις

## Οι Αρχές της Επικοινωνίας

Η εκπαιδευτική διαδικασία συνιστά σχέση αμφίδρομης ουσιαστικής επικοινωνίας εκπαιδευτή και συμμετεχόντων. Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας αυτής καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από το σχετικό με το σεμινάριο υπόβαθρο, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των συμμετεχόντων.

Συγκεκριμένα, ζητήματα όπως η εργασιακή εμπειρία, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο και τα ειδικότερα οφέλη που προσδοκούν οι συμμετέχοντες να αποκομίσουν από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα συνιστούν καθοριστικούς παράγοντες, που πρέπει να συνεκτιμώνται για την αποτελεσματική προσαρμογή της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιήσει ο εισηγητής.

Τα παρακάτω στοιχεία είναι απολύτως εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν μόνο από το ΕΤΙ. Οι πληροφορίες αυτές θα βοηθήσουν τον εισηγητή να διαμορφώσει το κατάλληλο εκπαιδευτικό «μείγμα» που θα μεγιστοποιήσει το δικό σας όφελος.

| ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ                                                                                                     |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Όνοματεπώνυμο:                                                                                                            | Τράπεζα/εταιρεία: |
|                                                                                                                           | Μονάδα:           |
| Σημερινά επαγγελματικά καθήκοντα (σύντομη περιγραφή):                                                                     |                   |
| Χρόνια προϋπηρεσίας: ..... Προηγούμενες θέσεις εργασίας (εντός ή εκτός τραπεζικού χώρου):                                 |                   |
| Σπουδές – ειδικότητες:                                                                                                    |                   |
| Θέματα σχετικά με το πρόγραμμα που γνωρίζετε με οποιονδήποτε τρόπο (π.χ. εμπειρία, εκπαίδευση, αναγνωστικά ενδιαφέροντα): |                   |
| Εκπαιδευτικά προγράμματα που έχετε παρακολουθήσει για το ίδιο ή παρεμφερές θέμα:                                          |                   |
| Θεματικές ενότητες στις οποίες θα επιθυμούσατε να δώσει μεγαλύτερη έμφαση ο εισηγητής:                                    |                   |

**Παρακαλούμε στείλτε το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο μέχρι τις 25/11/2019 στο e-mail: [mpapoutsi@hba.gr](mailto:mpapoutsi@hba.gr) ή στο fax: 210-3646122.**

Ευχαριστούμε για τη συμβολή σας στην αρτιότερη προετοιμασία του προγράμματος.

Τομέας Επικοινωνίας ΕΤΙ