**ΒΑΣΙΚΟ ΛΕΞΙΛΟΓΙΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

**Α. Βασικές Έννοιες Επικοινωνίας**

1. Επικοινωνία – Η διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών, σκέψεων, συναισθημάτων και ιδεών μεταξύ δύο ή περισσότερων ανθρώπων.
2. Μήνυμα – Το περιεχόμενο που μεταδίδεται από τον πομπό στον δέκτη, λεκτικά ή μη λεκτικά.
3. Πομπός – Το άτομο ή ο οργανισμός που δημιουργεί και στέλνει το μήνυμα.
4. Δέκτης – Το άτομο ή το κοινό που λαμβάνει το μήνυμα και το ερμηνεύει.
5. Κανάλι επικοινωνίας – Το μέσο μέσω του οποίου μεταδίδεται το μήνυμα (π.χ., προφορικός λόγος, γραπτός λόγος, ηλεκτρονικά μέσα).
6. Κώδικας – Το σύστημα συμβόλων ή λέξεων που χρησιμοποιείται για την κωδικοποίηση και την αποκωδικοποίηση ενός μηνύματος.
7. Ανατροφοδότηση – Η αντίδραση του δέκτη στο μήνυμα, η οποία μπορεί να επηρεάσει τον πομπό.
8. Θόρυβος – Οποιοσδήποτε παράγοντας που παρεμβάλλεται στην αποτελεσματική μετάδοση ενός μηνύματος (π.χ., τεχνικά προβλήματα, παρεξηγήσεις).
9. Ενδοπροσωπική επικοινωνία – Η επικοινωνία που συμβαίνει μέσα στο ίδιο άτομο, π.χ., σκέψεις και αυτοανάλυση.
10. Διαπροσωπική επικοινωνία – Η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων σε άμεση επαφή.

**Β. Τύποι Επικοινωνίας**

1. Λεκτική επικοινωνία – Η χρήση του λόγου, είτε προφορικού είτε γραπτού, για τη μετάδοση μηνυμάτων.
2. Μη λεκτική επικοινωνία – Η επικοινωνία μέσω γλώσσας του σώματος, εκφράσεων του προσώπου, χειρονομιών και άλλων φυσικών σημάτων.
3. Οπτική επικοινωνία – Η μετάδοση πληροφοριών μέσω οπτικών μέσων, όπως εικόνες, γραφήματα και σύμβολα.
4. Ηχητική επικοινωνία – Η χρήση ήχων, μουσικής ή φωνής για την επικοινωνία.
5. Γραπτή επικοινωνία – Η ανταλλαγή πληροφοριών μέσω γραπτού λόγου, όπως επιστολές, email ή αναφορές.
6. Μαζική επικοινωνία – Η διάδοση πληροφοριών σε ένα ευρύ κοινό μέσω μέσων όπως η τηλεόραση, το ραδιόφωνο ή το διαδίκτυο.
7. Ψηφιακή επικοινωνία – Η ανταλλαγή πληροφοριών μέσω ψηφιακών πλατφορμών όπως email, social media και εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων.
8. Ασύγχρονη επικοινωνία – Η επικοινωνία που δεν απαιτεί ταυτόχρονη συμμετοχή των εμπλεκομένων (π.χ., email).
9. Σύγχρονη επικοινωνία – Η επικοινωνία που πραγματοποιείται σε πραγματικό χρόνο (π.χ., τηλεφωνικές κλήσεις, βιντεοκλήσεις).
10. Διαπολιτισμική επικοινωνία – Η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ανθρώπων από διαφορετικές πολιτισμικές καταβολές.

**Γ. Στρατηγικές Επικοινωνίας**

1. Στρατηγική επικοινωνίας – Το οργανωμένο σχέδιο μετάδοσης μηνυμάτων με συγκεκριμένους στόχους και μέσα.
2. Στόχευση κοινού – Η προσαρμογή του μηνύματος σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες του συγκεκριμένου ακροατηρίου.
3. Ενσυναίσθηση στην επικοινωνία – Η ικανότητα κατανόησης και αναγνώρισης των συναισθημάτων του δέκτη.
4. Ενεργητική ακρόαση – Η συνειδητή διαδικασία κατανόησης, επαλήθευσης και απόκρισης στα λεγόμενα του συνομιλητή.
5. Διαχείριση συγκρούσεων – Οι τεχνικές επίλυσης διαφορών μέσω επικοινωνιακών μεθόδων.
6. Πειθώ – Η ικανότητα να επηρεάζει κανείς τις απόψεις ή τις πράξεις άλλων μέσω επιχειρημάτων ή συναισθηματικών ερεθισμάτων.
7. Επικοινωνιακή προσαρμοστικότητα – Η ικανότητα προσαρμογής του τρόπου επικοινωνίας ανάλογα με το ακροατήριο ή το περιβάλλον.
8. Μέσα επικοινωνίας – Τα εργαλεία ή οι πλατφόρμες που χρησιμοποιούνται για την αποστολή και λήψη μηνυμάτων (π.χ., email, κοινωνικά δίκτυα, τηλέφωνο).
9. Διαχείριση δημόσιας εικόνας – Η στρατηγική καλλιέργειας θετικής εικόνας για ένα άτομο, μια ομάδα ή μια επιχείρηση.
10. Στρατηγική κοινωνικών μέσων – Το πλάνο δράσης για την προώθηση πληροφοριών ή την αλληλεπίδραση με το κοινό μέσω social media.

**Δ. Επικοινωνιακές Δεξιότητες**

1. Ρητορική – Η τέχνη του αποτελεσματικού λόγου και της πειθούς.
2. Δημόσια ομιλία – Η ικανότητα παρουσίασης ιδεών ή πληροφοριών μπροστά σε ακροατήριο.
3. Σαφήνεια – Η ικανότητα μετάδοσης ενός μηνύματος με απλό και κατανοητό τρόπο.
4. Ακρίβεια – Η χρήση συγκεκριμένων και ακριβών όρων στην επικοινωνία.
5. Συνοχή – Η λογική αλληλουχία των σκέψεων και των ιδεών σε ένα μήνυμα.
6. Ενθουσιασμός – Η μετάδοση θετικής ενέργειας κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας.
7. Αυθεντικότητα – Η ειλικρινής και γνήσια μετάδοση σκέψεων και συναισθημάτων.
8. Ευγένεια – Η τήρηση κοινωνικών και επαγγελματικών κανόνων ευπρέπειας κατά την επικοινωνία.
9. Διαπραγματευτική ικανότητα – Η ικανότητα να φτάνει κανείς σε συμφωνίες μέσω επικοινωνίας.
10. Χειρισμός αντιρρήσεων – Η ικανότητα να αντιμετωπίζει κανείς αντιρρήσεις ή αμφιβολίες με επιχειρήματα και ψυχραιμία.

**Ε. Διαχείριση Κρίσεων στην Επικοινωνία**

1. Επικοινωνιακή κρίση – Μια κατάσταση που μπορεί να βλάψει τη φήμη ενός οργανισμού ή ατόμου αν δεν αντιμετωπιστεί σωστά.
2. Σχέδιο διαχείρισης κρίσεων – Ένα πλάνο που περιλαμβάνει προληπτικά μέτρα και ενέργειες για την αντιμετώπιση επικοινωνιακών κρίσεων.
3. Μέσα ενημέρωσης – Τα κανάλια μέσω των οποίων μεταδίδονται ειδήσεις και πληροφορίες στο ευρύ κοινό (π.χ., εφημερίδες, τηλεόραση, διαδίκτυο).
4. Δημόσιες σχέσεις – Οι ενέργειες που στοχεύουν στη διατήρηση και ενίσχυση της θετικής εικόνας ενός οργανισμού στο κοινό.
5. Δελτίο Τύπου – Μια επίσημη ανακοίνωση προς τα μέσα ενημέρωσης με σκοπό την παροχή πληροφοριών για ένα γεγονός ή μια δραστηριότητα.
6. Στρατηγική φήμης – Το σχέδιο που στοχεύει στη διατήρηση ή τη βελτίωση της φήμης ενός οργανισμού.
7. Επικοινωνιακή διαφάνεια – Η παροχή ξεκάθαρων και ειλικρινών πληροφοριών στο κοινό.
8. Διαχείριση φήμης – Οι ενέργειες που αναλαμβάνει μια επιχείρηση για την ενίσχυση ή την αποκατάσταση της εικόνας της.
9. Κοινό ενδιαφέροντος – Οι ομάδες που επηρεάζονται από τις ενέργειες μιας επιχείρησης και στις οποίες απευθύνονται τα επικοινωνιακά της μηνύματα.
10. Εσωτερική επικοινωνία – Η επικοινωνία που πραγματοποιείται εντός του οργανισμού μεταξύ των εργαζομένων και της διοίκησης.