

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΩΝ  
ΤΡΟΠΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ  
ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΣΤΗ  
ΣΧΟΛΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

ΔΕΣΠΟΙΝΑ ΚΑΤΣΟΥΔΑ, ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ-ΨΥΧΟΛΟΓΟΣ  
ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ ΙΑΚΩΒΑΚΗ, ΨΥΧΟΛΟΓΟΣ

# ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

«Η τέχνη της αποτελεσματικής ανταλλαγής πληροφοριών, η οποία ολοκληρώνεται με την εδραίωση κατανόησης ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα άτομα, ανάμεσα σε ένα άτομο και μίαν ομάδα, ή ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες ομάδες» (Πιπερόπουλος, 1996, στο Κανδυλάκη, 2004, 37).

# Ε Π Ι Κ Ο Ι Ν Ω Ν Ι Α

"Μια διαδικασία κατά την οποία ένας πομπός Α (άτομο, ομάδα) μεταβιβάζει πληροφορίες, σκέψεις, ιδέες, συναισθήματα, ακόμη και ενέργεια, σε ένα δέκτη Β (άτομο, ομάδα) με στόχο να προκαλέσει σε αυτόν την εμφάνιση ιδεών, πράξεων, συναισθημάτων, ενέργειας και σε τελική ανάλυση να επηρεάσει την κατάστασή του και τη συμπεριφορά του" (Μπουραντάς, 2002)"

# ΕΙΝΑΙ ΤΟΣΟ ΑΠΛΟ;

---

Το γενικό πλαίσιο στο οποίο διαδραματίζεται η επικοινωνία.

Συγκεκριμένα, ο Verderber (1998, 29) αναφέρεται στις ακόλουθες τέσσερις μεταβλητές που αφορούν στο γενικό πλαίσιο επικοινωνίας:

1. Το φυσικό περιβάλλον, το οποίο στη δική μας περίπτωση περιλαμβάνει την τάξη.
2. Ιστορική. Αναφέρεται στο νόημα που δημιουργείται από προηγούμενες επικοινωνιακές διαδικασίες.
3. Ψυχολογική. Η αυτοαντίληψη του ατόμου, αλλά και ο τρόπος με τον οποίο αντιλαμβάνεται τα άτομα με τα οποία επικοινωνεί, επηρεάζουν την επικοινωνία.
4. Η κουλτούρα, η οποία προσδιορίζει και τα πρότυπα επικοινωνίας, αποτελεί και τους άγραφους νόμους, αυτούς δηλαδή, που καθοδηγούν την «επικοινωνιακή» μας συμπεριφορά.



## Λεκτική και μη-λεκτική επικοινωνία

### Μορφές μη-λεκτικής επικοινωνίας

#### 1. Παραγλώσσα (αποτελεί το 38%)

Τόνος φωνής, Χροιά, Ένταση και ταχύτητα του λόγου

#### 2. Γλώσσα του σώματος (αποτελεί το 55 % της επικοινωνίας)

Εκφράσεις του προσώπου, Χειρονομίες, Στάση του σώματος, Βλέμμα, Κινήσεις του σώματος, Αφή / άγγιγμα

#### 3. Η συμβολική επικοινωνία

(προσωπική παρουσίαση - ρουχισμός, το φυσικό περιβάλλον του χώρου στον οποίο εξελίσσεται η επικοινωνία, η διαχείριση του χρόνου – τυπικότητα σε σχέση με τον χρόνο), καθώς και το τι θεωρείται αποδεκτό σε σχέση με την απόσταση μεταξύ δύο ατόμων (proxemics).



# ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Αυτό που πρέπει να προσέχουμε είναι η **αντίφαση** που συχνά παρατηρείται μεταξύ της **μη-λεκτικής και της λεκτικής επικοινωνίας**.

Για παράδειγμα, μπορούμε να λέμε στους εκπαιδευομένους μας και να επιμείνουμε ότι πραγματικά ενδιαφερόμαστε για αυτούς, αλλά η μη-λεκτική μας επικοινωνία να υποδηλώνει το ακριβώς αντίθετο.

Είναι σημαντικό, άρα, να δίνουμε ιδιαίτερη προσοχή στη μη-λεκτική επικοινωνία των εκπαιδευομένων μας, καθότι ως πιο αυθόρμητη μορφή επικοινωνίας από τη λεκτική, συχνά μεταφέρει τα πραγματικά συναισθήματα που κρύβονται πίσω από τις λέξεις τους.

# ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ένας ρεπόρτερ ήταν μάρτυρας στο κάψιμο ενός μικρού χωριού στον πόλεμο του Βιετνάμ. Προσπάθησε να ερευνησει το συμβάν ξεκινώντας από τη αρχική εντολή από την κεντρική διοίκηση:

- «Σε καμιά περίπτωση δεν πρέπει να πυρποληθούν χωριά».

Το μήνυμα πέρασε από τις εξής μορφές μεταδιδόμενο διαδοχικά σε χαμηλότερους ιεραρχικά αξιωματικούς:

- «Μην πυρπολείτε τα χωριά, εκτός αν είστε απόλυτα βέβαιοι για την παρουσία Βιετκόνγκ».

- «Αν νομίζετε ότι υπάρχουν Βιετκόνγκ στο χωριό κάψτε το».

Και κατέληξε στον επικεφαλής μιας ομάδας ο οποίος διέταξε τους στρατιώτες του:

- «Κάψτε αυτό το χωριό» (Πηγή: Daft R.L., 1991 στο Κουτούζης, Μ. 1999).

Ερωτήσεις για συζήτηση:

1. Τι εμπόδισε την αποτελεσματική επικοινωνία και την επιτυχή μεταφορά του μηνύματος;
2. Μπορείτε να σκεφτείτε άλλους παράγοντες που εμποδίζουν την επικοινωνία στην καθημερινή σας ζωή (προσωπική ή επαγγελματική);

---

## ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ

Αποτελεί μια κατάσταση κατά την οποία η ατομική ή και συλλογική συμπεριφορά σκόπιμα επιδιώκει να εμποδίσει την επίτευξη των στόχων άλλου ατόμου ή άλλης ομάδας.

Οι πιο σύγχρονες προσεγγίσεις βλέπουν τη σύγκρουση ως μια διαφωνία μεταξύ διαφορετικών πλευρών που μπορεί να έχει θετικά και αρνητικά χαρακτηριστικά και δεν πρέπει πάντοτε να αντιμετωπίζεται με σκεπτικισμό





ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ  
ΣΤΟΝ  
ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΣΧΟΛΕΙΟΥ



## ΑΙΤΙΕΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

- Συγκρουόμενοι στόχοι
- Κακή επικοινωνία
- Αυξημένα επίπεδα άγχους
- Συνθήκες εργασίας – έλλειψη ζωτικού χώρου
- Διακρίσεις μεταξύ ειδικοτήτων, ρόλων κá
- Άρνηση ανάληψης ευθυνών
- Ζητήματα κύρους και επιβολής
- Περιορισμένοι πόροι

# ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

---

- Η **αποφυγή** συμβαίνει όταν η αντιπαράθεση είναι σχετικά ασήμαντη προς τους στόχους των εμπλεκόμενων μερών και η επίτευξη των στόχων φαίνεται απίθανη.
- Η **αποδοχή** έχει επίσης χαμηλό βαθμό αντιπαράθεσης και είναι ουσιαστικά μια στρατηγική που βασίζεται στην υποχώρηση και ικανοποίηση των στόχων του άλλου.
- Ο **συμβιβασμός** είναι μια στρατηγική που συνήθως έχει χαρακτηριστικά lose-lose (χάνω-χάνεις).
- Αντίθετα η **συνεργασία** είναι η στρατηγική που προτάσσει τα αμοιβαία κέρδη για τα εμπλεκόμενα μέρη (win-win).
- Ο **ανταγωνισμός** τέλος είναι η στρατηγική που ευνοεί τις διεκδικητικές τάσεις, καθώς οι στόχοι κάθε μέρους έρχονται σε αντίθεση μεταξύ τους, οδηγώντας σε αποτελέσματα win-lose.

## Εμπόδια στην επικοινωνία. Αποφεύγουμε τη χρήση:

---

- **Διαταγή:** «Πρέπει να σταματήσεις να το κάνεις».
- **Απειλή / προειδοποίηση:** «Εάν δεν το κάνεις, τότε...».
- **Ηθικοπλαστικό ύφος:** «Πρέπει να σέβεσαι τους μεγαλύτερους σου».
- **Δασκαλίστικο ύφος:** «Η ειλικρίνεια είναι η καλύτερη πολιτική».
- **Άμεση συμβουλή:** «Γιατί δεν...;».
- **Κριτική:** «Δεν νομίζεις ότι ήταν λάθος αυτό που έκανες;».
- **Καθησυχαστικός τόνος:** «Μην ανησυχείς. Όλα θα πάνε καλά».
- **Διακοπές:** Μιλάς περισσότερο ή διακόπτεις τον άλλον.
- **Ελαχιστοποίηση των συναισθημάτων / του προβλήματος:** «Όλοι νοιώθουν έτσι» ή «Όταν θα μεγαλώσεις θα δεις ότι αυτό δεν είναι τίποτα».
- **Παρατήρηση αντί χρήση της αντικειμενικής ή/και υποκειμενικής ανατροφοδότησης:** «Δεν μου αρέσει αυτή η συμπεριφορά»



## Άλλοι Παράγοντες που συνιστούν εμπόδια στην επικοινωνία είναι

---

- Στερεότυπα συμπεριφοράς – απόδοση «ετικέτας» – χαμηλές προσδοκίες.
- Ροή λεκτικού περιεχόμενου και **αυταρχικό προσωπικό στιλ** επικοινωνίας.
- **Λανθασμένη υπόθεση** μηνύματος – δεν γίνεται χρήση της ανατροφοδότησης.
- Εμπόδια επικοινωνίας που ανάγονται : στην **προσωπικότητα του ατόμου**, την **ηλικιακή φάση** ανάπτυξης και την **ακούσια συμμετοχή** του ατόμου στην εκπαίδευση.
- Συχνές **διακοπές**.
- **Άμυνες και αξίες του εκπαιδευτή** π.χ. μη αποδοχή συγκεκριμένων συμπεριφορών ή/και ομάδων.



## Άλλοι Παράγοντες που συνιστούν εμπόδια στην επικοινωνία είναι και:

- **Ο θόρυβος** ή τρόπος με τον οποίο είναι διαμορφωμένο **το φυσικό περιβάλλον** της τάξης, το οποίο δεν ευνοεί την αποτελεσματική επικοινωνία ή προωθεί την ισότιμη συμμετοχή των εκπαιδευομένων.
- Η **έλλειψη κινητοποίησης** των εκπαιδευομένων.
- Η **έλλειψη κατάρτισης** των εκπαιδευτών.
- **Διαφορές στις αντιλήψεις** των εμπλεκόμενων.
- Γλωσσικές, πολιτισμικές ή θρησκευτικές **διαφορές**.
- Διαφορά **στα επίπεδα των εκπαιδευομένων**.
- **Το λεξιλόγιο** που χρησιμοποιεί ο εκπαιδευτής δεν συνάδει με το επίπεδο κατανόησης των εκπαιδευομένων.
- **Δεν λαμβάνεται υπόψη η μη-λεκτική επικοινωνία.**

# ΒΕΛΤΙΩΝΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

## Προϋποθέσεις:

1. Προσωπική **δέσμευση** και
2. Διάθεση **αναστοχασμού** για τη δική μας συμπεριφορά, για το τι μπορούμε να μην κάνουμε τόσο καλά και τι περιθώρια βελτίωσης υπάρχουν.

**Επομένως**, Μέσα από μια διαδικασία να γνωρίσουμε καλύτερα τον εαυτό μας, τα δυνατά και τα αδύνατά μας σημεία, μπορεί να υπάρξει μια πραγματική βελτίωση και στις σχέσεις μας με τους άλλους

## ΕΡΓΑΛΕΙΑ

- **Βασικές δεξιότητες επικοινωνίας**
  - (i) Ανοικτές – Κλειστές ερωτήσεις.
  - (ii) Προσεκτική Ακρόαση / παρακολούθηση
  - (iii) Ενεργητική Ακρόαση
- (iv) Αναπλαισίωση
- (v) Αντανάκλαση συναισθήματος
- (vi) Ενσυναίσθηση (empathy)

**(i) Ανοιχτές – Κλειστές ερωτήσεις**

---

Κλειστές Ερωτήσεις	Ανοιχτές Ερωτήσεις
Πόσα παιδιά έχεις;	Ποιες άλλες επιλογές έχεις;
Είσαι καλά;	Πώς είσαι σήμερα;
Απογοητεύτηκες, όταν είδες τον βαθμό σου;	Τι σκέφτηκες / ένοιωσες, όταν πήρες το διαγώνισμα;
Θεωρείς ότι θα σε βοηθούσε να αλλάζες ομάδα;	Τι νομίζεις ότι θα σε βοηθούσε να πάρεις καλό βαθμό στην εργασία;



## (ii) Προσεκτική Ακρόαση / παρακολούθηση

---

Η προσεκτική ακρόαση κατά τους Ivey, Gluckstern και Ivey (1996) αποτελείται από τις ακόλουθες τέσσερις διαστάσεις:

- 1. Την οπτική επαφή:** η προσήλωση του βλέμματος στο άτομο που μιλά.
- 2. Τη γλώσσα του σώματος:** η οποία επικοινωνεί στον άλλο ότι είμαστε έτοιμοι να τον ακούσουμε.
- 3. Το φωνητικό ύφος:** ο τόνος , ο ρυθμός , η χροιά και η ένταση της φωνής μας υποδηλώνει, εάν πραγματικά ακούμε ή όχι αυτόν που μιλά.
- 4. Η λεκτική ακολουθία:** η ικανότητα να παραμένουμε στο θέμα, το οποίο αναπτύσσει ο ομιλητής, χωρίς να διακόπτουμε ή/και να μας απασχολεί το τι θα πρέπει να απαντήσουμε.

### (iii) Ενεργητική Ακρόαση

---

Η επόμενη φάση στη διαδικασία της ακρόασης είναι η κατανόηση αυτών που ακούσαμε.

Συγκεκριμένα, η κατανόηση **«απευθύνεται στην ικανότητα αποκωδικοποίησης ενός μηνύματος, προσδίδοντας σωστά νόημα σ' αυτό»** (Verderber, 1998, 202).

Η ενεργητική ακρόαση απαιτεί μια λεκτική, συνήθως προφορική αλληλεπίδραση με τον ομιλητή βασισμένη στην **προσεκτική παρακολούθηση των όσων λέει το άτομο και όσων το άτομο εκφράζει μέσα από τη μη-λεκτική του επικοινωνία.**

Η ενεργός ακρόαση περιλαμβάνει συγκεκριμένες τεχνικές για να επιβεβαιώσουμε στον ομιλητή ότι έχουμε κατανοήσει αυτά που μας είπε.

Δύο τέτοιες δεξιότητες είναι η **αναπλαισίωση** και η **αντανάκλαση συναισθημάτων.**

## (iv) Αναπλαισίωση

---

Μέσα από την αναπλαισίωση ο ακροατής επαναδιατυπώνει και ανατροφοδοτεί το άτομο-ομιλητή με την ουσία των πληροφοριών που έχει δώσει.

### **Παράδειγμα:**

**A:** «Αγχώνομαι πολύ για το τι κάνουν τα παιδιά όσες ώρες βρίσκομαι στο μάθημα. Γνωρίζω ότι είναι με τον σύζυγό μου, αλλά και πάλι ανησυχώ ότι δεν θα μπορέσει να χειριστεί μια απρόσμενη κατάσταση».

**B:** «Αν και τα παιδιά σας βρίσκονται με το σύζυγό σας, ανησυχείτε κατά πόσο θα μπορέσει να διαχειριστεί κάτι απρόοπτο, που μπορεί να συμβεί» (αναπλαισίωση).

Για να είναι πετυχημένη η αναπλαισίωση, θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή, ώστε να μην επαναλαμβάνουμε απλά τα όσα έχει πει ο ομιλητής, αλλά να εντοπίζουμε την ουσία των όσων είπε και με δικά μας λόγια να του τα μεταφέρουμε πίσω.

## (v) Αντανάκλαση συναισθήματος

---

Η αντανάκλαση συναισθήματος - σε αντίθεση με την αναπλαισίωση που χρησιμοποιείται, για να αποδώσει στο άτομο το περιεχόμενο των όσων είπε – χρησιμοποιείται για να **αντανεκλάσει τα συναισθηματικά στοιχεία που ενυπάρχουν στις εκφράσεις του ομιλητή**

### **Παράδειγμα:**

**A:** «Δεν γνωρίζω γιατί συνεχίζω να προσπαθώ. Αφού, όσο και αν προσπαθήσω, δεν πρόκειται να βρω εργασία».

Στην αντανάκλαση συναισθήματος **προσπαθούμε αρχικά να εντοπίσουμε το συναίσθημα**, το οποίο κρύβεται πίσω από τα λόγια αυτού που μιλά. Έπειτα αντανεκλούμε στο άτομο την ποιότητα του συναισθήματος που εκπέμπει.

**B:** «Αισθάνεσαι απογοητευμένος, επειδή είναι πολύ δύσκολο να βρεις εργασία»  
(αντανάκλαση συναισθήματος).

### **Σημαντικό!**

*Αποφεύγουμε τη φράση: «Καταλαβαίνω πώς νοιώθεις». Αντ' αυτού χρησιμοποιούμε την τεχνική της αντανάκλασης συναισθήματος. Δείχνουμε, έτσι, στον άλλον ότι πράγματι αντιλαμβανόμαστε το πώς νοιώθει.*

## (vi) Ενσυναίσθηση (empathy)

Αναφέρεται στην ικανότητά μας να κατανοούμε την κατάσταση την οποία βιώνει ο άλλος, να **βάζουμε δηλαδή τον εαυτό μας στη θέση του άλλου.**

Αναφέρεται και ως συναισθηματική ταύτιση.

Ο Carl Rogers, ο οποίος διαμόρφωσε την προσωποκεντρική προσέγγιση, αναφέρει τρεις στάσεις συμπεριφοράς, τις οποίες πρέπει να διαθέτει κανείς, για να μπορεί να εισέρχεται στον υποκειμενικό κόσμο του άλλου : **αυθεντικότητα, άνευ όρων αποδοχή και ενσυναίσθηση.**

Η ενσυναίσθηση, σύμφωνα με τον Rogers (1959), αναφέρεται στην ικανότητα:

**«Να αντιλαμβάνεται κανείς το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς κάποιου άλλου με ακρίβεια, με τα συναισθηματικά στοιχεία και νοήματα που ενυπάρχουν σε αυτό, σαν να ήταν εκείνος ο άλλος άνθρωπος, χωρίς όμως να χάνεται το ‘σαν’».**

Το τελευταίο χωρίς, όμως, να χάνεται το «σαν», είναι καθοριστικής σημασίας και αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να ταυτοποιείται μεν παροδικά με το άτομο, αλλά **όχι με τρόπο που να υπερταυτίζεται και να παραμένει στην κατάσταση του άλλου.**

Αυτό, συχνά, οδηγεί στη συναισθηματική αλλά και στην επαγγελματική εξουθένωση!

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

---

ΠΑΥΛΑΚΗΣ Μ. (...) " ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ  
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ", ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚ  
ΟΥΛΙΚΟ ΓΙΑ ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΔΙΑ ΒΙΟΥΜΑ  
ΘΗΣΗΣ,

---

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ  
Ν ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ!