

# ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ



Επιμέλεια παρουσίασης: *Ιωάννα Καλλία, Ψυχολόγος*  
*Εταιρία Κοινωνικής Ψυχιατρικής Π. Σακελλαρόπουλος, Φωκίδα*

# Επικοινωνία - ορισμός

Η επικοινωνία είναι η διαδικασία ανταλλαγής ιδεών μας, των σκέψεων μας, των συναισθημάτων μας, με άλλους ανθρώπους και τα προαναφερθέντα να γίνονται κατανοητά από τους ανθρώπους με τους οποίους μιλάμε.

Κατά την διάρκεια της επικοινωνίας αυτό που κάνουμε είναι να μιλάμε, να ακούμε και να παρατηρούμε.

# Πλαίσιο Επικοινωνίας (1)

Ο τρόπος που επικοινωνούμε είναι κάτι που έχουμε μάθει.

Σαν παιδιά έχουμε μάθει να επικοινωνούμε παρατηρώντας τους γονείς μας, αλλά και άλλους ενήλικες.

Μεγαλώνοντας μπορούμε να μάθουμε να βελτιώνουμε τον τρόπο που επικοινωνούμε παρατηρώντας άλλους που επικοινωνούν αποτελεσματικά, μαθαίνοντας καινούριες δεξιότητες και εξασκώντας αυτές τις δεξιότητες.

Προσοχή: Η ικανότητα να επικοινωνούμε αποτελεσματικά στην δουλειά, στο σπίτι, και στην ζωή είναι πιθανόν το πιο απαραίτητο σύνολο δεξιοτήτων που κάποιος χρειάζεται.

# Πλαίσιο Επικοινωνίας (2)

Η επικοινωνία δεν είναι εύκολη και όλοι μας πιθανόν να είχαμε εμπειρίες όπου η επικοινωνία μας απέτυχε ή έπεσε πάνω σε ένα εμπόδιο.

Η φτωχή επικοινωνία μπορεί να σπαταλήσει χρόνο και ενέργεια, και να προκαλέσει σύγκρουση μεταξύ των ατόμων.

Ας σκεφτούμε πώς μπορούμε να επωφεληθούμε από την βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας:

→ πιο σαφής κατανόηση του τι θέλει ο άλλος να μας πει,

→ λιγότερες πιθανότητες να μην μας καταλάβουν,

→ τα προβλήματα θα μπορέσουν να λυθούν γρηγορότερα,

→ θα μπορέσουμε να αναγνωρίσουμε τις ανάγκες των άλλων και να καταφέρουμε να επιλύσουμε κάποια σύγκρουση.

# Αποτελεσματική επικοινωνία

- ✓ Ένας καλός ορισμός για την αποτελεσματική επικοινωνία είναι το μοίρασμα του νοήματος και της κατανόησης μεταξύ του ατόμου που στέλνει το μήνυμα και του ατόμου που εισπράττει το μήνυμα. Το στοιχείο κλειδί είναι «κατανόηση».
- ⇒ Ερώτηση 1: Είχατε κάποιο πρόβλημα επικοινωνίας ή αποτυχία στην επικοινωνία σας;
- ⇒ Ερώτηση 2: ήταν μία κακή επικοινωνία εξαιτίας έλλειψης κατανόησης;

Επομένως, για να είναι κανείς αποτελεσματικός στην επικοινωνία του θα πρέπει πρώτα απ' όλα να γίνει κατανοητός σε ποικίλες επικοινωνίες.

# Η Διαδικασία της Επικοινωνίας

**A. Αποστολέας-** αυτός που μεταδίδει την πληροφορία ή ο αποστολέας είναι το άτομο που στέλνει ένα μήνυμα. Υπάρχουν δύο παράγοντες που καθορίζουν την αποτελεσματικότητα του αποστολέα. Ο πρώτος παράγοντας είναι η στάση του αποστολέα. Θα πρέπει να είναι θετική. Ο δεύτερος παράγοντας είναι: ο αποστολέας να επιλέξει να επικοινωνήσει χρησιμοποιώντας σύμβολα με νόημα ή να επιλέξει τα κατάλληλα σύμβολα λαμβάνοντας υπόψη του το κοινό του και το περιβάλλον του.

*Ερώτηση: Ονομάστε κάποιους από τους τρόπους με τους οποίους επικοινωνούμε.*

**B. Μήνυμα-** Ένα μέσο επικοινωνίας, γραπτό, προφορικό ή μέσω συμβόλων

**Γ. Δέκτης-** Ο δέκτης είναι το άτομο που δέχεται το μήνυμα, που προσπαθεί να το εξηγήσει, ή να το κατανοήσει και να το μετατρέψει σε νόημα. Σκεφτείτε το αυτό για λίγο: ο δέκτης είναι επίσης και ο αποστολέας, πώς γίνεται αυτό; (Όταν ο δέκτης ανταποκριθεί/απαντήσει, τότε γίνεται αποστολέας). Η επικοινωνία είναι επιτυχής μόνο όταν η αντίδραση του δέκτη είναι αυτή που ήθελε να πετύχει ο μεταδίδων.

**Η αποτελεσματική επικοινωνία συμβαίνει όταν μοιράζονται το νόημα και η κατανόηση.**

# Η Διαδικασία της Επικοινωνίας

**Δ. Ανατροφοδότηση-** Η ανατροφοδότηση είναι η αντίδραση/ανταπόκριση που αναφέρθηκε μόλις παραπάνω. Η απάντηση ή αντίδραση μπορεί να είναι λεκτική ή μη λεκτική. Μπορεί να είναι μία εξωτερική ανατροφοδότηση (κάτι που βλέπουμε), ή εσωτερική ανατροφοδότηση (κάτι που δεν μπορούμε να δούμε), όπως η αυτό-παρατήρηση. Η ανατροφοδότηση είναι που επιτρέπει στον μεταδίδοντα το μήνυμα να προσαρμόσει το μήνυμά του και να το καταστήσει αποτελεσματικότερο. **Χωρίς την ανατροφοδότηση δεν μπορούμε να καταλάβουμε αν έχει επικοινωνηθεί το νόημα μεταξύ αποστολέα και δέκτη ή αν έχει γίνει κατανοητό.**

Η επικοινωνία δεν είναι μία απομονωμένη διαδικασία που απαιτεί μία μόνο δεξιότητα- περιλαμβάνει ποικίλες δεξιότητες. Για παράδειγμα, η ομιλία δεν είναι μόνο να περάσει κανείς ένα μήνυμα σε έναν άλλο, αλλά επίσης είναι η ικανότητα να ακούει κανείς και να καταλαβαίνει τι του λένε οι άλλοι (**ενεργητική ακρόαση**), και να παρατηρεί τα λεκτικά και τα μη λεκτικά στοιχεία ώστε να καταφέρει να ελέγξει την αποτελεσματικότητα του μηνύματος.

# Εμπόδια στην Επικοινωνία

*Σας έτυχε ποτέ να μιλήσετε με κάποιον και να παρερμηνεύει αυτό που του λέτε;  
Γιατί πιστεύετε συμβαίνει αυτό;*

Σε κάθε στιγμή της επικοινωνίας μπορεί να υπάρξει κάποιο εμπόδιο. Τα εμπόδια αυτά μας κρατούν μακριά από το να καταλαβαίνουμε τις ιδέες και τις σκέψεις των άλλων. Τα εμπόδια μπορεί να εμφανιστούν σε οποιοδήποτε σημείο στον κύκλο της επικοινωνίας

Υπάρχουν δύο τύποι εμποδίων: **τα εσωτερικά και τα εξωτερικά.**



# Εμπόδια στην Επικοινωνία

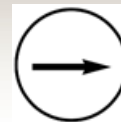
**Εσωτερικά Εμπόδια:** κούραση, φτωχές δεξιότητες ακρόασης, η στάση απέναντι στον αποστολέα ή στην πληροφορία, έλλειψη ενδιαφέροντος για το μήνυμα, φόβος, έλλειψη εμπιστοσύνης, παλαιότερες εμπειρίες, αρνητικές εμπειρίες, προβλήματα στο σπίτι, έλλειψη κοινών εμπειριών, και συναισθήματα.

**Εξωτερικά εμπόδια:** θόρυβος, περισπασμοί, τεχνικές δυσκολίες, όπως πχ να μην στέλνονται τα email, κακή σύνδεση τηλεφώνου, η ώρα της μέρας, ο αποστολέας έχει χρησιμοποιήσει πολλούς τεχνικούς όρους μη κατανοητούς από το κοινό, και το περιβάλλον.

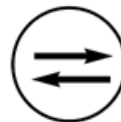
Τα εμπόδια δεν αφήνουν τα μηνύματα να μεταδοθούν. Κατά την διάρκεια της επικοινωνίας σας, προσέχετε για εμπόδια. Ελέγξτε τις αντιδράσεις του δέκτη. Παρατηρήστε την γλώσσα του σώματος, τσεκάρτε ότι το μήνυμα που έλαβε ο δέκτης είναι αυτό που στείλατε ως αποστολέας. Κάντε ερωτήσεις και ακούστε.

# Τύποι Επικοινωνίας

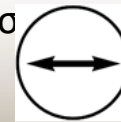
**A. Μονόδρομη επικοινωνία- Αυτενέργεια:** επικεντρώνεται μόνο στο να μεταδώσει το μήνυμα στον δέκτη. Είναι ένας τρόπος χειραγώγησης των άλλων. Επικεντρώνεται στο μήνυμα. Είναι πολύ δύσκολο να καταλάβουμε αν έχει υπάρξει αμοιβαία κατανόηση του νοήματος μεταξύ αποστολέα και δέκτη.



**B. Αλληλεπίδραση ή αμφίδρομη επικοινωνία:** Σε αυτήν την προσέγγιση αναγνωρίζεται ο ρόλος του δέκτη ως πληροφοριοδότη μέσω ανατροφοδότησης. Επικεντρώνεται στο μήνυμα και είναι μία απλοϊκή άποψη της επικοινωνιακής διαδικασίας. Η ανατροφοδότηση επιτρέπει στους αποστολείς να ελέγξουν αν το μήνυμά τους έχει περαστεί.



**Γ. Συναλλαγή:** Αυτή η προσέγγιση επικεντρώνεται στο νόημα και στο μοίρασμα λαμβάνοντας υπόψη όλους τους παράγοντες που επιδρούν στην επικοινωνιακή διαδικασία. Αναφέρεται επίσης και στα εμπόδια που μπορεί να προκύψουν. Η συναλλαγή είναι ο κατάλληλος ορισμός της **αποτελεσματικής επικοινωνίας**. Συμβαίνει όταν η διαδικασία της επικοινωνίας εφαρμόζεται και εκτελείται πλήρως. Ο αποστολέας δίνει ένα μήνυμα σε έναν δέκτη. Σε ανταπόδοση, ο δέκτης δίνει μία σαφή ανατροφοδότηση που επιτρέπει στον αποστολέα να καταλάβει αν το μήνυμά του έχει γίνει αντιληπτό όπως στόχευε να γίνει ή όχι. Αν το μήνυμα δεν έγινε αντιληπτό όπως προοριζόταν, τότε ο αποστολέας θα συνεχίσει τη διαδικασία επικοινωνίας ώσπου να εξασφαλιστεί η αποτελεσματικότερη επικοινωνία.



# Συνοψίζοντας...

Η επικοινωνία είναι μια αμφίδρομη διαδικασία που περιλαμβάνει την μετάδοση του μηνύματος και την ικανότητα κατανόησης των μηνυμάτων. Η επικοινωνία περιλαμβάνει την ενεργητική ακρόαση, την ομιλία και την παρατήρηση.

Αρχίστε να παρακολουθείτε τον εαυτό σας στην δράση. Κάθε φορά που επικοινωνείτε παρατηρήστε τι κάνετε, αξιολογήστε πώς πήγε, τι πήγε καλά και τι θα μπορούσε να γίνει για να βελτιωθεί η επικοινωνία.

# ΝΑΡΚΟΠΕΔΙΟ (Mine Field)

Το «ναρκοπέδιο» είναι μία μέθοδος που μπορεί να χρησιμοποιηθεί με πολλούς τρόπους. Θα χρησιμοποιήσουμε αυτή την μέθοδο για την επίτευξη βαθύτερης (ουσιαστικότερης) επικοινωνίας με ανθρώπους.

## Περιγραφή του εργαλείου

1.Ετοιμάστε ένα πλέγμα (πίνακας για το ναρκοπέδιο) χρησιμοποιώντας κολλητική ταινία, το πλέγμα θα αποτελείται από 10 τετράγωνα οριζόντια και 10 τετράγωνα κάθετα (10X10). (Σε κάθε τετράγωνο θα πρέπει να χωράνε και τα δύο πόδια)

2.Σχεδιάστε σε ένα χαρτί ένα πλέγμα με 10X10 τετράγωνα και τοποθετείστε τις νάρκες σε κάποια από τα τετράγωνα. Θα πρέπει να υπάρχει μία διέξοδος. Η έξοδος και η είσοδος θα πρέπει να είναι σε δύο παράλληλες πλευρές του πλέγματος. Να θυμάστε ότι στα τετράγωνα θα περπατούν άνθρωποι και ότι θα πρέπει να μπορούν να κινηθούν στα τετράγωνα που είναι δίπλα τους (δεξιά ή αριστερά) ή μπροστά τους.

3.Πάνω στο πλέγμα μπορούν να κινηθούν τα άτομα σαν ομάδα. Θα πρέπει να κάνουν μία γραμμή (ο ένας πίσω από τον άλλον). Όταν ο μπροστινός (ο πρωτοπόρος/ο αρχηγός) περπατάει σε άδεια τετράγωνα, τα άτομα που τον ακολουθούν δεν θα πρέπει να αφήσουν πίσω τους κανένα τετράγωνο άδειο. Αν το κάνουν όμως, θα πρέπει να επιστρέψουν στην αρχή και ο αρχηγός θα πρέπει να πάει στο τέλος της γραμμής (να είναι ο τελευταίος).

	X								
	X								
	X	X							
		X	X						
			X						
		X	X						
		X							
		X	X						
			X	X	X				
					X				

# ...συνέχεια περιγραφής εργαλείου

4. Όταν ο αρχηγός πατήσει μία νάρκη, όλοι θα πρέπει να επιστρέψουν στην αρχή και ο αρχηγός θα πρέπει να πάει στο τέλος της γραμμής (να είναι ο τελευταίος).
5. Η σιωπή είναι ένας άλλος κανόνας. Δεν επιτρέπεται τα άτομα της ομάδας να μιλάνε μεταξύ τους ή να κάνουν θόρυβο. Αν το κάνουν όμως, θα πρέπει να επιστρέψουν στην αρχή και ο αρχηγός θα πρέπει να πάει στο τέλος της γραμμής (να είναι ο τελευταίος).
6. Θα σφυρίξουμε και θα γυρίζετε στην έναρξη ή θα λέμε «ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΡΧΗ» αν κάποιοι κανόνες δεν έχουν εφαρμοστεί σωστά, χωρίς να χρειάζετε να εξηγήσουμε το λόγο για τον οποίο η ομάδα πρέπει να ξεκινήσει πάλι.
7. Έχετε 3 λεπτά χρόνο για να οργανώσετε την στρατηγική σας.
8. Μετά τα 3 λεπτά, ξεκινάμε. Αν πραγματικά δεν μπορείτε να περάσετε το πλέγμα, παίρνετε κι άλλο χρόνο για συζήτηση.
9. Αφού περάσετε το πλέγμα ή αποφασίσετε να σταματήσετε, σταματήστε το παιχνίδι.
10. Απαντάμε τις εξής ερωτήσεις με την ακόλουθη σειρά:
11. Όταν στην συζήτηση αναφερθεί το θέμα της επικοινωνίας, σηκώνεστε και αλλάζετε θέσεις.
  - A. Πώς νιώσατε;
  - B. Τι συνέβη;
  - Γ. Τι θα κάνατε διαφορετικά αν είχατε την ευκαιρία να το ξαναδοκιμάσετε;
  - Δ. Ποιο ήταν το κυριότερο εμπόδιο; (ερώτηση που αφορά την επικοινωνία)
12. Συζητείστε για την επικοινωνία στο πλαίσιο που σας δίνεται παρακάτω.

# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

- ④ Να είσαι παρών και να «θέλεις να είσαι εδώ»
- ④ Να ακούς με ήσυχο νου και σώμα
- ④ Να αναστείλεις προσωρινά κάθε κρίση και ανάλυση
- ④ Να ακούς τον άλλον και να μην κάνεις στιγμιαίες κρίσεις πριν τελειώσει ο ομιλητής
- ④ Να συνοψίζεις τι έχεις ακούσει και να κάνεις τις κατάλληλες ερωτήσεις

# Στοιχεία ενεργούς ακρόασης

## Αντικειμενική:

➤ Για να δείξετε ότι ακούτε με προσήλωση και ότι καταλαβαίνετε ότι λέγεται, επίσης για να προσεγγίσετε κρυμμένες πληροφορίες προτρέποντας τον συνομιλητή σας να «ανοιχτεί»

Στοιχεία	Παραδείγματα
Επαναδιατύπωση	“Επομένως, αυτό που λες είναι...;”
Ακούγοντας αυτό που δεν έχει ειπωθεί	«Έχω την εντύπωση ότι φοβάσαι να...»
Κάνοντας διευκρινιστικές ερωτήσεις (που δεν περιλαμβάνουν συμπεράσματα, κριτική, ή απαιτήσεις)	«Επομένως αυτό σημαίνει...;» «Εννοείς ότι...;»
Μείνετε στο θέμα του συνομιλητή σας	Προσπαθείστε να περιορίσετε αναφορές σε σχόλια/ιστορίες από την ζωή σας. Παραμείνετε στο θέμα του συνομιλητή σας. Προσπαθείστε να μην συγχέετε τα δικά σας σχόλια και τις προοπτικές...
Δείξτε ενσυναίσθηση	Σίγουρα μπορώ να καταλάβω τον θυμό σου.

# Κάνοντας ερωτήσεις

## Γενικές Ερωτήσεις

- ✓ Ανοιχτές ερωτήσεις (ερωτήσεις που ξεκινούν με το Π-)
- ✓ Κλειστές ερωτήσεις (Ναι ή όχι ερωτήσεις)

## Συγκεκριμένες Ερωτήσεις

- ✓ Διευκρινιστικές ερωτήσεις
- ✓ Διαβαθμιστικές ερωτήσεις
- ✓ Υποθετικές ερωτήσεις
- ✓ Υποδηλωτικές ερωτήσεις



# Κλειστές Ερωτήσεις

<b>Χαρακτηριστικό</b>	Απάντηση με ένα ναι ή ένα όχι Μονολεκτική απάντηση
<b>Στόχος</b>	Για την απόσπαση συγκεκριμένης πληροφορίας
<b>Παράδειγμα</b>	Να δω αν σε κατάλαβα καλά, είναι σημαντικό για σένα να...; Ήξερες ήδη ότι...;
<b>Χρήση</b>	Εξασφάλιση συμπερασμάτων Στο τέλος της συζήτησης
<b>Υπόδειξη</b>	Η υπερβολική χρήση μπορεί να μοιάσει με εξέταση/ανάκριση

# Ανοιχτές Ερωτήσεις

<b>Χαρακτηριστικό</b>	Πότε; Που; Ποιος; Πως; Γιατί; Τι; Δεν μπορούν να απαντηθούν με ένα ναι ή όχι
<b>Στόχος</b>	Ανοίγει την συζήτηση με τον συνομιλητή Δίνει τροφή για σκέψη
<b>Παράδειγμα</b>	Τι μπορούμε να κάνουμε για να ...; Γιατί θέλεις να...; Τι άλλο είναι σημαντικό για σένα εκτός...; Πώς νιώθεις με...;
<b>Χρήση</b>	Διερεύνηση Στην αρχή της συζήτησης
<b>Υπόδειξη</b>	Σπάνια χρησιμοποιούνται, αλλά να χρησιμοποιούνται με ομιλητικούς συνομιλητές

# Επιλεγμένες τεχνικές ερωτήσεων

Τεχνική	Περιγραφή	Παραδείγματα
<b>Ενεργητική ακρόαση</b>	Περίληψη, παράφραση, καθρέφτισμα	Επομένως αυτό που λες είναι...σωστά; Αυτό σημαίνει ότι...;
<b>Μαιευτική μέθοδος</b>	Επαναλάβετε μία φράση και ενθαρρύνετε τον άλλον να τελειώσει την πρόταση	Δεν θα το έκανα ποτέ αυτό...Επομένως τι θα έκανες εσύ; Από την μία συμφωνώ, από την άλλη...;
<b>Ζητείστε λεπτομέρειες</b>	Ζητείστε συγκεκριμένα παραδείγματα	Λες ότι χρειάζεσαι περισσότερη ομαδική δουλειά για να πετύχεις τους στόχους σου. Μπορείς να μου δώσεις ένα παράδειγμα πώς θα μπορούσε αυτό να σε βοηθήσει; Σε μία κλίμακα από το 1 έως το 10 πόσο μεγάλο θεωρείς το πρόβλημα;
<b>Κυκλικές ερωτήσεις</b>	Ζητείστε από τον συνομιλητή σας να μπει στην θέση κάποιου άλλου και ζητήστε την γνώμη τους σχετικά με μία κατάσταση	Τι θα σκέφτονταν οι...για αυτό το θέμα; Πώς βλέπει ο εργοδότης σου αυτή την συνεργασία μεταξύ των τμημάτων;
<b>Υποθετικές ερωτήσεις</b>	Συζητήστε μία μελλοντική (υποθετική) κατάσταση σαν να ήταν πραγματική	Πώς θα ήταν μία ιδεατή διαδικασία καθορισμού στόχων; Πώς θα ήταν η κατάσταση σήμερα αν είχες τον ρόλο του εργοδότη σου;
<b>Τεχνική με σενάριο</b>	Υποθετική ερώτηση μέσα από role-play	Υποθετικά εσύ θα έχεις τον ρόλο του υπαλλήλου και εγώ του υπευθύνου και χρειάζεται να μου δώσεις μία αναφορά της απόδοσής σου. Πώς θα εξελισσόταν αυτό;

*Το υλικό που παρουσιάστηκε αντλήθηκε από το σεμινάριο που πραγματοποιήθηκε στην πόλη Aksaray, Τουρκία, στο πλαίσιο της 4<sup>ης</sup> διακρατικής συνάντησης του προγράμματος DSH Positive Choices τον Απρίλιο του 2016.*

