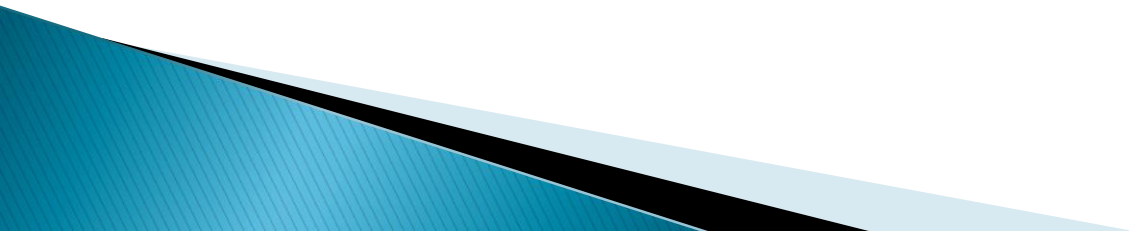




# ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΓΙΑ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ

Σέργια Σεργίδου, Φιλολόγος  
Εκπαιδεύτρια Ενηλίκων  
28 Μαρτίου 2015

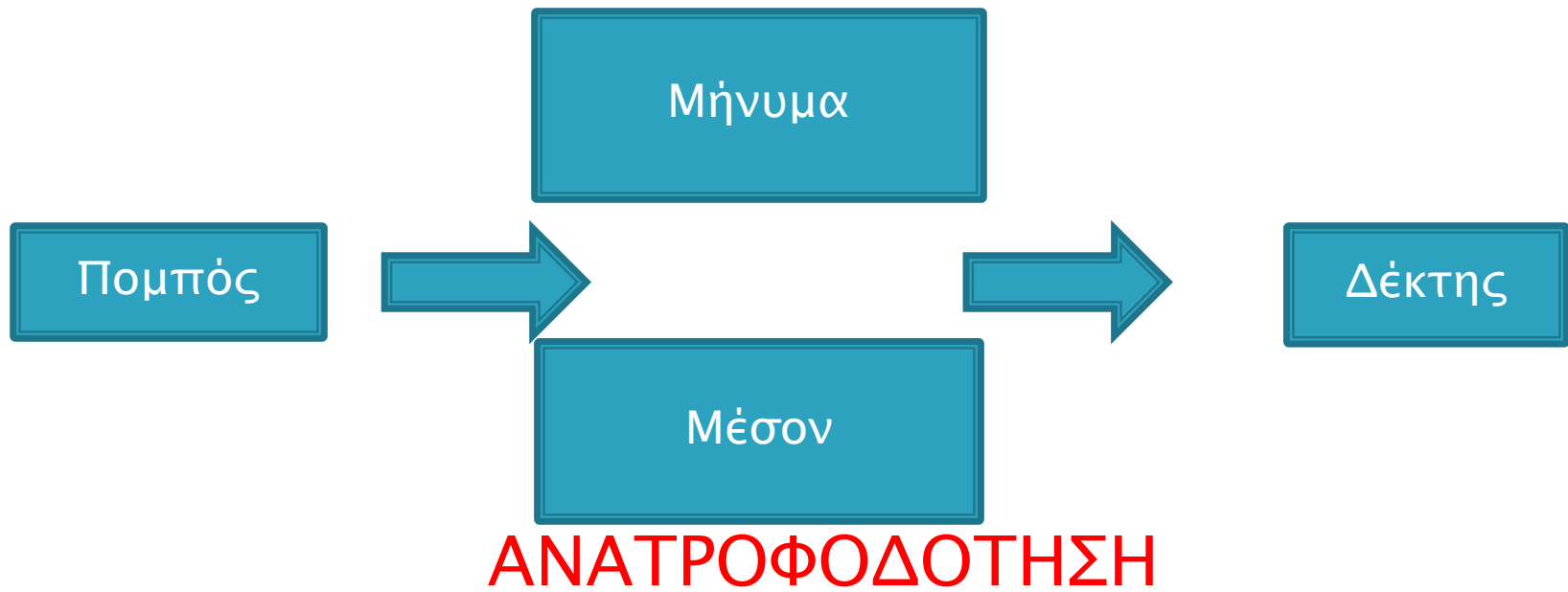
**ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ  
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΕΝΗΛΙΚΩΝ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ**



# Ορισμός επικοινωνίας

- ▶ Η σημαντικότερη από τις ανθρώπινες λειτουργίες.
- ▶ Η τέχνη της αποτελεσματικής ανταλλαγής πληροφοριών, η οποία ολοκληρώνεται με την εδραίωση κατανόησης ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα άτομα, ανάμεσα σε ένα άτομο και μία ομάδα, ή ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες ομάδες» (Πιπερόπουλος, 1996, στο Καλλινικάκη, 2008, σελ. 37)

# Φάσεις επικοινωνίας



# Ανατροφοδότηση

*«Η ανατροφοδότηση συμβάλλει στην επίλυση των προβλημάτων που προέρχονται από τα εμπόδια στην επικοινωνία, ή από ανεπαρκή κωδικοποίηση του μηνύματος αποκωδικοποίηση ή λανθασμένη μεταφορά. Για παράδειγμα, ο Α στέλνει ένα μήνυμα στον Β και ο Β το δέχεται. Είναι, όμως, σίγουρο ότι ο Β εισέπραξε αυτό ακριβώς το μήνυμα που σκόπευε να στείλει ο Α;»*

# Σημασία επανατροφοδότησης

- ▶ Μπορεί να είναι λεκτική (Δεν κατάλαβα) ή Μη-λεκτική (ο δέκτης έχει χαμηλό το κεφάλι ή μιλά με άλλους, παίζει με το κινητό).
- ▶ Πόσο καλά με καταλαβαίνουν;
- ▶ Τι τους ενδιαφέρει;
- ▶ Ποια μέθοδος διδασκαλίας είναι αποτελεσματική;
- ▶ Τι πρέπει να συνεχίσω να κάνω και τι χρειάζεται να διαφοροποιηθεί;



# Δραστηριότητα



- ▶ Σκεφθείτε μία διάλεξη που κάνατε στους εκπαιδευόμενους σας. Ποιες μορφές ανατροφοδότησης εντοπίσατε από τους εκπαιδευόμενους (λεκτικές και μη-λεκτικές); Τι μήνυμα, ενδεχομένως, να σας στέλνει ένας εκπαιδευόμενος που, ενώ μιλάτε, παίζει με το κινητό ή ένας άλλος που κρατά σημειώσεις ; Λαμβάνετε υπόψη αυτές τις μορφές ανατροφοδότησης; Εάν ναι, πώς εσείς διαφοροποιείτε το μάθημα;

Ο Verder αναφέρει τέσσερις μεταβλητές που αφορούν στο γενικό πλαίσιο επικοινωνίας:

- ▶ Το φυσικό περιβάλλον (κυκλική διαρρύθμιση- ενεργός συμμετοχή- συλλογικότητα- αλληλεπίδραση, τοποθεσία, φως)
- ▶ Ιστορική (Αναφέρεται στο νόημα που δημιουργείται από προηγούμενες επικοινωνιακές διαδικασίες)
- ▶ Ψυχολογική ( ο τρόπος με τον οποίο αντιλαμβάνεται τα άτομα με τα οποία επικοινωνεί, επηρεάζουν την επικοινωνία. Για παράδειγμα, εάν ο εκπαιδευόμενος έχει χαμηλή αυτοεκτίμηση και αρνητική αυτοεικόνα, πιθανόν μιαν εποικοδομητική μεν κριτική για τη χαμηλή επίδοσή του μπροστά από την υπόλοιπη τάξη να εκληφθεί ως απόρριψη, χλευασμός ή επίθεση από τον εκπαιδευτή)



- ▶ **Κουλτούρα** ( προσδιορίζει τα πρότυπα επικοινωνίας, αποτελεί τους άγραφους νόμους, αυτούς δηλαδή, που καθοδηγούν την «επικοινωνιακή» μας συμπεριφορά. Για παράδειγμα, στην ελληνική γλώσσα το να απευθύνεσαι στους μεγαλύτερους σου στον πληθυντικό είναι ένα από παράδειγμα προτύπων επικοινωνίας, το οποίο καθορίζεται από την κουλτούρα μας.

# Λεκτική–Μη λεκτική επικοινωνία

Καταγράψτε όσες μορφές μη–λεκτικής επικοινωνίας μπορείτε να σκεφθείτε.



## Παραγλώσσα (αποτελεί το 38%)

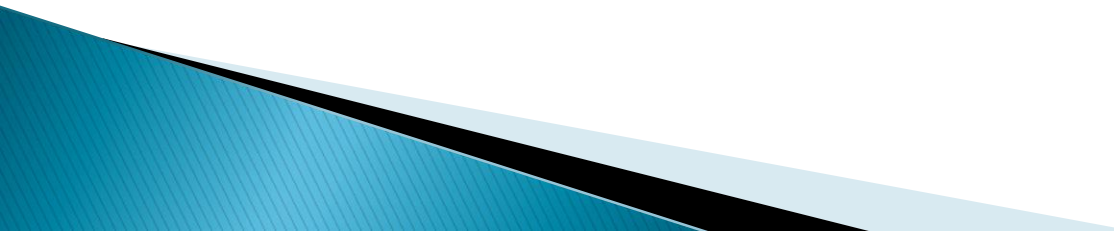
- ▶ Τόνος φωνής
- ▶ Χροιιά
- ▶ Ένταση και ταχύτητα του λόγου

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

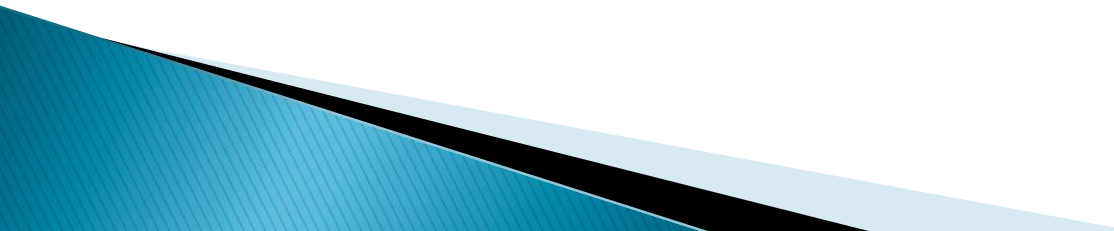
- ▶ Εκφράσεις του προσώπου
- ▶ Χειρονομίες
- ▶ Στάση του σώματος
- ▶ Βλέμμα
- ▶ Κινήσεις του σώματος
- ▶ Αφή / άγγιγμα

- ✓ Μπορείτε να λέτε στους εκπαιδευομένους σας και να επιμείνετε ότι πραγματικά ενδιαφέρεστε για αυτούς, αλλά η μη-λεκτική σας επικοινωνία να υποδηλώνει το ακριβώς αντίθετο.
- ✓ Είναι σημαντικό, να δίνετε ιδιαίτερη προσοχή στη **μη-λεκτική** επικοινωνία των εκπαιδευομένων σας, καθότι ως πιο αυθόρμητη μορφή επικοινωνίας από τη λεκτική, συχνά μεταφέρει τα πραγματικά συναισθήματα που κρύβονται πίσω από τις λέξεις τους.

# Βασικές δεξιότητες επικοινωνίας

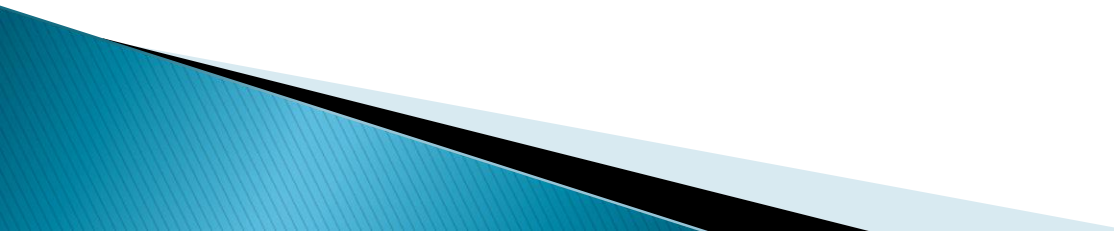
- Ανοικτές -κλειστές ερωτήσεις
  - Προσεκτική ακρόαση-παρακολούθηση
  - Ενεργητική ακρόαση
  - Παράφραση
  - Αντανάκλαση συναισθήματος
  - Ενσυναίσθηση
- 

# Ανοικτές -κλειστές ερωτήσεις

- ▶ Ανοικτές εκφραζόμαστε πιο ελεύθερα , περισσότερες πληροφορίες
  - ▶ Κλειστές μονολεκτικές απαντήσεις για συγκεκριμένες απαντήσεις
  - ▶ Απαιτείται συνδυασμός και των δυο ερωτήσεων
- 

# Προσεκτική ακρόαση-παρακολούθηση

4 διαστάσεις της προσεκτικής ακρόασης

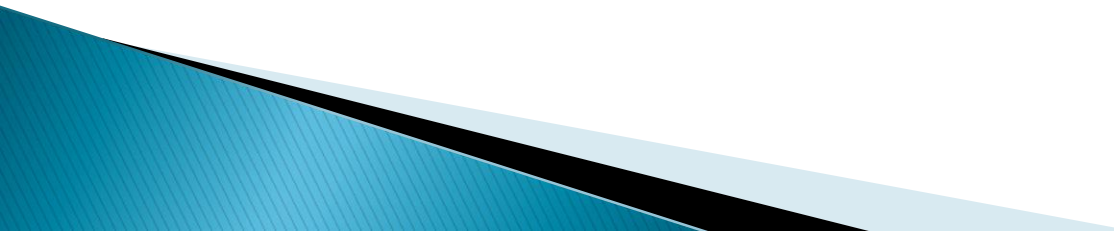
- ▶ Οπτική επαφή
  - ▶ Σωματική γλώσσα
  - ▶ Φωνητικό ύφος
  - ▶ Λεκτική ακολουθία
- 

## 5 επίπεδα ακρόασης

- Ακούω» χωρίς να ακούω
- Προσποιούμαι ότι ακούω
- Ακούω επιλεκτικά
- Ακούω προσεκτικά
- Ακούω συμμετοχικά (το αντίθετο ακούω παθητικά).



# Ενεργή ακρόαση

- ▶ Αποτελεί το δεύτερο στάδιο της προσεκτικής ακρόασης .
  - ▶ Χρήση τεχνικών για να επιβεβαιώσετε ότι έχετε κατανοήσει (τόσο τα λεκτικά όσο και τα μη λεκτικά μηνύματα) του ομιλητή.
  - ▶ Χρήση των τεχνικών της παράφρασης και της αντανάκλασης συναισθήματος .
- 

# Παράφραση

## *Παράδειγμα:*

–Α: «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 μίαν απρόσμενη κατάσταση».

–Β: «Αν και τα παιδιά σας βρίσκονται με το σύζυγό σας, ανησυχείτε κατά πόσο θα μπορέσει να διαχειριστεί κάτι απρόοπτο, που μπορεί να συμβεί».

# Αντανάκλαση συναισθήματος

## *Παράδειγμα:*

-Α: «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 αντανακλούμε στο άτομο την ποιότητα του συναισθήματος που εκπέμπει.

-Β: «Αισθάνεσαι απογοητευμένος, επειδή είναι πολύ δύσκολο να βρεις εργασία»

# Ενσυναίσθηση

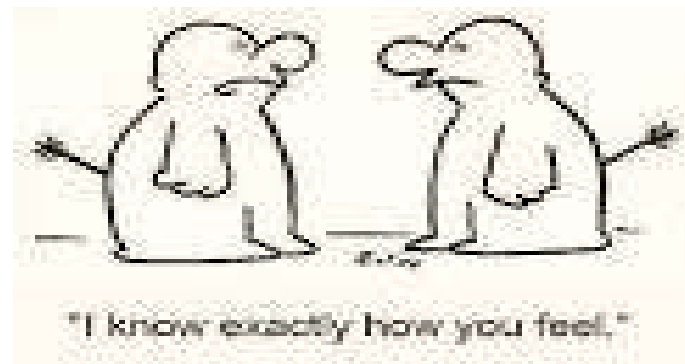
- Ο Carl Rogers, ο οποίος διαμόρφωσε την προσωποκεντρική προσέγγιση, αναφέρει τρεις στάσεις συμπεριφοράς, τις οποίες πρέπει να διαθέτει ο θεραπευτής-σύμβουλος, για να μπορεί να εισέρχεται στον υποκειμενικό κόσμο του πελάτη του: **αυθεντικότητα, άνευ όρων αποδοχή και ενσυναίσθηση.**

(Αθανασίου, Μπαλντούκας & Παναούρα, 2014)

# Ορισμός της ενσυναίσθησης

- *«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'»*

(Rogers, 1959 στο Μαλικιώση-Λοϊζου, 2001,110)



# Ο εκπαιδευτής έχει ενσυναίσθηση, όταν:

- Μπαίνει στη θέση του άλλου, δηλαδή έχει ακριβή αντίληψη του τι βιώνει ο άλλος και τι σημασία έχει γι' αυτόν το βιώμα του, παραμερίζοντας τις δικές του αντιλήψεις και στάσεις.
- Ακούει ενεργητικά, χωρίς να κατευθύνει.
- Εμπλέκεται συναισθηματικά στην εμπειρία του άλλου, χωρίς να ταυτίζεται μαζί του.
- Αποφεύγουμε να χρησιμοποιούμε τη φράση: «Καταλαβαίνω πώς νοιώθεις». Μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε την τεχνική της αντανάκλασης συναισθήματος. Να δείξουμε, δηλαδή, στον άλλον ότι πράγματι αντιλαμβανόμαστε το πώς νοιώθει.

Να βάλετε σε κύκλο τη πιο σωστή χρήση της ενσυναίσθησης , στη δήλωση που ακολουθεί:



- ▶ «Δεν αντέχω άλλο. Δεν ξέρω, εάν μπορώ να συνεχίσω τα μαθήματα. Νοιώθω μεγάλη πίεση. Ίσως, ήταν λάθος να πιστέψω ότι μπορώ να τα βγάλω πέρα».
- ▶ Α. Καταλαβαίνω απολύτως τι νιώθεις.
- ▶ Β. Είμαι σίγουρος/η ότι όλοι αισθάνονται όπως εσύ.
- ▶ Γ. Μα έφτασες τόσο μακριά. Είναι κρίμα να τα παρατήσεις τώρα.
- ▶ Δ. Η ζωή είναι δύσκολη, αλλά όταν θες κάτι πολύ, χρειάζεται.
- ▶ κόπος για να το αποκτήσεις.
- ▶ Ε. Αισθάνεσαι ότι έχεις αναλάβει πολύ περισσότερα από όσα μπορείς.

# Εμπόδια επικοινωνίας

Αποφεύγετε τη χρήση των ακολούθων:

- 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»

(Κανδυλάκη, 2004).



## Άλλοι παράγοντες που συνιστούν εμπόδια στην επικοινωνία είναι:

- 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.

- Ροή λεκτικού περιεχόμενου και αυταρχικό προσωπικό στιλ επικοινωνίας.
- Συχνές διακοπές.
- Άμυνες και αξίες του εκπαιδευτή π.χ. μη αποδοχή συγκεκριμένων συμπεριφορών ή/και

- ▶ Ο εκπαιδευτής πρέπει να παρατηρεί τις αντιδράσεις των ακροατών (“γλώσσα” του σώματος). Να εξακριβώνει αν παρακολουθούν, αν καταλαβαίνουν, αν συμφωνούν ή διαφωνούν, πλήττουν, είναι κουρασμένοι .
- ▶ Ο ίδιος ο εκπαιδευτής να χρησιμοποιεί όσα γνωρίζει για την επικοινωνία (σαφήνεια και πληρότητα των μηνυμάτων που εκπέμπει, δημιουργική αξιοποίηση της “γλώσσας” του σώματος του, έκφραση συναισθημάτων, ενίσχυση της αυτοεκτίμησης των διδασκομένων, υποκίνησή τους για ενεργητική ανταλλαγή μηνυμάτων, ενθάρρυνση να θέσουν ερωτήσεις).