

Δραστηριότητα



ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

«ΤΕΣΤ» ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ

- Περιγραφή : Ένας από τους συμμετέχοντες καλείται να διαβάσει μια δήλωση που παρουσιάζεται μέσα σε ένα τρίγωνο. Το αποτέλεσμα είναι συνήθως ότι το άτομο που διαβάζει τη δήλωση δεν παρατηρεί μια επαναλαμβανόμενη λέξη στο γραπτό λόγο.

Παρουσίαση :

1. Εισάγετε τη δραστηριότητα.
2. Δίνετε τη δήλωση σε ένα χαρτί και ζητάτε από τον εκπαιδευόμενο να διαβάσει γρήγορα ότι γράφει.
3. Είναι πιθανό ότι το πρόσωπο που θα διαβάσει αυτή τη δήλωση («μια βόλτα στο πάρκο»)θα αγνοήσει την επαναλαμβανόμενη λέξη «στο»
4. Πείτε στον συμμετέχοντα που έχει διαβάσει τη δήλωση ότι την έχει διαβάσει λανθασμένα και ζητήστε να τη διαβάσει ξανά.
5. Ζητήστε από την ομάδα να σας πουν το λόγο που συμβαίνει αυτό
6. Εξηγήστε ότι ο πιο πιθανός λόγος είναι ότι εμείς αγνοούμε πολύ συχνά περιττές πληροφορίες που δεν χρειαζόμαστε πραγματικά.
7. Όλο αυτό είναι μέρος του τρόπου με τον οποίο μαθαίνουμε να επικοινωνούμε. Εμείς συχνά δεν δίνουμε προσοχή σε ό,τι πιστεύουμε δεν είναι σημαντικό ή απαραίτητο. Αγνοούμε ασήμαντες για μας πληροφορίες.
8. Τι προβλήματα μπορεί να δημιουργήσει αυτό το φαινόμενο στην επικοινωνία.

- Η επικοινωνία μπορεί να θεωρηθεί ως μια από τις βασικότερες ανθρώπινες λειτουργίες. Η επιβίωση όλων των ζωντανών οργανισμών (ανθρώπων, ζώων, φυτών) βασίζεται στην ικανότητά τους να επικοινωνούν.
- Ως Εκπαιδευτές Ενηλίκων, είναι σημαντικό να αναγνωρίζετε τι συνιστά την αποτελεσματική επικοινωνία, καθώς και τον ρόλο που αυτή διαδραματίζει στην επίτευξη των σκοπών της Εκπαίδευσης Ενηλίκων.
- Δεν είναι τυχαίο άλλωστε που συναντάμε συχνά τη φράση «η τέχνη της επικοινωνίας», αφού αποτελεί μια «διαδικασία επαφής, αλληλοκατανόησης και αλληλοεπηρεασμού μεταξύ των ανθρώπων ή ομάδων, διαδικασία που την καθιστά ζωτικής σημασίας για τους οργανισμούς» (Josien, 1995 στο Βαρδακώστα χ.χ).

Σχολιάστε τις φράσεις:

- Συνεννόηση μπουζούκι.
- Περί ανέμων και υδάτων
- Είμαστε στο ίδιο μήκος κύματος

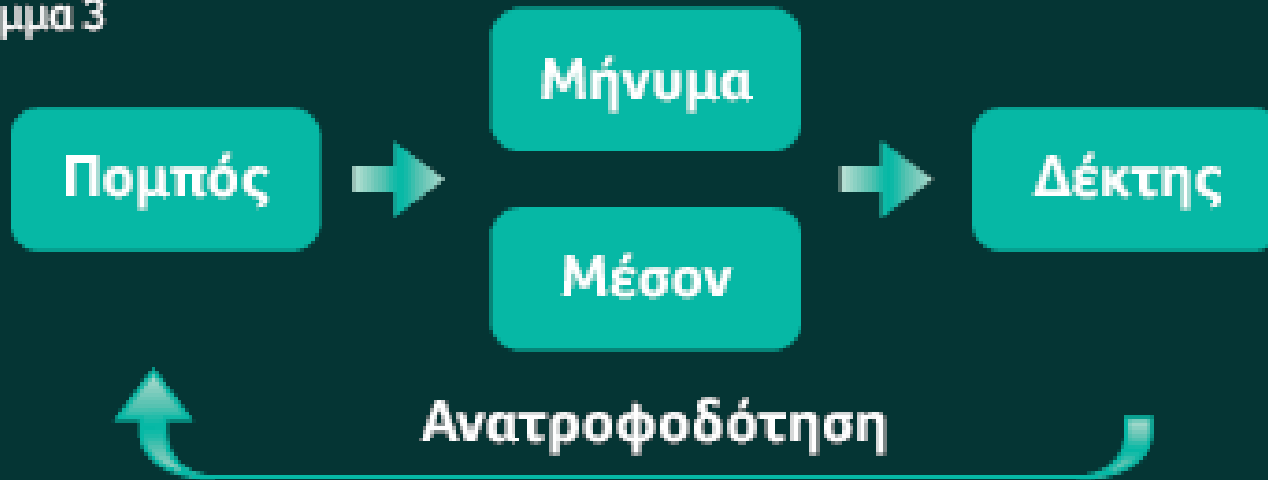
Η επικοινωνία μπορεί να οριστεί

ως:

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

Οι φάσεις της επικοινωνίας

Διάγραμμα 3



Διαδικασία της επικοινωνίας

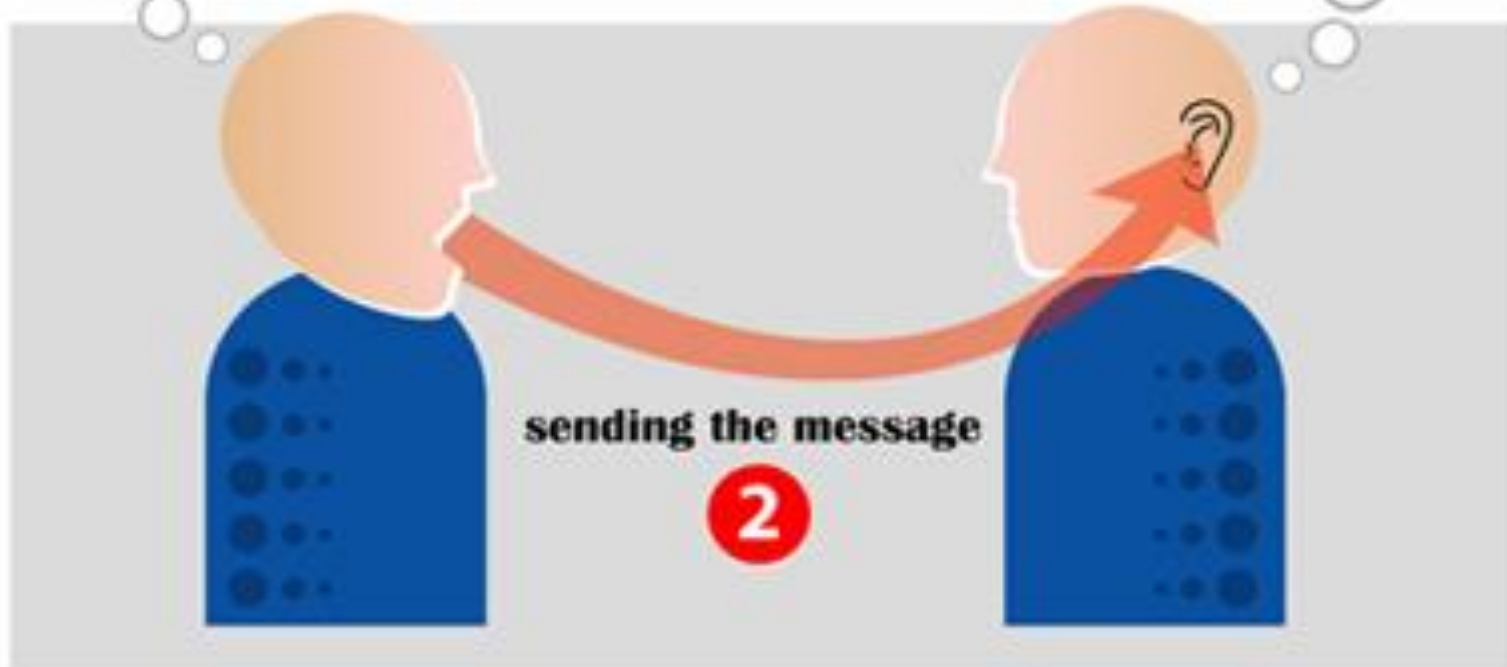
- Ξεκινά από έναν **πομπό**, ο οποίος κωδικοποιεί, δηλαδή μετατρέπει ένα μήνυμα σε ένα σύμβολο (π.χ. λέξεις).
- Το μήνυμα τότε αποστέλλεται και μεταφέρεται στον **δέκτη** (με διάφορα μέσα),
- Το οποίο και ο δέκτης παραλαμβάνει. Ο δέκτης, αφού παραλάβει το μήνυμα, **το αποκωδικοποιεί**. Η αποκωδικοποίηση του μηνύματος αναφέρεται στην επεξεργασία της πληροφορίας από τον δέκτη, την οποία «φιλτράρει μέσα από τον δικό του εσωτερικό διάλογο, τις προσωπικές του στάσεις και προκαταλήψεις, τις προηγούμενες εμπειρίες του και τις πολιτιστικές του αξίες» (Κανδυλάκη, 2004, 73).

- Ο δέκτης μέσω της ανατροφοδότησης προσπαθεί να δώσει μια απάντηση στον πομπό αναφορικά με το μήνυμα, το οποίο έχει λάβει. Με αυτόν τον τρόπο ο πομπός μπορεί να αντιληφθεί, εάν ο δέκτης έχει λάβει ή όχι το μήνυμα και κατά πόσο το μήνυμα έχει διαστρεβλωθεί ή παρερμηνευθεί από τον δέκτη.
- Η ανατροφοδότηση συμβάλλει, άρα, στην αποτελεσματική επικοινωνία. Όπως πολύ εύστοχα παρατηρεί η Δημοπούλου (2011, 195):
- «Η ανατροφοδότηση συμβάλλει στην επίλυση των προβλημάτων που προέρχονται από τα εμπόδια στην επικοινωνία, ή από ανεπαρκή κωδικοποίηση του μηνύματος ή 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;»

1 codifying



3 decodifying



Δραστηριότητα

- Σκεφθείτε μία διάλεξη που κάνατε στους εκπαιδευομένους 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 κ.ο.κ.; Λαμβάνετε υπόψη αυτές τις μορφές ανατροφοδότησης; Εάν ναι, πώς εσείς διαφοροποιείτε το μάθημα;

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

- Η λεκτική επικοινωνία, όπως προσδίδει και ο όρος, αναφέρεται στον προφορικό και γραπτό λόγο. Αν και αποτελεί την πιο συνειδητή μορφή επικοινωνίας, αποτελεί ταυτόχρονα μόνο το 7% της όλης επικοινωνίας.
- Η βασικότερη μορφή επικοινωνίας είναι η μη-λεκτική επικοινωνία. Ως μη-λεκτική επικοινωνία ορίζεται «η διαδικασία εκείνη μέσω της οποίας το άτομο επηρεάζει τους άλλους (στο επίπεδο των συναισθημάτων, της σκέψης), χρησιμοποιώντας ένα ή περισσότερα μη-λεκτικά κανάλια» (Κανδυλάκη, 2004, 80).

Δραστηριότητα

- Καταγράψτε όσες μορφές μη-λεκτικής επικοινωνίας μπορείτε να σκεφθείτε και συγκρίνετέ τις με τον κατάλογο που ακολουθεί.

Μορφές μη-λεκτικής επικοινωνίας

- **Παραγλώσσα (αποτελεί το 38%)**
 - ✓ Τόνος φωνής
 - ✓ Χροιά
 - ✓ 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
- **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).

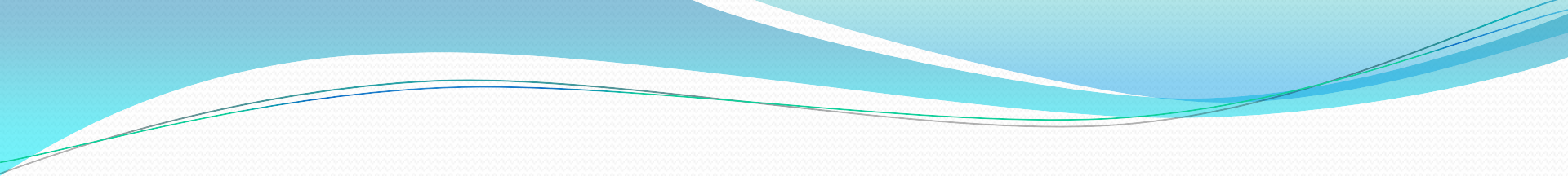
- Αυτό που πρέπει να προσέχουμε είναι η αντίφαση που συχνά παρατηρείται μεταξύ της μη-λεκτικής και της λεκτικής επικοινωνίας.

Για παράδειγμα, 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, άρα, 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.

Δραστηριότητα

- Προσπαθήστε να μεταφέρετε σε κάποιον άλλον ένα μήνυμα (καρτελάκια με τα πιο κάτω) μόνο μέσω της μη-λεκτικής επικοινωνίας.

- 
- Ευχαρίστησης
 - Κατανόησης
 - Θυμού
 - Απογοήτευσης
 - Φόβου
 - Συμπόνιας
 - Αγάπης
 - Ενθουσιασμού
 - Αδιαφορίας
 - Ενδιαφέροντος

Βασικές δεξιότητες επικοινωνίας

- (i) Ανοικτές – Κλειστές ερωτήσεις.
- (ii) Προσεκτική Ακρόαση / παρακολούθηση
- (iii) Ενεργητική Ακρόαση
- (iv) Παράφραση
- (v) Αντανάκλαση συναισθήματος
- (vi) Ενσυναίσθηση (empathy)

Βασικές δεξιότητες επικοινωνίας

(i) Ανοικτές – Κλειστές ερωτήσεις.

Κλειστές Ερωτήσεις	Ανοικτές 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 επιβεβαιώσετε στον ομιλητή ότι έχετε κατανοήσει αυτά που σας είπε. Δύο τέτοιες δεξιότητες είναι η παράφραση και η αντανάκλαση συναισθημάτων.

(iv) Παράφραση

- Μέσα από την παράφραση 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 μian 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» (παράφραση).

- Για να είναι πετυχημένη η παράφραση, 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 παράφραση 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» (Μαλικιώση - Λοΐζου, 1998, 359)

- **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!**

Αποφεύγετε να χρησιμοποιείτε τη φράση: «Καταλαβαίνω πώς νοιώθεις». Αντ' αυτού χρησιμοποιήστε την τεχνική της αντανάκλασης συναισθήματος. Να δείξετε, δηλαδή, στον άλλον ότι πράγματι αντιλαμβάνεστε 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 ο θεραπευτής – σύμβουλος, για να μπορεί να εισέρχεται στον υποκειμενικό κόσμο του πελάτη του : 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'» (στο Μαλικιώση- Λοΐζου, 2001,110).*
- 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.

Εμπόδια στην επικοινωνία

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

- Στερεότυπα συμπεριφοράς – απόδοση «ετικέτας» – χαμηλές προσδοκίες.
- 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 ομάδων (Δημοπούλου, 2011).

Άλλα εμπόδια, επίσης, μπορεί να είναι:

- 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 εμπλεκομένων.
- 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.