



### **ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΆΛΛΟΥΣ ΝΑ ΜΙΛΗΣΟΥΝ**

Η καλή επικοινωνία απαιτεί μια ανοιχτή και υποστηρικτική σχέση. Ο ψυχολόγος Carl Rogers μιλά για τρεις θεμελιώδεις δεξιότητες, οι οποίες είναι απαραίτητες σε μια τέτοια σχέση:

#### **Α. Σεβασμός**

Ο σεβασμός σημαίνει μια άνευ όρων θετική αντιμετώπιση ή την πεποίθηση ότι αυτός που έχουμε απέναντί μας είναι κατά βάση «εντάξει» ως άτομο. Μπορεί να μην εγκρίνουμε τη συμπεριφορά του ή τον τρόπο ντυσίματός του, αλλά πρέπει να τον αντιμετωπίζουμε με τον προσήκοντα σεβασμό. Γενικά, ο τρόπος με τον οποίο επικοινωνούμε με τους άλλους δείχνει αν τους αναγνωρίζουμε ως σημαντικούς. Δείχνουμε σεβασμό σε κάποιον όταν:

- Του αφιερώνουμε μέρος από το χρόνο μας
- Θυμόμαστε το όνομά του και αυτοσυστηνόμαστε
- Βεβαιωνόμαστε ότι και οι δυο καθόμαστε (ή νιώθουμε) άνετα
- Του δίνουμε αμέριστα την προσοχή μας
- Τον ακούμε με ενεργό τρόπο
- Δεν τον διακόπτουμε ή δεν γυρίζουμε να μιλήσουμε σε κάποιον άλλο
- Του απευθύνουμε ερωτήσεις (κατά προτίμηση ανοιχτές κι όχι κλειστές)
- Δεν τον επικρίνουμε και δεν διατυπώνουμε κρίσεις για αυτόν
- Χρησιμοποιούμε απλή γλώσσα ή γλώσσα που καταλαβαίνει

#### **Β. Ενσυναίσθηση**

Η ενσυναίσθηση σημαίνει ότι είμαστε ικανοί να αντιληφθούμε τον κόσμο από την οπτική γωνία του άλλου και ότι προσπαθούμε να καταλάβουμε πώς αυτός νιώθει. Δείχνουμε ενσυναίσθηση όταν:

- Χαμογελάμε τη στιγμή που χαμογελά κι ο άλλος και κατσουφιάζουμε τη στιγμή που κατσουφιάζει
- Μοιραζόμαστε παρόμοιες εμπειρίες με τις δικές του, αλλά προσέχουμε να μην μονοπωλούμε το ενδιαφέρον και να μην μιλάμε πολλή ώρα
- Εκφράζουμε τα συναισθήματα που καταλαβαίνουμε ότι βιώνει ο συνομιλητής μας, π.χ. «θα πρέπει να ένιωσες πολύ θυμωμένος» ή «ακούγεται πολύ χαρούμενος». Προσέχουμε να μην υποβαθμίσουμε τα συναισθήματα του άλλου λέγοντας: «δεν θα έπρεπε να αισθάνεσαι λυπημένος» ή «ξέχασέ το».

#### **Γ. Αυθεντικότητα**

Αυθεντικότητα ή γνησιότητα σημαίνει ότι είμαστε ικανοί να λέμε ό,τι εννοούμε και να εννοούμε ό,τι λέμε. Σημαίνει, επίσης, να είμαστε τίμιοι και συνεπείς στα μηνύματα που εκπέμπουμε με λόγια και με πράξεις, με συμπεριφορές και με στάσεις.

Δείχνουμε αυθεντικότητα όταν:

- Μιλάμε με ευθύτητα για τον εαυτό μας
- Μοιραζόμαστε συναισθήματα
- Δεν προσποιούμαστε
- Δεν υποσχόμαστε κάτι που δεν μπορούμε να πραγματοποιήσουμε
- Είμαστε συνεπείς σε αυτά που λέμε και κάνουμε

Ένα άλλο πολύ σημαντικό στοιχείο της επικοινωνίας που βοηθάει στην σταδιακή δημιουργία κι εδραίωση μιας σχέσης εμπιστοσύνης είναι η πληροφορία που δίνω στον άλλο σχετικά με την επίδοσή του σε μια δεξιότητα ή εργασία. Είναι αυτό που ονομάζουμε ανατροφοδότηση. Οι αρχές της ανατροφοδότησης που αναφέρονται παρακάτω στόχο έχουν



ΚΕΝΤΡΟ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΤΩΝ ΕΞΑΡΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ  
ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ ΤΗΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ  
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΚΙΛΚΙΣ «ΝΗΡΕΑΣ»

ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΟΚΑΝΑ 

να κάνουν την εμπειρία θετική, ευχάριστη και επιμορφωτική και να βελτιώσουν την αυτοεκτίμηση του ατόμου.

### ΑΡΧΕΣ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ

- *Πρώτα τα θετικά σημεία.* Ο καθένας για τον εαυτό του χρειάζεται πρώτα να σχολιάσει τι πήγε καλά, προτού να αναφέρει τι θα μπορούσε να πάει καλύτερα.
- *Το ίδιο το άτομο προηγείται.* Το ίδιο το άτομο είναι ο πρώτος που σχολιάζει την επίδοσή του. Αφού αυτός ολοκληρώσει, μπορεί να σχολιάσουν και οι άλλοι.
- *Προτάσεις κι όχι κριτική.* Κανένας, ούτε και το ίδιο το άτομο για τον εαυτό του, δεν επιτρέπεται να κάνει μόνο κριτική. Αντίθετα, όλοι χρειάζεται να πουν πως το συγκεκριμένο άτομο θα μπορούσε να είχε φέρει εις πέρας καλύτερα το έργο ή να κάνουν συστάσεις. Αναφερόμαστε μόνο στη συμπεριφορά που μπορεί να αλλάξει. Εάν δεν έχουμε να αναφέρουμε κάποιες θετικές προτάσεις, τότε είναι καλύτερα να μην πούμε τίποτα. Μιλάμε για μια συγκεκριμένη συμπεριφορά και όπου είναι δυνατόν, δίνουμε παραδείγματα.

Πηγή: K. Wear & G. Gray (2000). «*Η προαγωγή της ψυχικής και συναισθηματικής υγείας στο σχολείο*». (σελ. 123, 126). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

### ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

- Όταν συναισθανόμαστε το άτομο με το οποίο επικοινωνούμε, βλέποντας με τα μάτια του και ακούγοντας με τα αυτιά του.
- Η επικοινωνία αρχίζει ακούγοντας και δείχνοντας ότι κατανοούμε το συναίσθημα του συνομιλητή μας.
- Η αποτελεσματική ακοή περιλαμβάνει και τη μη λεκτική επικοινωνία – τα μάτια μας και το σώμα μας δείχνουν καθαρά ότι ακούμε.
- Αποφεύγουμε την κριτική, το κήρυγμα ή τις απειλές.
- Δίνουμε ανατροφοδότηση, τονίζοντας τα θετικά στοιχεία του ατόμου, εστιάζοντας στην προσπάθειά του και κάνοντας θετικά σχόλια.
- Ο αμοιβαίος σεβασμός περιλαμβάνει την αναγνώριση του συναισθήματος του άλλου, ασχέτως αν δεν μας βρίσκει πάντα σύμφωνους.
- Το να κατανοήσει ο συνομιλητής μου ότι τον ακούω, δίχως να τον κρίνω του δίνει τη δυνατότητα να έχει μπροστά του έναν καθρέφτη για να δει καθαρότερα τον εαυτό του.
- Οι κλειστές απαντήσεις αγνοούν το συναισθηματικό κόσμο του συνομιλητή μας και δείχνουν ότι δεν τον ακούσαμε. Απεναντίας οι ανοιχτές ερωτήσεις προτρέπουν το άτομο να μιλήσει και διευκολύνουν την επικοινωνία.
- Χρειάζεται να έχουμε την υπομονή να φτάσουμε μέχρι το αληθινό (πραγματικό) μήνυμα που θέλει να εκφράσει ο συνομιλητής μας. Π.χ. το ότι δεν θέλω να φάω μπάμιες μπορεί να σημαίνει ότι δεν πεινάω, ότι δεν μου αρέσουν οι μπάμιες ή ακόμη ότι βρίσκω τον εαυτό μου χονδρό ή ότι δεν έχω όρεξη γιατί είχα μια ερωτική απογοήτευση, ή, ή....

Πηγή: «*Επικοινωνία στην Οικογένεια: σεμινάριο για γονείς*». (1996). Ε.Π.Ψ.Υ.-Ο.Κ.Α.Ν.Α.