

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ



ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ ΚΑΠΕΡΝΕΚΑ
ΣΕΕ ΠΕ 87
ΥΓΕΙΑΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ & ΕΥΕΞΙΑΣ
1^ο, 2^ο ΠΕΚΕΣ Ν.ΑΙΓΑΙΟΥ & ΠΕΚΕΣ ΚΡΗΤΗΣ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΓΙΑ ΤΟ «ΜΝΑΕ»
ΣΤΑ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΑ

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ



Μια
βόλτα στο
στο πάρκο

A walk
in the
the park

ΠΩΣ ΟΡΙΖΕΤΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



- Ο Κόκκος Α.(1998,σ.55) αναφέρει ότι:

«Η επικοινωνία είναι η **ανταλλαγή μηνυμάτων** μεταξύ δύο (ή περισσότερων) ανθρώπων ,
μέσω της οποίας αναπτύσσονται σχέσεις»

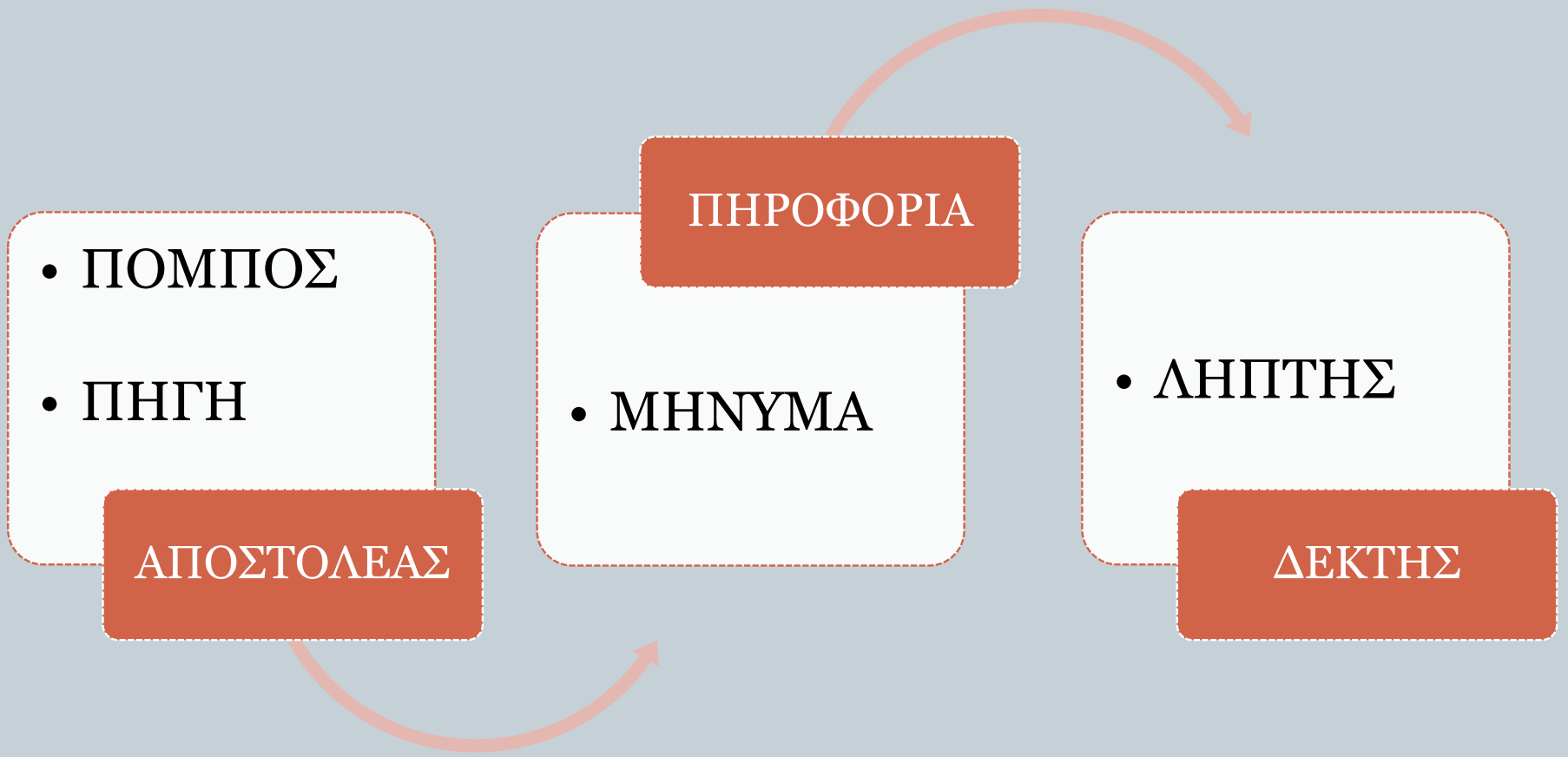
ΠΩΣ ΟΡΙΖΕΤΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



Ο Laswell όρισε την επικοινωνία ως μια **διαδικασία των πέντε W:**

- **Who** (ποιος λέει...)
- **What** (τι...)
- **Whom** (σε ποιόν...)
- **Which** (μέσω ποιού διαύλου...)
- **What** (με τι αποτέλεσμα...)

ΟΙ ΦΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



- Ξεκινά από έναν **πομπό**, ο οποίος **κωδικοποιεί**, δηλ. μετατρέπει ένα μήνυμα σε ένα σύμβολο, π.χ. λέξεις .
Το μήνυμα τότε αποστέλλεται και μεταφέρεται **στο δέκτη** (με διάφορα μέσα),ο οποίος το 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).

ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ



- **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.

Επομένως

η ανατροφοδότηση συμβάλλει στην αποτελεσματική επικοινωνία.

ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ



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;»**

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ



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;

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΗ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ



«Η πληροφορία που δίνουμε στον άλλο βασίζεται στην παρατήρηση και αναφέρεται στα λόγια και συμπεριφορά του άλλου χωρίς να εμπεριέχει καμιά υποκειμενική αξιολόγηση, αλλά και καμιά έκφραση συναισθημάτων»

(Κανδυλάκη, 2008, σελ.171).

Π.χ.: Παρατηρώ ότι κάθε φορά που σου ζητώ να βγεις στον πίνακα δείχνεις πολύ αγχωμένος.

ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΙΚΗ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ



«Η πληροφορία που δίνουμε στον άλλο αφορά στα προσωπικά μας συναισθήματα, όπως δημιουργούνται ως αντίδραση στα λόγια και στη συμπεριφορά του άλλου»

(Κανδυλάκη, 2008, σελ.171).

Π.χ. «Απογοητεύτηκα, γιατί κατάλαβα ότι δεν διαθέτεις τον απαραίτητο χρόνο που απαιτείται στο διάβασμα.»

ΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



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 τη **τάξη**.

2. Ιστορική.

Αναφέρεται στο **νόημα** που δημιουργείται **από προηγούμενες επικοινωνιακές διαδικασίες**.

ΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



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.

ΛΕΚΤΙΚΗ ΚΑΙ ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

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).

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ



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

ΜΟΡΦΕΣ ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



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

ΜΟΡΦΕΣ ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



- ✓ 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,
- ✓ καθώς και το τι θεωρείται αποδεκτό σε σχέση με την
- ✓ απόσταση μεταξύ δύο ατόμων (proxemics).

ΑΝΤΙΦΑΣΗ ΛΕΚΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



Αυτό που πρέπει να προσέχουμε είναι:

η αντίφαση που συχνά παρατηρείται μεταξύ της λεκτικής και της μη 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.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



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

ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



ΚΛΕΙΣΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Πόσα παιδιά έχεις;

Είσαι καλά;

Απογοητεύτηκες όταν είδες τον βαθμό σου;

Θεωρείς ότι θα σε βοηθούσε να αλλάζες ομάδα;

ΑΝΟΙΚΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Ποιες άλλες επιλογές έχεις;

Πώς είσαι σήμερα;

Τι σκέφτηκες/ένιωσες όταν πήρες το διαγώνισμα;

Τι νομίζεις ότι θα σε βοηθούσε να πάρεις καλό βαθμό στην εργασία;

ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ



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.

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ



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.

ΠΑΡΑΦΡΑΣΗ



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 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» (παράφραση).

ΠΑΡΑΦΡΑΣΗ



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.

ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΟΣ



- **Η αντανάκλαση συναισθήματος** - σε αντίθεση με την παράφραση που χρησιμοποιείται για να αποδώσει στο άτομο το περιεχόμενο των όσων είπε – **χρησιμοποιείται για να «αντανακλάσει 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 αντανακλούμε στο άτομο την ποιότητα του συναισθήματος που εκπέμπει.

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

ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΟΣ



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.**

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ (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.**

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ(empathy)



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- Λοϊζου, 2001,110).

ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



- **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...;».

ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



➤ **Κριτική:**

«Δεν νομίζεις ότι ήταν λάθος αυτό που έκανες;».

➤ **Καθησυχαστικός τόνος:**

«Μην ανησυχείς. Όλα θα πάνε καλά».

➤ **Διακοπές:** Μιλάς περισσότερο ή διακόπτεις τον άλλον.

ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



**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).

ΑΛΛΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ-ΕΜΠΟΔΙΑ



- **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

ΑΛΛΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ-ΕΜΠΟΔΙΑ



- **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).

ΑΛΛΑ ΕΜΠΟΔΙΑ



- **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.**



ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ