

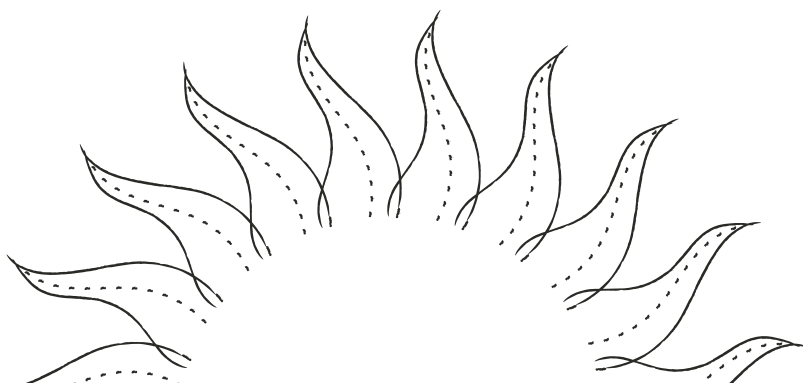
«Επικοινωνία»

Σε αυτή την Ενότητα
θα μάθετε χρήσιμες
επικοινωνιακές
δεξιότητες για να
επικοινωνείτε σωστά

Επικοινωνία και αποτελεσματικότητα

Στις σχέσεις μεταξύ ανθρώπων (διαπροσωπική επικοινωνία), λέξεις, χειρονομίες και σύμβολα χρησιμοποιούνται ως μεταφορείς πληροφορίας. Αυτή είναι η ηθελημένη πλευρά της επικοινωνίας. Υπάρχει επίσης μια πλευρά που μπορεί να είναι λιγότερο ή και εντελώς αθέλητη — ο τρόπος που ντυνόμαστε ή συμπεριφερόμαστε, οι εκφράσεις του προσώπου μας, τα διακριτικά σημάδια που δίνει το σώμα μας (γλώσσα σώματος). Με άλλα λόγια επικοινωνούμε λεκτικά και μη λεκτικά. Τα μη λεκτικά μηνύματα λέγεται ότι συμβάλλουν περισσότερο στις εντυπώσεις που δημιουργούνται στον συνομιλητή, από τα λεκτικά. Για να επικοινωνήσουμε αποτελεσματικά, τα δύο αυτά επίπεδα πρέπει να συνάδουν μεταξύ τους. Το μη λεκτικό μήνυμα θα πρέπει να εναρμονίζεται με το λεκτικό.

Στην προφορική επικοινωνία πρέπει να λάβουμε υπόψη το γεγονός ότι η γλώσσα που χρησιμοποιούμε μπορεί να διαφέρει από τη γλώσσα του συνομιλητή μας, όχι στο επίπεδο των λέξεων (οι οποίες είναι συνήθως κοινές) αλλά στο επίπεδο της έννοιας που τους αποδίδουμε και της έννοιας που διαβάζεται από τον δέκτη. Αυτό είναι το ζήτημα της κωδικοποίησης και της αποκωδικοποίησης που συμβαίνει στο νου (πάντα συνδεδεμένο με τα συναισθήματα) αυτών που εμπλέκονται στην επικοινωνία. Οι αμοιβαίες ανατροφοδοτήσεις είναι σημαντικές ως ο μόνος τρόπος να επαληθεύουμε τις κατάλληλες ροές νοημάτων.





ΑΚΡΟΑΣΗ

Τίποτα δεν είναι πιο σημαντικό στην επικοινωνία από την αληθινή προσπάθεια να ακούσετε τον άλλο. Υπάρχουν τρόποι που βοηθούν αυτό να συμβεί αλλά και να πείσετε τον άλλο ότι συμβαίνει. Η εφαρμογή με ειλικρινή και ευέλικτο τρόπο των αρχών της ενεργητικής ακρόασης, αποτελεί έναν καλό τρόπο ανοίγματος προς τον συνομιλητή, ο οποίος με τη σειρά του, στις περισσότερες περιπτώσεις, θα ανταποδώσει. Η ενεργητική ακρόαση είναι πάνω από όλα η προσπάθεια να δούμε την κατάσταση από την οπτική του άλλου προσώπου, κάτι που συνεπάγεται ότι επιτρέπουμε στο άλλο μέρος να εκφραστεί ελεύθερα, δεν εξάγουμε συμπεράσματα, ελέγχουμε τη σημασία των πληροφοριών που μας δίνονται, είμαστε υπομονετικοί και έχουμε επίγνωση τόσο του άλλου όσο και του εαυτού μας. Χρήσιμες είναι επίσης ειδικές τεχνικές για την επίδειξη ενδιαφέροντος και την προσπάθεια κατανόησης των άλλων: παράφραση, αποσαφήνιση, προβληματισμός.

ΜΙΛΩΝΤΑΣ

Όταν μιλάμε, θα πρέπει να προσέχουμε και να εκφράζουμε τις σκέψεις και τα συναισθήματά μας ως δικά μας (εγώ-μήνυμα) αντί να κορνιζάρουμε τον άλλο στις εντυπώσεις και τις κρίσεις μας γι' αυτόν (εσύ-μήνυμα). Για να είναι εποικοδομητικά η συμβολή μας στη συζήτηση, πρέπει να προσπαθήσουμε να δούμε ευρύτερα και βαθύτερα από τα υποκειμενικά μας συμφέροντα, θέσεις και στόχους. Εδώ βρίσκουμε τις αρχές της εποικοδομητικής ανατροφοδότησης, που σε γενικές γραμμές σημαίνει να είμαστε όσο το δυνατόν πιο αντικειμενικοί, μη επεμβατικοί και διακριτικοί απέναντι στον άλλο, χωρίς όμως κάτι τέτοιο να σημαίνει ότι πρέπει να γινόμαστε ευάλωτοι ή να υπονομεύουμε την άποψή μας. Αξίζουμε τον πλήρη σεβασμό του άλλου — και βεβαίως και του εαυτού μας — ακριβώς όπως ο άλλος αξίζει τον δικό μας. Η διεκδικητικότητα μας περιφρουρεί τον θεμελιώδη της κανόνα: Είμαι ΚΑΛΑ, είσαι ΚΑΛΑ.

ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΙ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ

Εμπόδια και δυσκολίες στην επικοινωνία με ορισμένους ανθρώπους σίγουρα θα υπάρξουν.

Η εξάλειψη των εμποδίων που αφορούν εμάς τους ίδιους δεν σημαίνει πως αυτομάτως οι άλλοι θα μάς ανοιχτούν. Επομένως, ένα είδος απόστασης από την κατάσταση και κάποιος βαθμός χιούμορ, είναι πάντοτε ωφέλιμο. Τουλάχιστον θα μας γλιτώσει από την δική μας ματαίωση και την δυσaráσκεια του άλλου.

Ορισμένες φορές η συμβουλή είναι να αναζητήσουμε τη βοήθεια ενός επαγγελματία για το άτομο που βρίσκεται μπροστά μας, πάντοτε όμως θα πρέπει να επιβεβαιώνουμε και τη δική μας συμπεριφορά, φροντίζοντας να αποφεύγουμε να είμαστε ασαφείς ή δυσνόητοι, να δείχνουμε έλλειψη σεβασμού στα συναισθήματα του άλλου, να το παρακάνουμε με την ηθικολογία, να δίνουμε εντολές ή να κάνουμε υποδείξεις.