



ΑΝΩΤΑΤΗ ΣΧΟΛΗ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε

**Θέμα: Η ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΕ
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΖΩΗ ΚΑΙ
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ**

Όνομα Επιβλέποντα Καθηγητή: ΤΣΙΡΟΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ

Όνομα Φοιτητή: ΖΟΡΜΠΙΑΣ ΜΙΧΑΗΛ - ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

Τμήμα: Ε.Π.ΠΑΙ.Κ.

Ημερομηνία: 7/5/2015

Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	1
1. Γενικά Περί Επικοινωνίας.....	2
1.1 Έννοια της επικοινωνίας.....	2
1.2 Διαπροσωπικές σχέσεις.....	2
1.3 Αποτελεσματική επικοινωνία.....	5
1.4 Προσωπικά γνωρίσματα βελτίωσης της επικοινωνίας.....	8
1.5 Βασικές δεξιότητες καλής επικοινωνίας.....	9
1.6 Πως η αντίληψη επιδρά στην επικοινωνία.....	14
1.7 Προβλήματα και εμπόδια στην επικοινωνία.....	17
2. Επικοινωνία Στην Οικογενειακή Ζωή.....	22
2.1 Οι 4 βασικοί τύποι ανθρώπινων χαρακτήρων.....	22
2.2 Εξωστρέφεια - Εσωστρέφεια: Οι 2 βασικές και αντίθετες ψυχικές τάσεις.....	23
2.3 Για μια καλύτερη συζυγική ζωή: «Μάθετε να καυγαδίζετε δημιουργικά».....	23
2.4 Χαρακτήρες γονέων με λάθος τρόπο αντιμετώπισης των παιδιών.....	27
3. Επικοινωνία Στην Επαγγελματική Ζωή.....	32
3.1 Βελτίωση της επικοινωνίας.....	32
3.2 Μέθοδοι και τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας.....	34
3.3 Πως να αντιμετωπίσετε τις αντιρρήσεις.....	35
3.4 Γλώσσα Σώματος.....	36
4. Ο Ρόλος Της Συμβουλευτικής Στην Επικοινωνία.....	41

4.1	Ενεργητική ακρόαση.....	41
4.2	Ψυχολογικά εμπόδια στην άσκηση της συμβουλευτικής.....	42
4.3	Μηχανισμοί άμυνας.....	44
4.4	Βασικοί κανόνες για σωστή προφορική επικοινωνία.....	45
4.5	Προσωποκεντρική συμβουλευτική ή ροτζεριανή.....	46
4.6	Στάδια προσωποκεντρικής συμβουλευτικής.....	47
	Επίλογος.....	49
	Βιβλιογραφία.....	50

Πρόλογος

Οι σχέσεις μας με άλλους ανθρώπους διαμορφώνονται με την αμοιβαία ανταλλαγή και μεταβίβαση σκέψεων, ιδεών, γνώμων, συναισθημάτων και άλλων πληροφοριών. Η αμοιβαία κατανόηση και η εμπιστοσύνη, ζωτικοί παράγοντες για την αποτελεσματικότητα της ομάδας, είναι συνήθως το άμεσο αποτέλεσμα καλής επικοινωνίας. Από τα προηγούμενα συμπεραίνουμε τη μεγάλη σημασία της επικοινωνίας στη ζωή του ανθρώπου. Η ανά χείρας πτυχιακή εργασία πραγματεύεται γενικά τη Διαπροσωπική επικοινωνία αλλά και ειδικά, στο πλαίσιο της οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής, ενώ παρουσιάζει και το σχετικό ρόλο της συμβουλευτικής πάνω στο ζήτημα.

Θέλω να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον καθηγητή μου κ. Τσίρο Χαράλαμπο, υπό την επίβλεψη του οποίου πραγματοποιήθηκε αυτή η πτυχιακή - στο πλαίσιο του ετήσιου επιμορφωτικού σεμιναρίου του τμήματος Ε.Π.ΠΑΙ.Κ. της Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε. Άργους, για το εξαιρετικό επιμορφωτικό υλικό που με προμήθευσε και κυρίως για όσα είχα την τύχη να μάθω όντας φοιτητής του στα δύο εξάμηνα του προγράμματος, στα μαθήματα «Εκπαιδευτική Αξιολόγηση» και «Συμβουλευτική Ψυχολογία & Προσανατολισμός».

Άργος, Μάιος 2015

Ζορμπάς Μιχαήλ – Παναγιώτης

1. Γενικά Περί Επικοινωνίας

1.1 Έννοια της επικοινωνίας

Η επικοινωνία ταυτίζεται με την ανθρώπινη ύπαρξη. Χωρίς αυτήν η ζωή του ανθρώπου θα ήταν τρομερά δύσκολη. Μεγάλο μέρος της ζωής των ανθρώπων αφιερώνεται στην αμοιβαία ανταλλαγή σκέψεων, ιδεών, επιθυμιών, συναισθημάτων και άλλων πληροφοριών.

Δύο ορισμοί της επικοινωνίας, που λίγο - πολύ μπορούν να θεωρηθούν αντιπροσωπευτικοί, είναι οι παρακάτω:

- *Επικοινωνία* είναι η διαδικασία με την οποία μεταβιβάζονται πληροφορίες και νοήματα από έναν άνθρωπο σε άλλον.
- *Επικοινωνία* είναι η διαδικασία με την οποία ένας πομπός Α (άνθρωπος, ομάδα) μεταβιβάζει πληροφορίες, σκέψεις, ιδέες, συναισθήματα και ενέργεια σε έναν δέκτη Β (άνθρωπο, ομάδα), με στόχο να ενεργήσει πάνω του με τρόπο, ώστε να προκαλέσει σε αυτόν την εμφάνιση ιδεών, πράξεων, συναισθημάτων, ενέργειας και σε τελική ανάλυση να επηρεάσει την κατάστασή του και την συμπεριφορά του. Γίνεται φανερό λοιπόν ότι η επικοινωνία δεν είναι απλή μεταβίβαση πληροφοριών ή νοημάτων. Είναι διαδικασία επαφής, αλληλοκατανόησης και αλληλοεπηρεασμού μεταξύ των ανθρώπων ή των ομάδων.

1.2 Διαπροσωπικές σχέσεις

Οι διαπροσωπικές σχέσεις αποτελούν το «κλειδί» για την προσωπική ανάπτυξη και ταυτότητα, την παραγωγικότητα και την επαγγελματική επιτυχία, το νόημα και την ποιότητα της ζωής, τη σωματική και ψυχική υγεία, την επιτυχή αντιμετώπιση αγχογόνων καταστάσεων, τον αυτοπραγμάτωση και τον ανθρωπισμό του κάθε ανθρώπου. Μέσα από τις θετικές διαπροσωπικές του σχέσεις ο άνθρωπος βοηθιέται να ξεπεράσει τις ανασφάλειες και τα άγχη, να γνωρίσει καλύτερα τον εαυτό του, να αλλάξει τη συμπεριφορά του, να εξελιχθεί. Ένα από τα βασικά στοιχεία που κάνουν τον άνθρωπο να ξεχωρίζει και του υπενθυμίζει ότι είναι ζωντανός, είναι η δυνατότητα για χαρά, διασκέδαση, φροντίδα, ζεστασιά, και προσωπική εκπλήρωση στις σχέσεις του με τους συνανθρώπους του. Ο άνθρωπος εξαρτάται από τους συνανθρώπους του για την προσωπική του ευτυχία και ολοκλήρωση και για τον

λόγο αυτό πρέπει να μάθει να επικοινωνεί και να αλληλεπιδρά εποικοδομητικά μαζί τους.
(βλέπε πυραμίδα αναγκών του Maslow)

Κάθε διαπροσωπική αλληλεπίδραση διακρίνεται από:

α) **στόχους**, οι οποίοι θέτονται με βάση τις ανάγκες, τα ενδιαφέροντα και την προσωπικότητά μας (για παράδειγμα, σε μια διαπροσωπική αλληλεπίδραση με το παιδί του, ο γονέας μπορεί να στοχεύει στο να καταλάβει τι του συμβαίνει όταν το δει λυπημένο),

β) **ρόλους** (φύλο, ηλικία, θέση στην οικογένεια), οι οποίοι επηρεάζουν τον τρόπο αλληλεπίδρασης μας με τους άλλους (αλλιώς θα αντιδράσει το παιδί στο γονέα που το ρωτάει τι του συμβαίνει και αλλιώς σε ένα από τα αδέρφια του),

γ) **διάθεση**, η οποία εξαρτάται από τη σπουδαιότητα της αλληλεπίδρασης, την προσωπικότητά μας, τη συμπεριφορά του άλλου προσώπου και προηγούμενες εμπειρίες μας (εδώ αναφερόμαστε στη διάθεση και των δύο προσώπων - πχ. παιδιού και γονέα - που αλληλεπιδρούν. Η ποιότητα της αλληλεπίδρασης θα εξαρτηθεί από την εμπειρία τους από προηγούμενες προσπάθειες επικοινωνίας που είχαν, από την ψυχική κατάσταση στην οποία βρίσκονται αυτή τη στιγμή και από τη σημαντικότητα του θέματος και για τους δύο),

δ) **φυσικό περιβάλλον** μέσα στο οποίο γίνεται η αλληλεπίδραση, το οποίο μπορεί να επιβάλλει κοινωνικούς κανόνες που θα επηρεάσουν τη συμπεριφορά μας (αλλιώς αλληλεπιδρούμε όταν είμαστε στο σπίτι μας και διαφορετικά όταν βρισκόμαστε σε ένα χώρο με άλλα άτομα, οικεία και μη) και

ε) **ανατροφοδότηση**, την οποία εισπράττουμε καθώς το άλλο πρόσωπο αντιδρά σε αυτά που λέμε ή πράττουμε (σημασία έχει να ενημερώσουμε το συνομιλητή μας για το πώς εισπράξαμε το μήνυμά του. Σημαντικός είναι όμως και ο τρόπος ανατροφοδότησής μας. Όταν, για παράδειγμα, ο γονέας αντιδράσει με έντονο ύφος, με θυμό και χαρακτηρισμούς σε μια επικοινωνία με το παιδί του, η επικοινωνία θα διακοπεί. Αντίθετα, αν η ανατροφοδότηση δείχνει προσπάθεια κατανόησης, η επικοινωνία θα προαχθεί). Για το σημαντικό αυτό θέμα θα επανέλθουμε αναλυτικά στη συνέχεια του κειμένου.

Όσον αφορά τις αρχές που διέπουν κάθε εποικοδομητική διαπροσωπική σχέση μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τέσσερις βασικές κατηγορίες:

1) *καλή γνωριμία του εαυτού και του άλλου και αμοιβαία εμπιστοσύνη*. Η πρώτη αυτή κατηγορία περιλαμβάνει την αυτό-αποκάλυψη, την αυτογνωσία, την αυτό-αποδοχή και την

εμπιστοσύνη. Χρειάζεται να υπάρχει ένα υψηλό επίπεδο αμοιβαίας εμπιστοσύνης ανάμεσα στα πρόσωπα που επιδιώκουν την επικοινωνία για να μπορέσουν να γνωρισθούν καλύτερα και να δημιουργήσουν μια ουσιαστική διαπροσωπική σχέση. Η καλύτερη, η βαθύτερη γνωριμία προϋποθέτει όμως και αυτό-αποκάλυψη. Πρέπει να εξωτερικεύουμε τα αισθήματα και τις σκέψεις μας σχετικά με αυτά που συμβαίνουν ανάμεσά σε μας και το πρόσωπο με το οποίο επικοινωνούμε, αν θέλουμε να χτίσουμε ειλικρινείς και γνήσιες σχέσεις. Τέτοιου είδους ανοίγματα και αυτό-αποκαλύψεις προϋποθέτουν αυτό-αποδοχή και αυτογνωσία. Ο Carl Rogers για τον οποίο θα κάνουμε εκτενέστερη αναφορά μας μιλάει για αυθεντικότητα, άνευ όρων αποδοχή και ενσυναίσθηση.

Αυτογνωσία σημαίνει γνωριμία και επίγνωση των αντιδράσεων του εαυτού. Είναι η γνώση που έχει το άτομο για τη συμπεριφορά του, τις στάσεις, τις αξίες, τις πεποιθήσεις και τα συναισθήματά του. Σημαντικό ρόλο στην αυτογνωσία παίζει ο αριθμός, η ποιότητα, η ποικιλία και η διάρκεια της επικοινωνίας που έχει κάθε άνθρωπος με τα πρόσωπα του περιβάλλοντος του. Η επικοινωνία με τους άλλους επικυρώνει ή καταρρίπτει τη γνώση που πιστεύει κανείς ότι έχει για τον εαυτό του. Αυτό-αποδοχή είναι η αποδοχή του εαυτού με τα προτερήματα και τα ελαττώματά του. Μόνο όταν έχει κανείς αυτογνωσία μπορεί να γνωρίζει τις δυνατότητές και τις αδυναμίες του, τα προτερήματα και τα ελαττώματά του, και να αποδέχεται τον εαυτό του με αυτά.

2) *Σαφής και ορθή αμοιβαία κατανόηση.* Στοχεύει στην ικανότητα της ορθής και σαφούς επικοινωνίας των σκέψεων και των συναισθημάτων μας. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η επικοινωνία των θετικών συναισθημάτων και της ζεστασιάς. Αν δεν υπάρχει αμοιβαία συμπάθεια, η σχέση μεταξύ των ανθρώπων δεν μπορεί να αναπτυχθεί. Η αμοιβαία κατανόηση στηρίζεται στην ικανότητα για ενσυναίσθηση. Αν θέλουμε να καταλάβουμε αληθινά ο ένας τον άλλο, θα πρέπει να μπορούμε να κατανοήσουμε την εμπειρία του άλλου προσώπου, τις σκέψεις, τις συγκινήσεις, τις λέξεις και τη συμπεριφορά του. Η ενσυναίσθηση οδηγεί σε καλύτερες διαπροσωπικές σχέσεις.

3) *Αλληλοβοήθεια.* Αφορά την αμοιβαία στήριξη και επιρροή στη σχέση. Η ανταπόκριση στα προβλήματα και τις ανησυχίες του άλλου κατά τρόπο βοηθητικό, η αποδοχή και η υποστήριξη, η ενίσχυση, αλλά και η εποικοδομητική κατά μέτωπο αντιμετώπιση όπου χρειάζεται, είναι όλες βοηθητικές επικοινωνιακές δεξιότητες. Για παράδειγμα όταν τα παιδιά καταλαβαίνουν ότι οι γονείς τους νοιάζονται γι' αυτά, ότι τα δέχονται χωρίς να θέτουν όρους

αποδοχής (άνευ όρων αποδοχή) και ότι τα καταλαβαίνουν, τότε έχουν κερδίσει την εμπιστοσύνη τους και τα παιδιά είναι πιο ανοιχτά μαζί τους.

4) *Επικοινωνιακή επίλυση προβλημάτων στις σχέσεις.* Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων και συγκρούσεων κατά τρόπο που φέρνουν τους ανθρώπους κοντύτερα τον ένα στον άλλον. Έτσι διευκολύνεται και η ανάπτυξη και η εξέλιξη της σχέσης γονέων και παιδιών. Χρειάζεται να μάθουμε να εστιάζουμε τη σκέψη και τα ενεργήματά μας στη λύση και όχι σε αυτό καθεαυτό το πρόβλημα.

Όπως υποστηρίζεται και διεθνώς, στόχος της επίλυσης μια σύγκρουσης δεν είναι να δικαιωθεί ένα από τα δύο μέλη της σύγκρουσης αλλά να λυθεί η σύγκρουση χωρίς κερδισμένους και ηττημένους. Μια τέτοια προσέγγιση απαιτεί χρόνο και προϋποθέτει ότι οι επικοινωνούντες θα έχουν κατακτήσει όλα όσα αναφέρθηκαν παραπάνω (δηλαδή, αυτογνωσία, αυτό-αποδοχή, ειλικρινή έκφραση των σκέψεων και των συναισθημάτων τους, αμοιβαία εμπιστοσύνη και κατανόηση, ενσυναίσθηση, αποδοχή του παιδιού χωρίς όρους, ανάπτυξη μια ζεστής σχέσης, κτλ.)

1.3 Αποτελεσματική επικοινωνία

Οι επικοινωνιακές διαπροσωπικές σχέσεις προϋποθέτουν αποτελεσματική επικοινωνία. Τι σημαίνει όμως σωστή, αποτελεσματική επικοινωνία και πως επιτελείται;

Η σωστή, η επιτυχημένη, η αποτελεσματική επικοινωνία επιτελείται όταν η διαπροσωπική αλληλεπίδραση ακολουθεί κάποιους κανόνες. Δηλαδή, η αλληλεπίδραση στηρίζεται στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβανόμαστε τη συμπεριφορά και τις πράξεις του άλλου, στην απόφαση μας για το πώς θα αντιδράσουμε και θα δράσουμε σε αυτές και στον τρόπο με τον οποίο θα αντιληφθούμε την αντίδραση του άλλου στις δικές μας ενέργειες. Αυτή η διαδικασία επαναλαμβάνεται σε κάθε είδος διαπροσωπικής αλληλεπίδρασης και παρέχει το πλαίσιο μέσα στο οποίο οι άνθρωποι χτίζουν και διατηρούν σχέσεις. Ας θυμηθούμε ότι το νόημα κάθε επικοινωνίας είναι η ανταπόκριση που αυτή προκαλεί, ανεξάρτητα από την πρόθεση του επικοινωνούντος (Τσίρος Χ., 2014, σελ. 93). Στη συνέχεια θα δούμε μερικούς παράγοντες οι οποίοι συντελούν σε μία αποτελεσματική επικοινωνία.

Σαφήνεια. Η αποτελεσματική διαπροσωπική επικοινωνία ξεκινάει όταν στοχεύουμε στη μέγιστη δυνατή ακρίβεια με την οποία θα μεταβιβάσουμε αυτό που θέλουμε να πούμε στο συνομιλητή μας έτσι ώστε και εκείνος να το καταλάβει όπως το εννοούσαμε. Οι δυσκολίες στην επίτευξη του στόχου αυτού πηγάζουν από τις λανθασμένες ερμηνείες που δίνονται στο μήνυμά μας από τον αποδέκτη τους. Η αλήθεια είναι ότι δεν μεταφέρουμε πάντα σωστά αυτό που νιώθουμε ή σκεπτόμαστε, έτσι ώστε ο συνομιλητής μας να το καταλάβει όπως το εννοούσαμε. Μιας και οι προθέσεις είναι πάντα υποκειμενικές και τις γνωρίζει μόνο το πρόσωπο που τις βιώνει, οι προθέσεις του πομπού ή του αποστολέα του μηνύματος δεν μπορούν να είναι απόλυτα σαφείς στον αποδέκτη του. Ο καθένας από μας γνωρίζει τις προσωπικές του προθέσεις, ο άλλος όμως πρέπει να τις συμπεράνει. Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο δημιουργούνται συχνά δυσκολίες και παρεξηγήσεις στην μεταξύ μας επικοινωνία.

Συναισθηματική σταθερότητα. Ο βασικός παράγοντας που εμπλέκεται και δυσκολεύει την επικοινωνιακή επικοινωνία είναι ο συναισθηματικός. Οι περισσότεροι άνθρωποι είναι τόσο απασχολημένοι με τα δικά τους θέματα που δεν παρακολουθούν το μήνυμα που τους μεταβιβάζει ο άλλος. Επίσης, κάποιοι άνθρωποι ενδιαφέρονται τόσο πολύ να πουν αυτό που έχουν το μυαλό τους, που δεν παρακολουθούν αυτό που τους λέει ο άλλος. Αντίθετα, περιμένουν πότε θα σταματήσει να μιλάει για να πουν αυτό που θέλουν. Άλλοτε πάλι, είναι τόσο σίγουροι ότι γνωρίζουν τι θα πει ο άλλος, ώστε διαστρεβλώνουν το μήνυμα του για να το ταιριάξουν με τις προσδοκίες τους (ένα απλό παράδειγμα είναι όταν ζητάμε από τη σύντροφό μας να πάμε μια εκδρομή και μεταφράζουμε ως άρνηση την απάντησή της «άσε με να το σκεφτώ λίγο», επειδή πιστεύουμε ότι δε θέλει).

Ενεργητική ακρόαση. Μερικές φορές παρακολουθούμε προσεκτικά αυτά που μας λέει ο συνομιλητής μας προκειμένου να τον κρίνουμε, να αξιολογήσουμε το μήνυμα του. Μια τέτοια στάση εκ μέρους μας, η οποία συνειδητά ή μη προσλαμβάνεται μέσω του τόνου της φωνής και της γλώσσας του σώματος, βάζει το συνομιλητή μας σε μια θέση απολογίας ή άμυνας. Ένα παράδειγμα είναι η περίπτωση του ομιλητή που προσπαθεί να παρουσιάσει ένα επιχείρημα στη συζήτηση και ο συνομιλητής του απαντάει: «αυτό είναι κουτό, είναι λάθος, δε στέκει». Όταν η επικοινωνία γίνεται σε αυτό το επίπεδο ο ομιλητής αρχίζει και μαζεύεται και είναι πλέον πολύ προσεκτικός στο τι θα πει. Εξαφανίζεται πλέον κάθε ίχνος αυθόρμητης και ειλικρινούς συνομιλίας και χάνεται η εμπιστοσύνη στο συνομιλητή. Όταν δεν υπάρχει αμοιβαία εμπιστοσύνη, όσο εκτενής και αν είναι η συνομιλία και όση προσπάθεια και αν γίνεται να μεταφερθούν τα μηνύματα με ακρίβεια ώστε να γίνουν κατανοητά έτσι όπως εννοούνται, ο στόχος δεν θα μπορέσει να επιτευχθεί.

Πώς μπορούμε να εξασφαλίσουμε ότι θα γίνει επιτυχής αποκωδικοποίηση του μηνύματος μας από το συνομιλητή μας; Τρία στοιχεία θεωρούνται απαραίτητα:

1) *αξιοπιστία του πομπού* ή του αποστολέα του μηνύματος (δηλαδή, πόσο αξιόπιστοι είμαστε ως άτομα για να πιστέψουν οι άλλοι αυτό που θα τους πούμε)

2) *αποστολή σαφών και κατανοητών μηνυμάτων* (δηλαδή η ομιλία μας να διακρίνεται από σαφήνεια και ειλικρίνεια) και

3) *εξασφάλιση της βέλτιστης ανατροφοδότησης των επιδράσεων που είχε το μήνυμά σας στον αποδέκτη του* (να σιγουρευτούμε δηλαδή, ότι ο συνομιλητής μας ερμήνευσε το μήνυμα έτσι όπως το εννοούσαμε και το απέδειξε με τον τρόπο που απάντησε στο μήνυμά μας). Η ανατροφοδότηση βοηθάει να γίνει η επικοινωνία πιο σαφής γιατί δίνεται η δυνατότητα στο άτομο που έστειλε το μήνυμα να διαπιστώσει αν έγινε σαφώς κατανοητό το μήνυμα του και αν όχι, να το τροποποιήσει έτσι ώστε να το ερμηνεύσει με μεγαλύτερη ακρίβεια ο αποδέκτης του. Αν δε δοθεί η ευκαιρία στον αποστολέα του μηνύματος να πληροφορηθεί πως ερμηνεύτηκε το μήνυμά του, μπορεί να προκύψουν ανακρίβειες και παρεξηγήσεις και να μην αποκαλυφθούν ποτέ.

Συμπληρωματικά, αναφέρονται κάποιοι τρόποι που μας βοηθούν να μεγιστοποιήσουμε τις πιθανότητες να γίνει σωστά αντιληπτό το μήνυμά μας:

- *Στέλνουμε ένα ολοκληρωμένο μήνυμα* προσφέροντας στο συνομιλητή μας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζεται για να κατανοήσει το δικό μας πλαίσιο αναφοράς και τη δική μας άποψη.
- *Ξεκαθαρίζουμε ότι το μήνυμα είναι προσωπικό δικό μας* και ότι δε μεταφέρουμε την άποψη κάποιου άλλου. Παίρνουμε, δηλαδή απάνω μας την ευθύνη των προσωπικών σκέψεων και συναισθημάτων μας.
- *Βεβαιωνόμαστε ότι τα λεκτικά και τα μη λεκτικά μας μηνύματα δεν αποκλίνουν μεταξύ τους*, δηλαδή, αυτό που λέμε συμφωνεί με αυτό που δείχνουμε με την όλη στάση και τις εκφράσεις μας.
- *Είμαστε αξιόπιστοι*. Αυτή η ιδιότητα ίσως να είναι και η πιο σημαντική στην επικοινωνία, γιατί δείχνει πόσο μας εμπιστεύονται οι άλλοι. Αναφέρεται σε χαρακτηριστικά του χαρακτήρα μας, όπως συνέπεια, σταθερότητα, ειλικρίνεια, προβλεψιμότητα.

Οι τρόποι που μας βοηθούν να μεγιστοποιήσουμε τις πιθανότητες να γίνει σωστά αντιληπτό το μήνυμά μας θα πρέπει να συνοδεύονται και από κάποια προσωπικά γνωρίσματα

και συγκεκριμένες δεξιότητες, αν θέλουμε η διαπροσωπική μας επικοινωνία να γίνει πιο αποτελεσματική. Ας ακούσουμε λίγα λόγια για τα κυριότερα από αυτά τα γνωρίσματα.

1.4 Προσωπικά γνωρίσματα για μία αποτελεσματική επικοινωνία

Όπως ήδη επισημάνθηκε στην ενότητα των διαπροσωπικών σχέσεων, υπάρχουν κάποια στοιχεία του εαυτού που βελτιώνουν την επικοινωνία μας με τα πρόσωπα του ανθρωπογενούς μας περιβάλλοντος. Τα στοιχεία αυτά είναι η ενσυναίσθητη κατανόηση, ο σεβασμός, η γνησιότητα, η ζεστασιά, η ευκρίνεια και η αυτό-αποκάλυψη.

Με τον όρο **ενσυναίσθητη κατανόηση** εννοούμε τη ικανότητα να κατανοούμε τον κόσμο του άλλου έτσι όπως ο ίδιος τον αντιλαμβάνεται, «... σημαίνει να αντιλαμβάνεται κανείς το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς ενός άλλου ανθρώπου με ακρίβεια, με τα συναισθηματικά στοιχεία και νοήματα που ενυπάρχουν σ' αυτό, σαν να ήταν ο άλλος άνθρωπος, χωρίς όμως να ξεχάσει ποτέ τον όρο 'σαν'» (Rogers, 1959 στο Τσίρος Χ., 2014, σελ. 19). Η ενσυναίσθηση συνεπάγεται κατανόηση του άλλου σε ένα γνωστικό (τι σκέπτεται) αλλά και σε ένα συναισθηματικό επίπεδο (τι αισθάνεται).

Η **άνευ όρων αποδοχή**, δηλαδή **σεβασμός** προς τους άλλους που σημαίνει ότι τους αποδεχόμαστε ως ξεχωριστά άτομα δίχως να επιβάλλουμε όρους για να τους αποδεχθούμε.

Η **αυθεντικότητα**, **γνησιότητα**, είναι η ικανότητα αφενός να έχουμε επίγνωση των προσωπικών εσωτερικών μας εμπειριών καθώς παρακολουθούμε και προσπαθούμε να κατανοήσουμε τις εμπειρίες του συνομιλητή μας, και αφετέρου να τις εμφανίζουμε με ειλικρίνεια στη διαπροσωπική σχέση όποτε ταιριάζει.

Η **ζεστασιά** αναφέρεται στη συναισθηματική χροιά που περιβάλλει τη διαπροσωπική επικοινωνία και σχέση και την κάνει πιο ουσιαστική. Δηλώνει την ειλικρινή αποδοχή του άλλου.

Η **ευκρίνεια** αναφέρεται στην ακριβή επισήμανση των συναισθημάτων και των εμπειριών του άλλου εκ μέρους μας. Η ικανότητα αυτή ενισχύεται περισσότερο όταν είμαστε οι ίδιοι σαφείς στις εκφράσεις και τη συμπεριφορά μας. Η ευκρινής αντανάκλαση των σκέψεων, συναισθημάτων και συμπεριφορών του άλλου εκ μέρους μας τον βοηθάει στην καλύτερη κατανόηση του εαυτού του.

Η **αυτό-αποκάλυψη** είναι η διαδικασία της αποκάλυψης πτυχών της προσωπικότητάς μας τόσο στον ίδιο μας τον εαυτό όσο και σε άλλα άτομα, τα οποία εμπιστευόμαστε. Όταν ένας άνθρωπος έχει εμπιστοσύνη στον συνάνθρωπό του και αυτό-αποκαλύπτεται, βοηθά με αυτή του τη συμπεριφορά να δημιουργηθεί μια ουσιαστική διαπροσωπική σχέση που θα οδηγήσει σε πιο στενή επικοινωνία (Μαλικιώση - Λοΐζου, 1994). Όπως λέει και ο εμπνευστής του όρου S. Jourard (1964): «... Μια ειλικρινά προσωπική σχέση μεταξύ δυο ανθρώπων περιλαμβάνει αποκάλυψη του εαυτού του ενός στον άλλο με πλήρη και αυθόρμητη ειλικρίνεια».

1.5 Βασικές δεξιότητες καλής επικοινωνίας

Πέρα από τα βασικά γνωρίσματα που πρέπει να χαρακτηρίζουν κάθε άνθρωπο που ενδιαφέρεται για το συνάνθρωπό του - είτε αυτός είναι παιδί, σύζυγος, γονιός, φίλος, συνάδελφος - υπάρχουν και κάποιες επικοινωνιακές δεξιότητες που μπορούν να συνδράμουν στην ειλικρινή - ουσιαστική διαπροσωπική επικοινωνία και σχέση. Εδώ, αναφερόμαστε ιδιαίτερα στον τρόπο με τον οποίο θέτουμε ερωτήματα στο συνομιλητή μας, στον τρόπο με τον οποίο τον ενθαρρύνουμε να συνεχίσει να μιλάει, στην αντανάκλαση κάποιων συναισθημάτων του, που διαπιστώνουμε ότι υπάρχουν, και στην ανατροφοδότηση, μέσω της παράφρασης, αυτών που μας είπε.

Αυτό που θέλουμε να τονισθεί εδώ είναι ότι ο διάλογος, δεν είναι απαραίτητο να γίνεται μόνο με ερωτήσεις, με συμβουλές, με καθοδηγήσεις ή με εντολές και επιπλήξεις. Υπάρχουν κάποιοι άλλοι τρόποι εύκολοι και απλοί που βοηθούν και στη διατήρηση ενός καλού κλίματος κατά τη συζήτηση αλλά, το κυριότερο, στην εποικοδομητική και αποτελεσματική συζήτηση.

Οι ερωτήσεις. Συχνά οι διάλογοι που έχουμε με συντρόφους ή παιδιά χαρακτηρίζονται από ερωτήσεις στις οποίες ζητάμε απαντήσεις. Σε κάθε διαπροσωπική αλληλεπίδραση οι άνθρωποι χρησιμοποιούν ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις στοχεύουν στην επιπλέον πληροφόρηση, στη διευκρίνιση, στην αντίχρευση. Μπορεί να είναι 'κλειστές' ερωτήσεις καθαρά πληροφοριακού χαρακτήρα, οι οποίες μπορούν να απαντηθούν σύντομα και συχνά μονολεκτικά, ή μπορούν να στοχεύουν στη διερεύνηση σκέψεων ή/και συναισθημάτων, οπότε ονομάζονται 'ανοικτές' ερωτήσεις.

Οι κλειστές ερωτήσεις έχουν περιορισμένο ρόλο και χρησιμοποιούνται όταν, χρειαζόμαστε κάποια διευκρίνιση που θα μας βοηθήσει να αποκτήσουμε σαφέστερη εικόνα

της κατάστασης του συνομιλητή μας (πχ. τσακώθηκες με τον Τάκη; Τελείωσες τα μαθήματά σου; Ποια παιδιά θεωρείς φίλους σου;). Είναι κατευθυντικές, με την έννοια ότι στοχεύουν σε μια συγκεκριμένη απάντηση. Όταν χρησιμοποιούμε ανοικτές ερωτήσεις δεν επιθυμούμε απαραίτητα μια συγκεκριμένη απάντηση από το άλλο πρόσωπο αλλά κυρίως θέλουμε να το ενθαρρύνουμε στην ανίχνευση των σκέψεων και των συναισθημάτων του.

Μερικά είδη ανοικτών ερωτήσεων είναι τα εξής:

- Τι σε απασχολεί; (στοχεύει στη διερεύνηση του προβληματισμού)
- Τι θα επιθυμούσες να είχε συμβεί σε εκείνη τη συνάντηση; (διερευνά προσδοκίες)
- Πώς συνδέεις το γεγονός αυτό με τις προηγούμενες εμπειρίες σου; (διερευνά διάφορες όψεις του προβλήματος)
- Πώς επηρεάζει αυτό τις σχέσεις σου με τους άλλους; (αίτημα για περαιτέρω ανίχνευση)

Παράδειγμα 1:

Ο πατέρας προς τον επτάχρονο γιο του:

- *Μάκη, θέλω να σου μιλήσω δυο λεπτά. Εντελώς τυχαία άκουσα μια συζήτηση που είχες με άλλα δυο παιδιά στη γειτονιά. Θα ήθελες να μου μιλήσεις λίγο περισσότερο γι' αυτό;* (ανοικτή ερώτηση)
- *Μάκη, περίμενε σε παρακαλώ λίγο. Θέλω να σου μιλήσω δυο λεπτά για τη συζήτηση που είχες με κάτι άλλα παιδιά της γειτονιάς. Φοβήθηκες;* (κλειστή ερώτηση)

Παράδειγμα 2:

Έφηβη προς τη μητέρα της:

- *Όλο τσακώνεστε με το μπαμπά. Μερικές φορές γίνεστε βίαιοι και τότε φοβάμαι.*

Αντίδραση μητέρας:

- *Τι φοβάσαι;* (ανοικτή ερώτηση που ζητάει από την κοπέλα να διερευνήσει τα συναισθήματά της)

- *Γιατί; Εσύ δεν τσακώνεσαι με τα αδέρφια σου;* (κλειστή ερώτηση που δε βοηθάει την κοπέλα στη δύσκολη κατάσταση που βιώνει)

Ενθαρρύνσεις. Πολλές φορές, όταν συζητάμε με ένα άλλο πρόσωπο, δεν είναι απαραίτητο να πούμε κάτι, αλλά απλά να ακούμε προσεκτικά. Πολλοί άνθρωποι νιώθουν συχνά την ανάγκη να μιλήσουν κάπου, έτσι απλά για να αποφορτιστούν. Ο στόχος τους δεν είναι να τους δώσουμε κάποια συμβουλή ή να τους κατευθύνουμε προς κάποια λύση, αλλά απλά να μοιραστούν μαζί μας αυτό που τους βαραίνει ή τους απασχολεί. Σε τέτοιες περιπτώσεις μια απλή λεκτική νύξη, ένα νεύμα του κεφαλιού που δηλώνει ότι τους παρακολουθούμε και ότι ενδιαφερόμαστε, αρκεί.

Παράδειγμα:

Δεκάχρονη στην μητέρα της:

- *Πάλι τα ίδια με τη δασκάλα σήμερα: με κοιτάζε αυστηρά και θύμωσα. Μου θύμισε τη δασκάλα που είχα πέρυσι και με την οποία ήταν αδύνατο να συνεννοηθώ. Μα τι συμβαίνει τέλος πάντων και τα βάζουν όλοι μαζί μου;*

Αντίδραση μητέρας:

- *Χμ, μμμ...*

- *Θύμωσες;*

- *Τα βάζουν μαζί σου, όλοι;* (επανάληψη και τονισμός της υπεργενίκευσης, που ενθαρρύνουν το παιδί να συνειδητοποιήσει το “παράλογο” της υπεργενίκευσης).

Η **σιωπή** εκ μέρους μας, δηλαδή η μη λεκτική συμμετοχή μας σε κάτι που λέγεται ή εκφράζεται από το συνομιλητή μας μπορεί να λειτουργήσει ενθαρρυντικά όταν συνοδεύεται από ειλικρινές ενδιαφέρον και ενεργητική ακρόαση. Αναφερόμαστε εδώ στη σιωπή εκείνη που στοχεύει στο να δώσει χρόνο στο συνομιλητή μας να επεξεργαστεί τη σκέψη του ή τα συναισθήματά του πριν τα εκφράσει.

Αντανάκλαση συναισθημάτων. Η δεξιότητα αυτή χρησιμοποιείται προκειμένου να διευκολυνθεί ο συνομιλητής μας στην αναγνώριση, διαλεύκανση και έκφραση των

συναισθημάτων του. Ενθαρρύνοντας το συνομιλητή μας να αναγνωρίσει, να αποδεχθεί και να βιώσει τα συναισθήματά του τον βοηθάμε να ανακουφιστεί και να αποφορτιστεί. Η αντανάκλαση συναισθήματος συμβαίνει όταν αντιδρούμε στη συναισθηματική πλευρά του μηνύματός του και του παρουσιάζουμε το συναίσθημα που μόλις μετέδωσε.

Οι άνθρωποι που αναγνωρίζουν και αποδέχονται τα συναισθήματά τους μπορούν να λάβουν καλύτερες αποφάσεις σε σχέση με τη συμπεριφορά τους. Αυτό δε σημαίνει ότι θα ενεργήσει κανείς μόνο με γνώμονα τα συναισθήματά του, αλλά ότι θα μπορέσει να λάβει ορθότερες αποφάσεις εφόσον είναι σε επαφή με τα συναισθήματά του.

Η αντανάκλαση των συναισθημάτων βοηθάει ιδιαίτερα στην ανάπτυξη ουσιαστικών σχέσεων. Πολλές αντιδράσεις μας προέρχονται από συναισθήματα που συνδέονται με κάτι που συνέβη ή που πρόκειται να μας συμβεί. Βοηθώντας το συνομιλητή μας να αναγνωρίσει και να κατονομάσει τα συναισθήματά του αυτά αλλά και να τα ξεχωρίσει από άλλες πράξεις ή γεγονότα, είναι ένας τρόπος να δείξουμε ότι ενδιαφερόμαστε και ότι τους παρακολουθούμε προσεκτικά.

Παράδειγμα 1:

Διάλογος συζύγων (πατέρας προς μητέρα):

- Είμαι έξω φρενών με τον εαυτό μου! Ήμουν εκνευρισμένος και τα έβαλα με τα παιδιά μας χωρίς λόγο. Είμαι σίγουρος ότι τα πλήγωσα.

Αντίδραση/απάντηση μητέρας:

- Φαίνεσαι πολύ στεναχωρημένος! Νιώθεις ενοχές;!

Παράδειγμα 2:

Γιος προς τον πατέρα του:

- Τσακώθηκα με τη μαμά. Όλο μου φωνάζει ότι θα αποτύχω στις εξετάσεις γιατί είμαι τεμπέλης. Θύμωσα τόσο που έτρεμα ολόκληρος. Δεν ξέρω τι να κάνω όταν μου λέει τέτοια πράγματα. Γιατί να μη μπορεί να με στηρίζει ηθικά όπως κάνουν οι γονείς των συμμαθητών μου;

απάντηση/αντίδραση πατέρα:

- *Είσαι θυμωμένος με τη μητέρα σου. Σε πληγώνει το γεγονός ότι η μητέρα σου δε σου δείχνει εμπιστοσύνη!*

Παράφραση. Είναι μια δεξιότητα την οποία χρησιμοποιούμε προκειμένου να επαναλάβουμε το περιεχόμενο των όσων μας λέει ο συνομιλητής μας για να δείξουμε ότι τον παρακολουθούμε προσεκτικά, ή για να ελέγξουμε μαζί του αν ακούσαμε ορθά τα όσα μας έλεγε, ή πάλι για να αποσαφηνίσουμε τη σκέψη του, παραφράζοντας τα όσα μας είπε κατά ένα πιο ευκρινή τρόπο. Στην προσπάθεια αυτή δε γίνεται ανατροφοδότηση, απλά επαναλαμβάνεται με *άλλα λόγια* η ουσία των όσων είπε ο συνομιλητής μας έτσι όπως τα καταλάβαμε.

Όταν ο συνομιλητής μας βρίσκεται σε σύγχυση ή σε εσωτερική σύγκρουση το να ακούσει την αναδιατύπωση των λόγων του, του επιτρέπει να συνειδητοποιήσει πως ακούγεται ο προβληματισμός του σε έναν άλλο άνθρωπο και έτσι να βοηθηθεί να επανεκτιμήσει τις σκέψεις του και τη συμπεριφορά του. Στόχος της παράφρασης ή αναδιατύπωσης είναι η διευκόλυνση της βαθύτερης διερεύνησης των ανησυχιών του συνομιλητή μας καθώς και η αποσαφήνιση διαφόρων θεμάτων που τον απασχολούν.

Παράδειγμα 1:

Δωδεκάχρονος προς τον πατέρα του:

- *Θα' θελα να μη φοβάμαι να δοκιμάζω νέα αθλήματα. Θα επιθυμούσα να μπορούσα απλά να λάβω μέρος σ' αυτά χωρίς να σκέφτομαι ότι μπορεί να μην τα καταφέρω καλά ή να νιώθω αμηχανία γιατί θα σκέπτομαι ότι οι άλλοι με βλέπουν.*

Αντίδραση/απάντηση πατέρα:

- *Θα επιθυμούσες να δοκιμάσεις τις ικανότητές σου σε νέα αθλήματα αλλά φοβάσαι αν θα τα καταφέρεις καλά ή τι θα σκεφτούν οι άλλοι που θα σε βλέπουν;*

Παράδειγμα 2:

Έφηβη προς τη μητέρα της:

- Η φιλόλογός μας αφιερώνει την τελευταία ώρα κάθε Παρασκευής για να συζητήσουμε θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού. Όλο μας ρωτάει τι θέλουμε να γίνουμε. Το βρίσκω κουτό. Ποτέ δεν ξέρω τι να της πω.

Αντίδραση/απάντηση μητέρας:

- Πιστεύεις ότι αυτή η δραστηριότητα η οποία επαναλαμβάνεται κάθε εβδομάδα δεν είναι σημαντική αλλά αντίθετα τη βρίσκεις μάταιη, γιατί δεν ξέρεις ποτέ τι να πεις;

Ο αλγόριθμος της αυτοεκπαίδευσης για αποτελεσματική επικοινωνία, ώστε να οικειοποιηθούμε τις δεξιότητες που προαναφέρθηκαν, αναλύεται σε πέντε στάδια:

1. Επίγνωση της ανάγκης για εκμάθηση και χρήση μιας νέας δεξιότητας.
2. Αναγνώριση των συμπεριφορών που περιλαμβάνει η νέα αυτή δεξιότητα.
3. Πρακτική εξάσκηση των συμπεριφορών αυτών.
4. Δεκτικότητα για ανατροφοδότηση σχετικά με τις επιδόσεις σας στην πρακτική εξάσκηση.
5. Ενσωμάτωση της νέας συμπεριφοράς στο απόθεμα των συμπεριφορών που διαθέτετε.

1.6 Πως η αντίληψη επιδρά στην επικοινωνία

Η επικοινωνία μας με άλλους ανθρώπους επηρεάζεται αποφασιστικά από το «πώς βλέπουμε» το γύρω μας κόσμο, μέσα από τις περασμένες εμπειρίες μας, από το σύστημα αξιών που έχουμε διαμορφώσει, από τις προτιμήσεις και τις προκαταλήψεις μας, από τις εκτιμήσεις που κάνουμε για τον ίδιο μας τον εαυτό. Όλοι αυτοί οι παράγοντες διαμορφώνουν την αντίληψη που έχει τεράστια σημασία για την επικοινωνία και τις ανθρώπινες σχέσεις.

Τα φίλτρα που μπλοκάρουν: Υπάρχουν πάντα μπροστά μας περισσότερες πληροφορίες από όσες μπορούμε να απορροφήσουμε. Ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια με την ανάπτυξη της τεχνολογίας (διαδίκτυο, ραδιόφωνο, τηλεόραση, έντυπα) βομβαρδιζόμαστε από μύρια μηνύματα, αλλά ένα μικρό ποσοστό μπορούμε να αφομοιώσουμε. Έτσι τίθεται σε κίνηση ο

μηχανισμός αυτοσυντήρησης που φιλτράρει την πληροφοριακή βροχή και αφήνει να περάσει ότι δεν βλάπτει την πνευματική μας ισορροπία.

Αντίληψη κατά τον τεχνικό, επιστημονικό της ορισμό, είναι η «πολλαπλή ενέργεια με την οποία η συνείδηση επεξεργάζεται τα δεδομένα των αισθήσεων (όραση, ακοή, όσφρηση, γεύση και αφή), τα συναρμολογεί, τα συμπληρώνει με παραστάσεις, τα διευκρινίζει και αναφέρει τις εντυπώσεις της σε ορισμένο αντικείμενο που το ξεχωρίζει από τον εαυτό της σαν κάτι αυθυπόστατο». Για τον σχηματισμό της αντίληψης, συμπράττουν αίσθηση, μνήμη και κρίση.

Θα εξετάσουμε την αντίληψη, ως διαδικασία που μπαίνει σε λειτουργία όταν η συνείδησή μας, το μυαλό μας, συλλαμβάνει έναν ερεθισμό, τον επεξεργάζεται, συναρμολογεί τα στοιχεία του, πάντοτε σύμφωνα με τη προσωπική προηγούμενη εμπειρία μας, και καταλήγει σε κάποια αντίδραση, η οποία είναι ξεχωριστή για τον καθένα μας. Θα αναλύσουμε ξεχωριστά, δέκα αρχές που αφορούν την αντίληψη.

1^η: Ποτέ δύο άνθρωποι δε βλέπουν κάτι ακριβώς με τον ίδιο τρόπο

Η μοναδικότητα της προσωπικότητας του κάθε ανθρώπου προεξοφλεί πως είναι αδύνατον να συλλάβουν μια κατάσταση δυο άτομα με ταυτόσημο τρόπο. Με αυτή τη μοναδικότητα διαμορφώνουμε το περιβάλλον μας σε μια ενότητα, που είναι «ο δικός μας» κόσμος. Η μοναδικότητα της ανθρώπινης αντίληψης είναι το πιο καταφανές, αλλά και το πιο αγνοημένο γεγονός της ανθρώπινης ύπαρξης. Αυτή η άγνοια δημιουργεί προβλήματα στην επικοινωνία και τις ανθρώπινες σχέσεις.

2^η: Η εικόνα που έχουμε για τον εαυτό μας επηρεάζει το πώς βλέπουμε τον άλλο κόσμο

Ο αυτοσεβασμός κατέχει υψηλή θέση στην ιεράρχηση των ανθρώπινων αναγκών. Η αυτογνωσία είναι σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει τη συμπεριφορά μας απέναντι των άλλων και προδιαγράφει την πρόοδο ή την αποτυχία μας στη ζωή. Η εικόνα που έχουμε για τον εαυτό μας - καλή ή κακή, αληθινή ή λαθεμένη - σημαδεύει τη ζωή μας, θετικά ή αρνητικά. Ο Freud μας μίλησε για τον μηχανισμό της προβολής σύμφωνα με τον οποίο το άτομο κατηγορεί τους άλλους για προσωπικές ατέλειες ή αδυναμίες ή αποδίδει στους άλλους τις μη αποδεκτές προσωπικές του επιθυμίες ή ορμές (Τσίρος Χ., 2014, σελ. 68).

3^η: Η εικόνα που έχουμε για τους άλλους επηρεάζει τις σχέσεις μας μαζί τους

Η ποιότητα των διαπροσωπικών σχέσεων θα βελτιωνόταν σημαντικά, αν μπορούσαμε να καταλάβουμε τους άλλους κι εκείνοι εμάς. Συνήθως, όμως, απευθυνόμαστε στην εικόνα του

προσώπου που έχουμε διαμορφώσει και όχι στο πραγματικό πρόσωπο. Πολλά εξαρτώνται από τα «μέτρα» που χρησιμοποιούμε. Έχουμε την τάση να αποδεχόμαστε αυτούς που έχουν τα ίδια με μας χαρακτηριστικά και να απορρίπτουμε τους ανόμοιους μας. Ένα άλλο εμπόδιο για να γνωρίσουμε τους άλλους είναι ο φόβος της διαφοράς μας. Η τάση να μην ξεχνούμε περασμένα λάθη των άλλων (μνησικακία) είναι ένα άλλο πρόβλημα που αφορά την ίδια την ψυχοσωματική μας υγεία και ευεξία.

4^η: Βλέπουμε ανθρώπους και αντικείμενα μέσα από το πρίσμα των περασμένων εμπειριών μας

Ο τρόπος με τον οποίο αντιδρούμε σε νέες καταστάσεις έχει επηρεαστεί βαθιά από τις εμπειρίες του παρελθόντος. Στην κάθε λέξη, αποδίδουμε δική μας έννοια, με βάση την καταγωγή της και τις αποχρώσεις που απόκτησε περνώντας από τις προσωπικές μας εμπειρίες. Υπάρχουν λέξεις που μας αφήνουν αδιάφορους, λέξεις που μας εξαγριώνουν, λέξεις που μας πληγώνουν και λέξεις που μας γαληνεύουν. Η υποκειμενική έννοια που προσέλαβαν περνώντας από το φίλτρο των εμπειριών μας, περιέχει αυτούς τους ερεθισμούς.

5^η: Βλέπουμε τον κόσμο γύρω μας, ανάλογα με την ψυχική και σωματική μας διάθεση

Οι διακυμάνσεις στην ψυχική και σωματική μας κατάσταση επιφέρουν αλλαγές στην προοπτική μας, στην αντίληψή μας και στις αντιδράσεις μας. Όταν είμαστε ευδιάθετοι, είμαστε πιο ανεκτικοί σε δυσάρεστες καταστάσεις. Αντίθετα, όταν είμαστε κακόκεφοι, τα βλέπουμε όλα αρνητικά και αντιδρούμε χωρίς κατανόηση. Για να επικοινωνήσουμε αποτελεσματικά με τους άλλους, είναι χρήσιμο να ξέρουμε πότε είναι στην καλύτερή τους φόρμα.

6^η: Η αντίληψη για τους ανθρώπους, αντικείμενα και καταστάσεις είναι επίκτητη

Η μοναδικότητα του κάθε ανθρώπου είναι, σε κάποιο βαθμό κληρονομική. Αλλά η προσωπικότητά μας διαμορφώνεται πολύ περισσότερο από ότι μαθαίνουμε. Άρα η αντίληψή μας, ο τρόπος που επικοινωνούμε και η όλη συμπεριφορά μας, μπορεί να αλλάξει και να βελτιωθεί μέσα από τη μάθηση.

7^η: Οι άνθρωποι βλέπουν τον κόσμο με βάση τις προσωπικές τους αξίες

Ο άνθρωπος σπάνια είναι αντικειμενικός και ουδέτερος. Κρίνει, επικρίνει, εγκρίνει, απορρίπτει, πάντα με βάση το προσωπικό του σύστημα αξιών. Οι αξίες των ανθρώπων διαφέρουν ανάμεσά τους όσο και η αντίληψή τους. Μπορούμε να πούμε πως οι ανθρώπινες

αξίες είναι εκείνα τα στοιχεία στα οποία οι άνθρωποι αποδίδουν μεγάλη σημασία. Δεν μπορούμε να αγνοήσουμε αυτή την αλήθεια και να έχουμε την αξίωση να επικοινωνήσουμε σωστά με τους άλλους.

8^η: Βλέπουμε ότι θέλουμε να δούμε

Οι επιθυμίες μας, οι ελπίδες, οι προσδοκίες μας, χρωματίζουν και αλλοιώνουν την αντίληψή μας. Μας κάνουν πολλές φορές να βλέπουμε πράγματα στον κόσμο μας που ούτε καν υπάρχουν και να αγνοούμε πράγματα που όλοι οι άλλοι βλέπουν. Οι ώριμοι άνθρωποι επιτρέπουν στα όνειρα και τις επιθυμίες τους να παίζουν το θετικό ρόλο τους - όχι όμως στο βαθμό που τους ξεγελούν και παραμορφώνουν την αντίληψη και τη συμπεριφορά τους.

9^η: Ο άνθρωπος έχει την τάση να συμπληρώνει τα πληροφοριακά κενά

Η ανθρώπινη διάνοια φαίνεται να αρνείται ανοργάνωτες, ανοικοκύρευτες, ασυμπλήρωτες ενότητες. Σπεύδει να συμπληρώσει τα κενά, να δώσει πλήρες νόημα. Όσο πιο σύνθετο είναι το μήνυμα, κι όσο πιο πολλά τα κενά, τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα παρεξήγησης. Ο κίνδυνος της προσφυγής σε υποθέσεις για τη συμπλήρωση των κενών, πολλαπλασιάζεται όσο μεγαλώνει ο αριθμός των δεκτών του ατελούς μηνύματος.

10^η: Ο άνθρωπος έχει την τάση να απλοποιεί ή να περιπλέκει ότι δεν κατανοεί

Όλοι μας βρίσκουμε δυσκολία να παραδεχθούμε πως δεν ξέρουμε κάτι. Είμαστε προϊόντα ενός κοινωνικού και παιδαγωγικού συστήματος που δίνει έμφαση στο σωστό και στο λάθος με επικρίσεις και βαθμολογία. Ο στενοκέφαλος άνθρωπος έχει την τάση να τα κάνει σαν εντελώς σωστά ή εντελώς λάθος. Ο ανασφαλής άνθρωπος έχει την τάση να τα κάνει όλα σύνθετα, δύσκολα. Επιτρέπει στους φόβους του να κυριαρχούν στην αντίληψή του.

1.7 Προβλήματα και εμπόδια στην επικοινωνία

Αντίθετα με όλες τις καταλυτικές δεξιότητες που βοηθούν στο χτίσιμο μιας καλής διαπροσωπικής σχέσης, υπάρχουν κάποιοι τρόποι αντίδρασης, που δυστυχώς χρησιμοποιούμε πολύ συχνά στην καθημερινή μας επικοινωνία με τα πρόσωπα του άμεσου περιβάλλοντος μας, που αντί να προωθούν, μπλοκάρουν την επικοινωνία μαζί τους.

Εμπόδια. Μερικά τέτοια εμπόδια όπως έχουν ομαδοποιηθεί από τον Thomas Gordon (1994) είναι τα ακόλουθα:

Εντολές ή διαταγές. Τέτοιου είδους μηνύματα εκφράζουν μη αποδοχή και ουσιαστικά λένε ότι οι ανάγκες του συνομιλητή μας ή τα συναισθήματά του δεν είναι σημαντικά. Μπορεί να προκαλέσουν φόβο, αγανάκτηση ή θυμό για τη δύναμη του προσώπου που τις εκφράζει.

πχ. - *Πάψε να κουνιέσαι όλη την ώρα!*

- *Έλα αμέσως να φας!*

Απειλές. Τα μηνύματα αυτά οδηγούν το συνομιλητή μας να αισθανθεί φόβο και υποταγή ή αντίθετα αγανάκτηση και εχθρότητα

πχ. - *Μια λέξη ακόμη από το στόμα σου και θα δεις τι έχεις να πάθεις!*

Παρινέσεις, ηθικολογίες. Το να λέμε στον άλλο τι πρέπει να κάνει τον οδηγεί στο να νιώθει ότι δεν εμπιστεύονται οι άλλοι την κρίση του. Τον θέτουν σε θέση άμυνας γιατί υφίσταται τη δύναμη της εξουσίας, του καθήκοντος και της υποχρέωσης έντονα. Συχνά προκαλούν και συναισθήματα ενοχής.

πχ. - *Οφείλεις να υπακούς τους μεγαλύτερούς σου!*

- *Δε θα έπρεπε να φέρεσαι έτσι!*

Συμβουλές. Η τάση να λέμε στον άλλο πώς να λύσει τα προβλήματά του δείχνει ότι δεν εμπιστευόμαστε την κρίση του και μπορεί μακροπρόθεσμα να οδηγήσει σε εξάρτηση.

Προβλήματα. Τα προβλήματα επικοινωνίας μπορούν να διακριθούν σε τέσσερις κατηγορίες/αιτίες:

1. Οι άνθρωποι δεν έχουν συνειδητοποιήσει αρκετά την ανάγκη της επικοινωνίας.
2. Οι άνθρωποι δε γνωρίζουν τι να μεταδώσουν.
3. Οι άνθρωποι δεν γνωρίζουν πώς να το μεταδώσουν.
4. Δεν υπάρχουν τα κατάλληλα μέσα για να μεταβιβάσουν αυτό που θέλουν να μεταδώσουν στους άλλους.

Είναι τόσα πολλά τα εμπόδια στην επικοινωνία, που δεν πρέπει να προκαλεί έκπληξη το ότι σχεδόν πάντα η επικοινωνία δεν είναι η επιθυμητή. Αντιθέτως, είναι πραγματικά εκπληκτικό να διαπιστώνεται ότι ένα μήνυμα μεταδόθηκε χωρίς να υποστεί διαστρεβλώσεις. Πιο κάτω αναφέρονται μερικά από τα κυριότερα εμπόδια.

Το να ακούει κανείς εκείνο που περιμένει να ακούσει

Εκείνο που ακούμε, όταν κάποιος μας μιλά, βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στις δικές μας εμπειρίες και γνώσεις. Αντί να ακούμε αυτό που πραγματικά μας λέει ο άλλος, συχνά ακούμε εκείνο που μας λέει το μυαλό μας ότι αυτός μας είπε. Όλοι έχουμε την τάση να κουβαλούμε προκαταλήψεις, ως προς τι εννοούν οι άλλοι. Όταν οι άνθρωποι παίρνουν μια πληροφορία που είναι σύμφωνη με τις πεποιθήσεις τους, την αποδέχονται σαν βάσιμη, ζητούν να μάθουν περισσότερα και θυμούνται ακριβώς όσα ακούν.

Αγνόηση πληροφοριών που συγκρούονται με όσα ήδη γνωρίζουμε

Έχουμε την τάση να αγνοούμε ή να απορρίπτουμε τις πληροφορίες που συγκρούονται με τις πεποιθήσεις μας. Κι αν δεν μπορούμε να τις απορρίψουμε, κάποιος τρόπος θα βρεθεί να τις διαστρεβλώσουμε και να διαμορφώσουμε το νόημά τους, έτσι ώστε να ταιριάζουν με τις προκαταλήψεις μας. Η επικοινωνία συχνά αποτυγχάνει όταν έρχεται σε αντίθεση με άλλες πληροφορίες που ο δέκτης διαθέτει ήδη, ανεξάρτητα από το αν είναι σωστές ή όχι.

Οι άνθρωποι αντιστέκονται στην αλλαγή ή στην επικοινωνία που τους ζητά να αλλάξουν, επειδή οι νέες ιδέες είναι έξω από το πλαίσιο αναφοράς τους. Όταν η επικοινωνία είναι ασυμβίβαστη με τις υπάρχουσες αντιλήψεις, ο δέκτης αρνείται τη βασιμότητά της, αποφεύγει να εκτεθεί περισσότερο στην επίδρασή της, την ξεχνά εύκολα και διαστρεβλώνει στη σκέψη του ότι ακούει.

Αντιλήψεις σχετικά με τον πομπό πληροφοριών

Ο δέκτης πληροφοριών όχι μόνο αξιολογεί ότι ακούει σύμφωνα με τις γνώσεις και αντιλήψεις που ήδη έχει, αλλά παίρνει επίσης υπόψη του ποιος είναι εκείνος που του μεταδίδει την πληροφορία.

Επιρροή της ομάδας αναφοράς

Η ομάδα με την οποία ταυτιζόμαστε - ομάδα αναφοράς - επηρεάζει τις στάσεις και τα συναισθήματά μας.

Οι λέξεις σημαίνουν διαφορετικά πράγματα σε διαφορετικούς ανθρώπους

Πρόκειται για εννοιολογικό πρόβλημα. Οι ίδιες λέξεις μπορεί να υποδηλώνουν εντελώς διαφορετικά νοήματα σε διαφορετικούς ανθρώπους. Τα νοήματα βρίσκονται στους ανθρώπους και όχι στις λέξεις. Με λίγα λόγια, δεν πρέπει σε καμιά περίπτωση να θεωρεί κανείς ότι κάτι που έχει γι' αυτόν ένα ορισμένο νόημα, έχει κατ' ανάγκη το ίδιο νόημα και για κάθε άλλον.

Επαγγελματική διάλεκτος

Σ' όλα τα επαγγέλματα οι άνθρωποι αναπτύσσουν τη δική τους ειδική γλώσσα ή «επαγγελματική διάλεκτο» που μπορεί να είναι εμπόδιο, μεταξύ εκείνων που δεν γνωρίζουν τη διάλεκτο αυτή.

Μη λεκτική επικοινωνία

Στην προσπάθεια μας να κατανοήσουμε τι μας λένε οι άνθρωποι, αξιολογούμε και άλλα στοιχεία πέρα από τις λέξεις - πρόκειται για αυτό που ονομάζεται «γλώσσα του σώματος». Κατά κάποιο τρόπο το πραγματικό νόημα αυτών που λέμε, μεταδίδεται από την έκφραση του προσώπου μας και τις χειρονομίες παρά από το λεκτικό μήνυμα. Αλλά μπορεί να γίνει ένα εμπόδιο αν οι άνθρωποι παρερμηνεύσουν τη «γλώσσα του σώματος». Σε μια μελέτη διαπιστώθηκε ότι 55% του περιεχομένου του μηνύματος μεταβιβάζεται από τις εκφράσεις του προσώπου και την «πόζα» του σώματος ενώ 37% απορρέει από τον τόνο της φωνής. Οι λέξεις αυτές καθ' αυτές «μετρούν» για το 8% μόνο. (Τσίρος Χ., 2013, σελ. 34-35).

Συναισθηματικό πλαίσιο

Τα συναισθήματα που μας διακατέχουν, επηρεάζουν την ικανότητα μας να μεταβιβάσουμε ή να αποδεχόμαστε το πραγματικό μήνυμα. Όταν είμαστε ανασφαλείς ή φοβισμένοι, αυτό που ακούμε και βλέπουμε μας φαίνεται περισσότερο απειλητικό από ότι όταν είμαστε ασφαλείς και γαλήνιοι απέναντι στον κόσμο. Όταν είμαστε εξοργισμένοι ή καταπτοημένοι, θα τείνουμε να απορρίπτουμε, χωρίς δεύτερη σκέψη, πράγματα που σε άλλη περίπτωση, θα μπορούσαμε να δεχτούμε ως λογικά αιτήματα ή καλές ιδέες.

Θόρυβος

Ο «θόρυβος» με την έννοια των εξωτερικών παραγόντων που παρεμβαίνουν στην κατανόηση ενός μηνύματος, είναι προφανές εμπόδιο. Μπορεί να είναι πραγματικός θόρυβος,

που δεν μας αφήνει να ακούσουμε καλά ή να είναι θόρυβος με μεταφορική σημασία που υποδηλώνει την κατάτμηση και την περιπλοκή της πληροφορίας, με αποτέλεσμα να αλλοιώνεται ή να αναιρείται τελείως το μεταβιβαζόμενο μήνυμα. Θόρυβο επίσης αποτελεί και η ύπαρξη οπτικών ερεθισμάτων και γενικά κάθε τι που αποσπά, κυρίως την προσοχή του δέκτη.

Έχοντας μελετήσει έννοιες περί επικοινωνίας και διαπροσωπικών σχέσεων, στο ακόλουθο κεφάλαιο επιχειρούμε να κάνουμε μια εξέταση της επικοινωνίας στο χώρο της οικογενειακής ζωής.

2. Επικοινωνία Στην Οικογενειακή Ζωή

Όταν αποκτούμε οικογένεια και γινόμαστε γονείς συχνά ξεχνάμε ότι είμαστε άτομα με ανάγκες, επιθυμίες, αδυναμίες, ασυνέπειες αλλά και δικαιώματα: ξεχνάμε ότι είμαστε άνθρωποι! Επωμιζόμαστε το βαρύ φορτίο των ευθυνών απέναντι στην οικογένειά μας, αναπτύσσουμε συναισθήματα ενοχής και ανεπάρκειας, προσπαθούμε όλο και περισσότερο και έτσι συχνά χάνουμε τον πραγματικό μας εαυτό. Υποφέρουμε, και μαζί με εμάς και τα παιδιά μας, γιατί τα παιδιά μας εκτιμούν πολύ περισσότερο όταν είμαστε ο εαυτός μας, όταν είμαστε άνθρωποι με αδυναμίες και τα ελαττώματά μας. Πως μπορούμε να είμαστε ο αληθινός εαυτός μας απέναντι στα παιδιά μας; Ας εξετάσουμε πρώτα τους βασικούς τύπους ανθρώπινων χαρακτήρων.

2.1 Οι 4 βασικοί τύποι ανθρώπινων χαρακτήρων

Λογικός τύπος: Το χαρακτηριστικό του είναι η χρήση ξεκάθαρων εννοιών. Δεν μπορεί να αποδεχθεί «υποδείξεις της καρδιάς». Έχει αναπτύξει τον ορθολογισμό του εις βάρος του συναισθηματικού του κόσμου. Πολύ συχνά χρησιμοποιεί την ειρωνεία για να καλύψει την ανεπάρκεια των συναισθημάτων του. Ευγενικός συνήθως, μπορεί να γίνει επιθετικός στις σχέσεις τους με τους άλλους.

Συναισθηματικός τύπος: Σε αυτόν τον τύπο, η λειτουργία της λογικής, γίνεται στο υποσυνείδητο επίπεδο, ενώ αντίθετα η συναισθηματικότητά είναι συνειδητή και εμφανής. Επιδιώκει μόνιμα επαφές με το περιβάλλον, γιατί μόνο εκεί νιώθει άνετα. Η επαφή με τους ανθρώπους είναι γι' αυτόν ψυχαναγκαστική. Τα συναισθήματά του προσαρμόζονται ανάλογα με το περιβάλλον, πχ. Σε ένα χαρούμενο περιβάλλον γίνεται χαρούμενος, σε ένα θλιμμένο μελαγχολικός κλπ. Κάνει το κάθε τι για να κερδίσει τη συμπάθεια του περίγυρου, και γίνεται βαθειά δυστυχισμένος όταν δε βρει ανάλογη αντιμετώπιση από αυτό.

Αισθητικός τύπος: Γι' αυτόν τον τύπο, αυτό που έχει σημασία πάνω απ' όλα, είναι το χειροπιαστό, αυτό που μπορεί να πέσει στην αντίληψη των πέντε αισθήσεών του. Δεν μπορεί να νιώσει άνετα με τα σύνθετα και πολύπλοκα πράγματα που τον μπερδεύουν. Έχει ανεπτυγμένη διαίσθηση και οι αντιδράσεις του είναι περισσότερο ενστικτώδεις. Αποδίδει μεγάλη σημασία σε ότι έχει σχέση με τις αισθήσεις, ντύσιμο, διακόσμηση, απολαύσεις.

Διαισθητικός τύπος: Ο τύπος αυτός είναι εντελώς διαφορετικά τοποθετημένος απέναντι στον κόσμο, σε σχέση με τον αισθητικό τύπο. Απορροφάται πιο πολύ από τα μακρινά παρά από τα χειροπιαστά. Επιθυμεί να είναι ανεξάρτητος πέρα από δεσμεύσεις και υποσχέσεις με αυστηρούς όρους. Γι' αυτό δυσκολεύεται να τηρήσει κανόνες. Η παραμέληση των συγκεκριμένων και χειροπιαστών, τον κάνουν να έχει μια επιπόλαιη στάση απέναντι στους κινδύνους ή αντίθετα γίνεται πολύ σχολαστικός με υπερβολικές προφυλάξεις. Ο διαισθητικός τύπος ζει έντονα μόνο όταν βρίσκεται συνέχεια απέναντι σε νέες καταστάσεις.

2.2 Εξωστρέφεια - Εσωστρέφεια: Οι 2 βασικές και αντίθετες ψυχικές τάσεις

Σχετικά με τους ανωτέρω βασικούς τύπους, υπάρχουν δύο βασικές ψυχικές τάσεις που καθορίζουν τη στάση του κάθε ενός απέναντι στον κόσμο.

Στην **εξωστρέφεια**, βασικό χαρακτηριστικό είναι να εξοικειώνεται το άτομο με το περιβάλλον του τόσο πολύ που χάνεται στην προσωπικότητα των άλλων ενώ η κυριαρχούσα σκέψη και τάση σε αυτήν την ψυχική τάση είναι «να κατακτήσω αυτό το περιβάλλον».

Στην **εσωστρέφεια** τα πράγματα αντιστρέφονται, η ψυχική τάση είναι να προσπαθεί να επιβάλλει στο περιβάλλον τα δικά του εσωτερικά σχήματα και αντιλήψεις. Το σημαντικό πράγμα γι' αυτόν είναι ο εσωτερικός κόσμος. Απομονώνεται από το εξωτερικό περιβάλλον. Διαθέτει όμως μια εσωτερική σταθερότητα και συνέπεια που στις υπερβολές της φθάνει ως την ακαμψία. Ενώ ο εξωστρεφής κινδυνεύει να χαθεί μέσα στον κόσμο, ο εσωστρεφής διατρέχει τον ανάλογο κίνδυνο από την μοναξιά του. Ο εσωστρεφής τα θέλει όλα ή τίποτα. Ο εξωστρεφής έχει σαν αξίωμα του το ζήσε και άσε τους άλλους να ζήσουν.

2.3 Για μια καλύτερη συζυγική ζωή: «Μάθετε να καυγαδίζετε δημιουργικά»

Η πραγματικότητα της συζυγικής ζωής μας έχει διδάξει ότι οι καυγάδες είναι αναπόσπαστο στοιχείο της. Αντί λοιπόν να σας γεμίζουν με ενοχές και πικρίες, σκεφθείτε πως μπορείτε να τους χρησιμοποιήσετε εποικοδομητικά και πως μπορείτε σταδιακά να τους «εξευγενίσετε» και να τους μετατρέψετε σε ένα δημιουργικό διάλογο. Ακολουθούν κάποιες **βασικές συμβουλές για αποτελεσματική επικοινωνία.**

- *Μάθετε να φιλονικείτε.* Κατανοείτε οριστικά, ότι οι διαφορές στην αντίληψη ανάμεσα στους δυο συζύγους είναι αναπόφευκτες. Εναρμόνιση δε σημαίνει κατ' ανάγκη εξομοίωση, θα μπορούσε να γινόταν πολύ ανιαρό τότε.

- *Μάθετε να ακούτε τα παράπονα του άλλου με καλή θέληση και ηρεμία.* Αφήστε τον να γκρινιάζει κάθε τόσο με την ησυχία του, έως ότου πει ότι θέλει να πει. Δείτε τη γκρίνια με συμπάθεια και αγάπη, και ακούστε την προσεκτικά, θα σας δώσει πολύτιμα στοιχεία για τις σκέψεις και τον χαρακτήρα του άλλου, θα σας αποκαλύψει τα συναισθήματά του και έτσι θα μπορέσετε να δείτε τις πραγματικές ανάγκες και να τις εκπληρώσετε.

- *Ακούτε με προσοχή και καλόπιστα τον άλλον, μόνο έτσι θα μπορέσετε να απαντήσετε αυτά που σας λέει ή σας ρωτάει, αντί να απαντάτε σε ότι νομίζατε ότι σας είπε.*

- *Δείχνετε καλή διάθεση την ώρα που καυγαδίζετε.* Δώστε προτεραιότητα στον άλλον, θα έρθει και η δική σας σειρά. Η καλή διάθεση την ώρα του καυγά, είναι χαρακτηριστικό των σοφών γι' αυτό δε γίνονται ποτέ αφόρητοι. Μπορεί βεβαίως να πείτε ότι δεν είσατε σοφοί, αλλά σίγουρα δε βλάπτει να μιμείστε τους τρόπους των σοφών, έχουν πολλά να σας δώσουν και είναι ότι καλύτερο έχετε να κάνετε. Επιδείξτε λοιπόν στωικότητα, χιούμορ και να θυμάστε πάντα να είσατε ευγενικοί την ώρα που καυγαδίζετε. Έτσι, ο διάλογος γίνεται μαχητικός και χαρακτηρίζεται από ευθυμία και αμοιβαία εμπιστοσύνη. Αυτό θα σας δώσει εσωτερική γαλήνη και αυτοπεποίθηση και για τις μελλοντικές σας διαφορές. Πέρα από τις διαφορές υπάρχει η σύμπνοια, η αγάπη, και αυτό έχει σημασία.

- *Μάθετε να συμφιλιώνεστε.* Όταν τελειώσει ο καυγάς, άλλοι χρειάζονται πολύ χρόνο και άλλοι λιγότερο για να συνέλθουν. Η ατμόσφαιρα τότε είναι όπως ο ουρανός μετά από μπόρα, καθαρός και ξάστερος με λαμπρό ήλιο που ζεσταίνει με τις ακτίνες του. Αφού συγκροτηθείτε εσωτερικά στο δικό σας χρόνο, προχωρήστε ήρεμα στη συμφιλίωση, χωρίς πομπώδεις εκφράσεις αλλά απλά και λιτά. Περιγράψτε αυτά που κάνατε, το θυμό σας και ότι είπατε. Τώρα που είστε πιο ήρεμοι μπορείτε να δείτε που ήσασαν υπερβολικοί, που πεισματάρηδες κλπ. Ζητείστε συγνώμη, πείτε ότι κατανοήσατε τον άλλον. Όχι απλώς να το πείτε αλλά να το νιώσετε, αλλιώς είναι περιττό. Μην κάνετε καταλογισμό ευθυνών, δείξτε μόνο διάθεση για συμφιλίωση, αυτό είναι που έχει σημασία.

- *Δώστε ο ένας περισσότερη ελευθερία στον άλλον.* Συνήθως τα καινούργια ζευγάρια έχουν την τάση να εξομοιώνονται μεταξύ τους, αλλά με το πέρασμα του χρόνου, ο εαυτός του καθενός, οι ιδιαιτερότητές του και οι τάσεις του τείνουν να προβληθούν μετά από την

καταπίεση και ζητούν τα δικαιώματά τους. Τότε είναι η επικίνδυνη περίοδος για τα ζευγάρια. Γι' αυτό από την αρχή δεχθείτε ο ένας τον άλλον έτσι ακριβώς όπως είναι και μάθετε να συμβιώνετε συμφιλιώνοντας τις διαφορές σας. *«Μέχρι τώρα προσπαθούσα να βρω έναν άνθρωπο που θα μου άρεσε. Από εδώ και πέρα θα προσπαθήσω να αρέσω στον άνθρωπο που βρήκα»*. Σκεφτείτε τα λόγια αυτά ενός Γάλλου συγγραφέα και απολαύστε τη συμβίωση μέσα από τις διαφορές σας νιώθοντας το ευχάριστο συναίσθημα της ελευθερίας μέσα στην αγάπη και την προσωπική σας έκφραση.

Ακολουθούν κάποιοι βασικοί κανόνες ομιλίας που βοηθούν στην επικοινωνία.

- *Να είσαι μέσα στο θέμα.*
- *Να είσαι σαφής.*
- *Ο τόνος της φωνής σου, η έκφραση του προσώπου, η στάση και οι χειρονομίες να μεταδίδουν το ίδιο μήνυμα με τα λόγια σου.*
- *Να συνειδητοποιείς το νόημα που μεταδίδει ο τόνος της φωνής σου και ο τρόπος σου και να φροντίζεις να είναι το αυτό ακριβώς που θέλεις να μεταδώσεις.*
- *Μην αφήνεις τη συζήτηση να εκτρέπεται σε φωνές, γκρίνιες, επιπλήξεις και κριτική. Δείξε ευγένεια, ηρεμία και υπομονή. Να διατηρείς φιλικό τόνο προσέγγισης.*
- *Άφησε και τους άλλους να μιλήσουν.*
- *Απόφυγε τις βρισιές και τον απότομο τρόπο, γιατί ο άλλος θα αναγκαστεί να αμυνθεί και δεν θα γίνει συζήτηση αλλά μάχη.*
- *Για να βεβαιωθείς ότι είσαι σαφής, ρώτησε αν ο άλλος έχει καταλάβει τι θέλεις να πεις.*
- *Να είσαι τίμιος και ευθύς, όταν εκφράζεις τα συναισθήματά σου και τις ιδέες σου. Να δίνεις στον άλλο να καταλάβει το γιατί έχεις κάποια συγκεκριμένη άποψη.*
- *Να μην ανακατεύεις άσχετα με το θέμα πρόσωπα και πράγματα στη συζήτηση.*
- *Να υπολογίζεις και τη γνώμη του άλλου και να μη δίνεις τη δική σου σαν «νόμο».*
- *Μην τονίζεις τις αρνητικές πλευρές της κατάστασης, αλλά τις εναλλακτικές λύσεις ώστε να λυθεί το πρόβλημα. Εστίασε στη δυνατή λύση και όχι στο πρόβλημα.*
- *Δείξε ενδιαφέρον για την όλη έκβαση του ζητήματος.*
- *Μην «επιτίθεται» στο πρόσωπο αλλά στο πρόβλημα.*

Και κάποιοι κανόνες για το πώς πρέπει να ακούμε.

- Η ενεργητική ακρόαση, έχει τα εξής στοιχεία: ενδιαφέρον, προσοχή, ανταπόκριση στα λόγια του άλλου. Ερωτήσεις για την κατανόηση του θέματος. Απόφυγε τις διακοπές, και άκου και τις λεπτομέρειες αυτών που λέει.
- Να είσαι ανοιχτόμυαλος και ελαστικός, πρόθυμος να παραιτηθείς από τις δικές σου απόψεις όταν ακούσεις κάτι καλύτερο.
- Απόφυγε να θυμώσεις όταν οι απόψεις του άλλου δεν συμφωνούν με τις δικές σου.
- Εξέτασε το γιατί ο άλλος έχει τις απόψεις που έχει.
- Δείξε ότι συμμερίζεσαι τον άλλον, τα συναισθήματά του, τη διάθεσή του και τις έννοιες του.
- Εξέτασε αν όλοι που τους αφορά το ζήτημα, έχουν κατανοήσει το θέμα και τις συμφωνίες που έχουν γίνει.

Τι να μην κάνετε. Στην επικοινωνία (και ιδιαίτερα με τα παιδιά) προσπαθήστε όσο μπορείτε να αποφύγετε τη χρήση των ακόλουθων τύπων εκφράσεων γιατί προκαλούν δυσάρεστα αποτελέσματα.

- Διαταγές - οδηγίες
- Απειλές - προειδοποιήσεις
- Προτροπές - ηθικολογίες - κηρύγματα
- Συμβουλές - προτάσεις - λύσεις
- Διδασκαλίες - λογικές εξηγήσεις
- Κρίσεις, διαφωνίες, κατηγορίες
- Επιβραβεύσεις, συμφωνίες
- Προσβολές - βρισιές - γελοιοποιήσεις
- Ερμηνείες - κρίσεις - διαγνώσεις
- Επιβεβαιώσεις - παρηγορίες - υποστηρίξεις
- Προκλήσεις, ερωτήσεις ανακριτικές
- Υποχωρήσεις, αστεία, αλλαγή θέματος

Τι είναι καλό να κάνετε. Παραθέτουμε κάποιες σκέψεις - ιδέες που βοηθούν στην πρόληψη δυσάρεστων καταστάσεων κατά την επικοινωνία (είτε πρόκειται για ενήλικες είτε παιδιά).

- *Να είσαι σταθερός μαζί μου. Μου δίνει σιγουριά.*
- *Μην κάνεις παράλογες υποχωρήσεις επειδή σου το ζητώ. Σε δοκιμάζω.*
- *Αναγνώριζε τις ικανότητές μου, και μη με σπρώχνεις να παριστάνω το σπουδαίο.*
- *Μίλησε μου ήρεμα σε μια στιγμή που θα είμαστε μόνοι, όταν θέλεις να μου κάνεις παρατήρηση.*
- *Μη με γεμίζει ενοχές για τα λάθη μου. Κοίταξέ τα με αγάπη και κατανόηση.*
- *Θέλω να υφίσταμαι τις συνέπειες των λαθών μου. Στήριξέ με, με αγάπη και κατανόηση.*
- *Μην το κάνεις μεγάλο θέμα όταν με βλέπεις λίγο αδιάθετο καμιά φορά. Η δική σου προσοχή είναι το φάρμακο κι όχι οι γιατροί.*
- *Μη μου κάνεις συνεχώς παρατηρήσεις γιατί τότε με υποχρεώνεις να αμύνομαι κάνοντας τον κουφό.*
- *Όταν μου δίνεις μια υπόσχεση, περιμένω να την κρατήσεις.*
- *Μη θεωρείς δεδομένη την τιμιότητά μου. Όταν με κάνεις να νιώθω ανασφάλεια με ρίχνεις στο ψέμα.*
- *Μη μου λες αντιφατικά πράγματα. Με κάνεις να χάνω την πίστη μου σε σένα.*
- *Μην αγνοείς τις ερωτήσεις μου γιατί με σπρώχνεις να ψάχνω σε άλλες πηγές.*
- *Μην προσπαθείς να με κάνεις να πιστέψω ότι είσαι αλάνθαστος και τέλειος. Σε προτιμώ όταν είσαι αληθινός.*
- *Δε θα σου πέσει η υπόληψη όταν μου ζητήσεις συγγνώμη για ένα λάθος σου. Αντίθετα, η τίμια αναγνώριση του λάθους σου σε ανεβάζει στην υπόληψή μου.*
- *Μ' αρέσει να σε δοκιμάζω κάπου κάπου. Αυτός δεν είναι λόγος για να θυμώνεις.*
- *Μ' αρέσει να κάνω τα πράγματα με τον δικό μου τρόπο. Προσπάθησε να το δεχτείς αυτό.*
- *Για την ανάπτυξή μου και την ψυχική μου ισορροπία χρειάζομαι αγάπη και κατανόηση, νομίζεις ότι είναι ανάγκη να σου το λέω συνέχεια;*

2.4 Χαρακτήρες γονέων με λάθος τρόπο αντιμετώπισης των παιδιών

Ακολουθούν τέσσερις κατηγορίες των γονέων και τα λάθη που συνήθως γίνονται κατά την επικοινωνία τους με τα παιδιά.

α) **Ο αυταρχικός** (επιπλήξεις, προσβολές, αυστηρότητα, κηρύγματα, τιμωρίες, ποινές, κλπ.)

Εδώ ο γονιός είναι η αλάθητη και άκαμπτη εξουσία. Όλες τις αποφάσεις τις παίρνει εκείνος. Οι σκέψεις και τα συναισθήματα του παιδιού σπάνια λαμβάνονται υπόψη, ακόμα κι όταν οι αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν αφορούν άμεσα το παιδί. Ο γονιός παρουσιάζει τις απαιτήσεις του και περιμένει υποταγή. Δεν επιτρέπει τις διαφωνίες. Η επικοινωνία καταντάει μονόπλευρη. Μερικές φορές φαίνεται πως ο γονιός ενδιαφέρεται για τις απόψεις του παιδιού πχ. Μπορεί να ζητήσει από το παιδί να του εξηγήσει μια πράξη που έκανε, γιατί την έκανε κλπ. Στην ουσία όμως, ο γονιός αυτός δεν ακούει τις εξηγήσεις του παιδιού του, γιατί ο ίδιος έχει ήδη αποφασίσει μέσα του το τι και πως. Ποια είναι όμως τα αποτελέσματα αυτής της συμπεριφοράς στο παιδί;

- Το παιδί θυμώνει αλλά πρέπει να κρατήσει το θυμό μέσα του ή να ξεσπάσει αλλού (δειλία, επιθετικότητα, νυχτερινές διεγέρσεις, ενούρηση, άμυνα) γιατί την οποιαδήποτε έκφραση των συναισθημάτων του, θα ακολουθήσει κι άλλη τιμωρία ή άλλες απαιτήσεις για υποταγή.

- Το παιδί υπακούει από φόβο κι όχι από δική του πρωτοβουλία. Έτσι δε μαθαίνει να έχει υπευθυνότητα και να αποφασίζει για τον εαυτό του γιατί δεν του δίνεται καμιά ευκαιρία γι' αυτό.

- Η σχέση γονιού - παιδιού δε χαρακτηρίζεται από αμοιβαία εμπιστοσύνη, ζεστασιά και επαφή. Δημιουργείται ψυχρότητα και απόσταση μεταξύ τους.

- Το παιδί δε βλέπει την ώρα να μεγαλώσει και να φύγει από το σπίτι, αλλά ταυτόχρονα φοβάται γιατί έχει μάθει να εξαρτάται από τους άλλους. Οι άλλοι αποφάσιζαν για εκείνο.

- Στο μέλλον το πιθανότερο είναι, το παιδί να χρησιμοποιήσει τους ίδιους τρόπους συναλλαγής με τους άλλους, κάνοντας έτσι δύσκολη την ανάπτυξη υγιών σχέσεων.

- Επομένως κι αν ακόμα το παιδί υπακούει, ο γονιός δεν πρόκειται να το βοηθήσει να αναπτύξει την ανεξαρτησία και την εμπιστοσύνη στον εαυτό του.

β) **Ο υπερπροστατευτικός** («Δεν καταλαβαίνεις πόσο ανησυχούμε για σένα;», «εγώ για το καλό σου το λέω», «πρόσεχε μην πάθεις τίποτα», «τι θα πουν οι άλλοι γι' αυτό;», «εμένα δε με σκέφτεσαι;», «εγώ το κάνω για να μην πάθεις τίποτα και μετά στεναχωρηθείς», κλπ.)

Ο γονιός προσπαθεί να προλάβει όλες τις επιθυμίες του παιδιού, υπαρκτές και ανύπαρκτες. Αποφασίζει πάντοτε για το παιδί, με τη δικαιολογία ότι φροντίζει για το καλό του και ότι εκείνος ξέρει καλύτερα. Δεν αφήνει καμιά πρωτοβουλία στο παιδί και αν εκείνο προσπαθήσει να ενεργήσει, δέχεται την επίκριση ή την συμβουλή για ότι έχει κάνει. Ο υπερπροστατευτικός είναι ο κατ' εξοχήν τρόπος αντιμετώπισης που δημιουργεί συναισθήματα ενοχής, άγχους, ανασφάλειας και καταπίεση. Ο γονιός προστατεύει το παιδί να μην κάνει λάθη, να μην ρισοκινδυνεύσει, γιατί μπορεί να αποτύχει και να προκαλέσει τα αρνητικά σχόλια των άλλων. Με αυτόν τον τρόπο ο γονιός ελέγχει την κατάσταση, δίνοντας υπερβολικό βάρος στις γνώμες, επιθυμίες και προσδοκίες τις δικές του και των άλλων, αναγκάζοντας έτσι το παιδί να νιώθει υποχρεωμένο να πράττει και να ζει για την επιδοκιμασία των άλλων. Επίσης ανησυχεί υπερβολικά για την υγεία και την ασφάλεια του παιδιού.

Εδώ υπάρχει κάποια επικοινωνία γιατί ο γονιός πράγματι ενδιαφέρεται για το παιδί, αλλά μόνο για την προφύλαξή του και όχι για το τι αισθάνεται. Ο σκοπός του είναι η προφύλαξη του παιδιού και η επιδοκιμασία των άλλων. Ποιες είναι οι επιπτώσεις για το παιδί;

- Το παιδί δρα κάτω από συναισθήματα ενοχής, άγχους και καταπίεσης παρά για λόγους σημαντικούς για τον ίδιο.

- Ξεσπάει στην πιεστική αυτή στάση του γονιού είτε παθητικά (δειλία, τεμπελιά) είτε ενεργητικά (πείσμα, επιθετικότητα, δυσκολίες στο φαγητό, νυχτερινές διεγέρσεις)

- Λόγω της υπερβολικής φροντίδας και του περιορισμού των δραστηριοτήτων του έχει το φόβο μήπως αποτύχει. Έτσι δεν αναπτύσσει πρωτοβουλία και δεν ανεξαρτητοποιείται γιατί νιώθει ανασφάλεια και δεν έχει εμπιστοσύνη στις ικανότητές του.

- Λόγω του βάρους που μαθαίνει να δίνει στη γνώμη των άλλων, συχνά έχει υπερβολικές απαιτήσεις από τον εαυτό του, που του δημιουργούν άγχος και αν οι γνώμες των άλλων δε συμφωνούν με τις κλίσεις του δεν τον ευχαριστεί η επιτυχία.

- Επίσης μαθαίνει να εξαρτάται πάντοτε από τους άλλους πράγμα που θα δυσκολέψει τις σχέσεις του με τους άλλους. Θα ζητάει «αποκούμπι».

- Ο αυτοσεβασμός και η αυτοεκτίμησή του εξαρτώνται από τους άλλους. Έτσι γίνεται ένας άνθρωπος που αποδίδει, αλλά είναι αγχώδης και ανασφαλής και φοβάται την αλλαγή και την πρωτοβουλία.

γ) Ο ασυνεπής - ο υποχωρητικός

Ο γονιός αυτός, συνήθως βάζει κανόνες, απειλεί, υπόσχεται αλλά τελικά δεν ακολουθεί αυτά που λέει. Μόλις βρεθεί μπροστά σε διαφωνία που συνήθως οδηγεί σε πίεση και ίσως φασαρία, υποχωρεί. Σκοπός του είναι να υπάρχει ησυχία στο σπίτι, να μην «έχουμε φασαρίες και συγκρούσεις». Ακόμα πολλές φορές υπόσχεται επιβραβεύσεις που δεν τηρεί. Η δράση του είναι παρορμητική χωρίς να μεταδίδει στο παιδί καμιά συνεπή κατεύθυνση. Ποιες είναι οι επιπτώσεις στο παιδί;

- Δε μαθαίνει να αυτοπειθαρχεί. Βλέπει πως αν επιμένει αρκετά, μπορεί να κάνει ότι θέλει. Γίνεται ατίθασος, επιθετικός.

- Μαθαίνει να κοντρολάρει και να χρησιμοποιεί τους γονείς του και τους άλλους και αργότερα δε θα δίνει σημασία στο πως οι άλλοι μπορεί να νιώθουν γιατί διδάχτηκε να σκέφτεται μόνο τον εαυτό του. Δυσκολεύεται να δημιουργήσει σωστές διαπροσωπικές σχέσεις.

- Δε μαθαίνει να προσαρμόζεται σε κανόνες και οδηγίες. Αυτό θα τον φέρει σε συνεχή προστριβή με κάθε μορφή εξουσίας και ιεραρχίας όπως δασκάλους, προϊσταμένους, ακόμα και την πολιτεία, γιατί ο ίδιος θα τείνει προς μια αντικοινωνική συμπεριφορά. Νιώθει ανασφάλεια.

- Το παιδί επίσης δε μαθαίνει να παίρνει αποφάσεις χρησιμοποιώντας την κρίση, τον ορθολογισμό και τη συνεργασία. Αντίθετα μαθαίνει να αντιδρά στην παρόρμηση της στιγμής χωρίς να υπολογίζει τα επακόλουθα των πράξεών του.

δ) Παράλογες απαιτήσεις - υπέρμετρες αξιώσεις («θα πετύχεις αυτό που δεν πέτυχα εγώ», «θα είσαι ο πρώτος», «η επιτυχία σου είναι και δική μας επιτυχία», κλπ.)

Ο γονιός θέλει να δει στο παιδί του τον ίδιο του τον εαυτό όπως τον έχει φανταστεί αλλά που όμως δεν κατάφερε να γίνει. Απαιτεί από το παιδί να είναι το πρώτο, του ζητάει όλο και καλύτερη επίδοση, το πιέζει φορτικά να είναι πάνω από όλους. Το παιδί παίρνει το μήνυμα ότι οι γονείς του δεν είναι ποτέ ευχαριστημένοι κι ότι κι αν κάνει δεν καταφέρνει να επιτύχει. Οι επιπτώσεις στο παιδί είναι:

- Το άγχος, η ανασφάλεια, η εξάρτηση από τους γονείς, έλλειψη πρωτοβουλίας, δειλία, τεμπελιά (προτιμάει να μην κάνει τίποτα αν δεν είναι σίγουρο για την επιτυχία), επιθετικότητα, ψέμα.

ε) Επίσης καταστροφικό ρόλο στη διαμόρφωση του χαρακτήρα του παιδιού, παίζουν τα *προβλήματα επικοινωνίας στις σχέσεις των συζύγων*. Το παιδί παίρνει συχνά διπλά μηνύματα, και έχει έλλειψη βοήθειας και συμπαράστασης, γιατί δεν παίρνει από τους γονείς του - που είναι βυθισμένοι στα δικά τους προβλήματα - την προσοχή που χρειάζεται για τη σωστή ψυχική και πνευματική ανάπτυξη του.

Τελειώνοντας με την επισκόπηση της επικοινωνίας στο πλαίσιο της οικογενειακής ζωής, στο επόμενο κεφάλαιο, επιχειρούμε να κάνουμε το ίδιο, αυτή τη φορά στον επαγγελματικό χώρο.

3. Επικοινωνία Στην Επαγγελματική Ζωή

Τα ηγετικά στελέχη πρέπει να έχουν την ικανότητα όχι μόνο να μεταδίδουν τις ιδέες τους στα άτομα που τις υλοποιούν αλλά και να τα πείθουν, εξασφαλίζοντας έτσι την από μέρους τους αποδοχή των ιδεών, κατά συνέπεια δε και τη θετική στάση και συνεργασία τους. Αυτό δεν μπορεί να γίνει χωρίς ξεκάθαρη και πλήρη επικοινωνία. Η τέχνη της επικοινωνίας είναι η πιο κρίσιμη λειτουργία του διοικητικού στελέχους και η πιο απαιτητική.

Συνήθως στην περίπτωση της επαγγελματικής επικοινωνίας, ο πομπός είναι ο πωλητής και ο δέκτης είναι ο αγοραστής. Ενώ το μήνυμα αφορά το προϊόν ή την υπηρεσία που διαφημίζεται, προσφέρεται και πωλείται. Το πλαίσιο είναι οι εμπορικές συναλλαγές, η αγοραπωλησία προϊόντων και υπηρεσιών και το περιβάλλον είναι οι κάθε λογής επαγγελματίες, οι υπάλληλοι και τα στελέχη των επιχειρήσεων, οι συνεργάτες τους καθώς και οι πελάτες. Το πλαίσιο επικοινωνίας καθορίζει και τους στόχους των δύο πλευρών: πχ. πρωταρχικός στόχος των μηνυμάτων κάθε επιχειρηματία είναι η προσέλκυση πελατείας και το κέρδος, ενώ η ανταπόκριση κάθε πελάτη αφορά την ικανοποίηση των διαφόρων καταναλωτικών αναγκών του ή αντίθετα τη δυσαρέσκειά του λόγω μη ικανοποίησης αυτών των αναγκών.

3.1 Βελτίωση της επικοινωνίας

Το μήνυμα προσδιορίζει σημαντικά την αποτελεσματικότητά της επικοινωνίας. Η σύνταξη, η μορφή, το ύφος, το χρώμα του και η έντασή του προσδιορίζουν τις δυνατότητες σύλληψης και κατανόησής του. Συχνά τα μηνύματα εμπεριέχουν σοβαρές αδυναμίες που δεν είναι καθόλου δύσκολο να περιοριστούν. Στη συνέχεια παρουσιάζονται ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά στοιχεία που συνθέτουν ένα σωστό μήνυμα.

Σαφήνεια - ακρίβεια. Κάθε μήνυμα, για να γίνει εύκολα αντιληπτό και κατανοητό από το δέκτη, πρέπει να διακρίνεται από τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια. Αυτή εξαρτάται τόσο από το χρησιμοποιούμενο κώδικα όσο και από τη δομή του.

Πληρότητα. Το μήνυμα πρέπει να περιέχει όλες εκείνες τις πληροφορίες που είναι αναγκαίες, για να γίνει κατανοητό από το δέκτη αυτό που θέλουμε να του μεταβιβάσουμε. Όταν οι πληροφορίες είναι ελλιπείς, ο δέκτης έχοντας την τάση να συμπληρώνει από μόνος

του τα πληροφοριακά κενά μπορεί, χωρίς να το θέλει, να διαστρεβλώσει το νόημα του μηνύματος. Επίσης, ο δέκτης πρέπει να έχει την υπομονή να πάρει ολόκληρο το μήνυμα. Πολλές φορές οι άνθρωποι δεν περιμένουν ολόκληρο το μήνυμα αλλά σπεύδουν να βγάλουν συμπεράσματα μόνον από ένα πρώτο μέρος του.

Περιεκτικότητα - συντομία. Η περιεκτικότητα και η συντομία του μηνύματος αυξάνει τις δυνατότητες σύλληψής του από το δέκτη και βέβαια μειώνει το κόστος της επικοινωνίας. Από την άλλη η περιεκτικότητα δε θα πρέπει να λειτουργεί σε βάρος της πληρότητας.

Από την πλευρά του δέκτη η βελτίωση της επικοινωνίας αφορά κυρίως την αποτελεσματική ακρόαση. Η αποτελεσματική ακρόαση απαιτεί τόσο τη σωστή «παθητική ακρόαση» όσο και τη σωστή «ενεργητική ακρόαση», των οποίων το περιεχόμενο και οι βασικές αρχές δίνονται με συντομία στη συνέχεια.

Η ενεργητική ακρόαση είναι μια ακόμα τεχνική αποτελεσματικής επικοινωνίας που αφορά κυρίως τον δέκτη μηνυμάτων. Πρόκειται για την ικανότητά μας να ακούμε προσεκτικά το συνομιλητή μας χωρίς να τον διακόπτουμε και χωρίς να σκεφτόμαστε συνέχεια τη δική μας άποψη ή θέση την ώρα που εκείνος διατυπώνει τη δική του πρόταση. Αν δεν έχουμε την υπομονή να αφήσουμε το συνομιλητή μας να ολοκληρώσει ελεύθερα τη σκέψη του, να στείλει τα μηνύματά του και να προβάλλει τα επιχειρήματά του, τότε είναι σαν να έχουμε αρνηθεί την επικοινωνία πριν καν εκείνη αρχίσει. Αν έχουμε βγάλει ήδη τα συμπεράσματά μας και έχουμε αποκλείσει εκ των προτέρων την πιθανότητα να πεισθούμε ή να αλλάξουμε γνώμη για κάτι, τότε δεν έχει νόημα να συζητάμε.

Όταν ακολουθούμε μια μη ενεργητική ακρόαση, τότε περιμένουμε την ευκαιρία να διακόψουμε το συνομιλητή μας με τη φράση «ναι, αλλά...». Αυτό δείχνει ότι ενδιαφερόμαστε περισσότερο για τη δική μας γνώμη παρά για την πληροφορία που μας δίνει ο άλλος. Οι αιτίες που εξηγούν την έλλειψη αυτής της ικανότητας είναι ότι μας αρέσει ν' ακούμε μόνο ότι μας συμφέρει, ότι θέλουμε να έχουμε τον έλεγχο και να περνάει πάντοτε το δικό μας, ότι είμαστε δογματικοί στις απόψεις μας και, το χειρότερο, ότι δεν προσπαθούμε να βρίσκουμε κοινά αποδεκτές λύσεις. Ας δοκιμάσουμε να πούμε τη φράση «ναι, και...».

Παθητική ακρόαση. Τα χαρακτηριστικά της είναι η σωστή σύλληψη, επεξεργασία και ερμηνεία από το δέκτη των μηνυμάτων που του στέλνει ο πομπός. Η επιτυχημένη παθητική ακρόαση απαιτεί τις παρακάτω βασικές ενέργειες:

- *Εξάλειψη των θορύβων* με την ευρεία έννοια και των ενοχλήσεων που εμποδίζουν τον πομπό να εκφραστεί και προκαλούν αλλοιώσεις και παρερμηνείες στο μήνυμα.
- *Συγκέντρωση της προσοχής του δέκτη*, για να συλλάβει συνολικά το μήνυμα και να αποφύγει τα βιαστικά συμπεράσματα πριν ακόμα ολοκληρωθεί το μήνυμα.
- *Οπτική επαφή και νεύματα*, ώστε να αντιλαμβάνεται ο πομπός ότι ο δέκτης τον παρακολουθεί και ότι έχει συγκεντρωμένη την προσοχή του σ' αυτόν (τον πομπό).
- *Έλεγχο των προκαταλήψεων του δέκτη* και της πιθανής ευαισθησίας του στις λέξεις ή τα χαρακτηριστικά του πομπού, ώστε να γίνεται κατανοητό το πραγματικό νόημα του μηνύματος.

3.2 Μέθοδοι και τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας

Εκτός από τις προϋποθέσεις που αναφέραμε, η αποτελεσματική επικοινωνία περιλαμβάνει κάποιες μεθόδους και τεχνικές, τα λεγόμενα επικοινωνιακά κόλπα ή τρυκ.

Η ευγένεια αφοπλίζει και τον πιο δύσκολο συνομιλητή γιατί ως γνωστόν «η συμπεριφορά δημιουργεί συμπεριφορά». Η προβολή επαρκών γνώσεων και ικανοτήτων δίνει μια θετική εικόνα στην άλλη πλευρά και δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης. Επίσης, ο σεβασμός της προσωπικότητας του άλλου αποτρέπει προσωπικές προσβολές και παρεξηγήσεις. Η φιλική διάθεση αλλά και η ευχάριστη ατμόσφαιρα μειώνουν τα αντικειμενικά εμπόδια και προδιαθέτουν ευνοϊκά. Η αισιόδοξη προοπτική της επικοινωνίας και η θετική σκέψη αναιρούν τις αρνητικές αντιδράσεις, τις επιθετικές διαθέσεις και τις αμφιβολίες. Η διακριτικότητά μας προφυλάσσει από υπεροψίες, ειρωνείες και ατυχείς χειρισμούς. Τέλος, η ευελιξία μας επιτρέπει να βγαίνουμε από αδιέξοδα αναζητώντας εναλλακτικές καταστάσεις.

Οι επαφές «πρόσωπο με πρόσωπο» είναι ο πιο κοινός και συνήθως, ο πιο παραγωγικός τύπος επαφών που χρησιμοποιεί ένας επαγγελματίας πωλητής. Σε ορισμένες περιπτώσεις πρέπει να προτιμάται σε σχέση με αντίστοιχους τύπους επαφών (τηλέφωνο, επιστολή, e-mail) γιατί εξασφαλίζει την αμεσότητα στη σχέση πωλητή - πελάτη. Για παράδειγμα, όταν βρίσκεστε με τον πελάτη, σε μια προσωπική (face to face) επαφή, είναι ευκολότερο να εξασφαλίσετε και να διατηρήσετε αμείωτο το ενδιαφέρον του. Επίσης, όταν μπορείτε να παρατηρείτε τις συνθήκες κάτω από τις οποίες εργάζεται και δραστηριοποιείται ο υποψήφιος πελάτης σας, έχετε τη δυνατότητα να κατανοήσετε καλύτερα τις απαιτήσεις και τα «θέλω» του, ώστε να οδηγηθείτε σε μια αμοιβαία ωφέλιμη συμφωνία.

Αντίστροφα, όταν ο υποψήφιος πελάτης μπορεί να σας παρατηρεί και εκείνος κατά τη διάρκεια μιας face to face επαφής, μπορείτε να τον πείσετε ευκολότερα όντας κατάλληλα προετοιμασμένος ως προς την εμφάνιση, τη συμπεριφορά και τον επαγγελματισμό. Σε μια πρόσωπο με πρόσωπο επαφή, ο πωλητής βρίσκεται «επί σκηνής» και θέτει τον εαυτό του σε «τρωτή» θέση, σε περίπτωση που δεν έχει φροντίσει προσεκτικά τον χειρισμό των επαγγελματικών του «εργαλείων» διαπραγμάτευσης και παρουσίασης του προϊόντος του.

Ο αριθμός των επαφών face to face είναι πολύ μικρός σε σχέση με όλους τους τύπους επαφών που μπορεί θεωρητικά να πραγματοποιήσει ένας πωλητής (τηλέφωνο, επιστολή, e-mail). Κατά το αμερικανικό μοντέλο προσωπικών πωλήσεων, ακόμα και ο καλύτερος πωλητής δεν μπορεί να πραγματοποιήσει περισσότερα από έξι προσωπικά ραντεβού με πελάτες την ημέρα. Στην «πρόσωπο με πρόσωπο» επαφή ο πωλητής πρέπει να δίνει ιδιαίτερο βάρος στα εξής:

- Να συστήνεται πάντα με το όνομά του στους ανθρώπους που συναντά, ασχέτως αν είναι πιθανοί πελάτες ή όχι.
- Να χαιρετά πάντα τους πελάτες (και στην αρχή και στο τέλος της επικείμενης συνάντησης) χρησιμοποιώντας το όνομά τους, αν είναι δυνατόν.
- Να κάνει πάντα τις αρχικές παρατηρήσεις, έχοντας τον πρώτο λόγο.
- Να επιδιώκει όσο το δυνατόν περισσότερο το διάλογο.
- Να κάνει την επαγγελματική του πρόταση, στα πρώτα περίπου στάδια της συζήτησης.
- Να χρησιμοποιεί πάντα βοηθητικό υλικό για την καλύτερη παρουσίαση του προϊόντος (πχ. εικόνες, σημειώσεις, έρευνες κλπ.)
- Να είναι πάντοτε σε θέση να αντικρούει πιθανές αντιρρήσεις του πελάτη.
- Να αποχωρεί πάντα χαμογελαστά και ευγενικά, ανεξάρτητα από τη θετική ή αρνητική έκβαση της συνάντησης.

3.3 Πως να αντιμετωπίσετε τις αντιρρήσεις

Υπάρχουν κάποιες συνηθισμένες αντιρρήσεις που όλοι οι πωλητές καλούνται να αντιμετωπίσουν και μπορούμε να τις ταξινομήσουμε σε τρεις κατηγορίες:

α) **Ψεύτικες αντιρρήσεις:** Πρόκειται ουσιαστικά για επιφανειακές αντιρρήσεις, όπου ο πελάτης επειδή δεν έχει επιθυμία για απόκτηση, προσπαθεί να ξεφύγει από τον πωλητή.

β) **Ανεπιβεβαίωτες αντιρρήσεις:** Εδώ, ο πελάτης επαναλαμβάνει σαν παραγάλος επιχειρήματα που άκουσε από έναν ανταγωνιστή πωλητή ή κάποιο κουτσομπολιό της αγοράς. Εδώ, ο έμπειρος πωλητής, από το περιεχόμενο της αντίρρησης, καταλαβαίνει αμέσως την πηγή και δρα ανάλογα.

γ) **Πραγματικές αντιρρήσεις:** Είναι πάντοτε ευπρόσδεκτες, γιατί αν μη τι άλλο δείχνουν ότι ο πελάτης μάς παρακολουθεί με ενδιαφέρον και ότι αυτό το ενδιαφέρον, εάν αντιμετωπιστεί καλά, μπορεί να μετατραπεί σε πραγματικό ενδιαφέρον.

Μια άλλη συμβουλή είναι, εάν μια πραγματική αντίρρηση επαναλαμβάνεται συχνά και από διαφορετικούς πελάτες, να τη θέτουμε μόνοι μας σαν αντικείμενο συζήτησης στον πελάτη μας και να δίνουμε οι ίδιοι την απάντηση. Έτσι την απογυμνώνουμε εντελώς και δεν την αφήνουμε να μετατραπεί σε πηγή κινδύνου.

Ο καλός πωλητής θα πρέπει:

- *Να μην αισθάνεται ότι ο πελάτης έχοντας αντιρρήσεις, είναι σαν να του επιτίθεται.*
- *Να επαναλαμβάνει την αντίρρηση του πελάτη με άλλα λόγια, δείχνοντάς του έτσι ότι την κατανοεί πλήρως.*
- *Να προσπαθεί να μάθει το λόγο ή την πηγή της αντίρρησης.*
- *Να θυμάται ότι όλες οι αντιρρήσεις θέλουν απάντηση και μάλιστα σαφή.*
- *Να μάθει και να εξασκήσει την τεχνική, του να αξιοποιεί τις αντιρρήσεις για μια πιο αποτελεσματική επιχειρηματολογία.*
- *Να μην ξεχνά ότι ο πιο επικίνδυνος πελάτης είναι ο σιωπηλός, αυτός που δεν μας βοηθά να ξεκινήσουμε έναν διάλογο, να έρθουμε πιο πολύ κοντά του.*

3.4 Γλώσσα Σώματος

Ο επαγγελματίας πωλητής, όντας ειδικός στο να επικοινωνεί και να κατανοεί τους ανθρώπους, πρέπει να είναι σε θέση να ερμηνεύει και τη γλώσσα του σώματός τους. Ο επαγγελματίας αντιλαμβάνεται ότι κάθε άτομο με το οποίο επικοινωνεί είναι διαφορετικό. Υπάρχουν παρ' όλα αυτά, συγκεκριμένες κινήσεις της γλώσσας του σώματος που είναι κοινές για όλους μας.

Τα μάτια

Λέγεται ότι η κόρη του ματιού διαστέλλεται όταν εγκρίνουμε και συστέλλεται όταν αποδοκιμάζουμε κάτι: όταν δηλαδή μας αρέσει κάτι, η κόρη του ματιού μας μεγαλώνει ενώ αντίθετα μικραίνει όταν δεν μας αρέσει.

Ζωτικός χώρος και Ζώνες

Η επιστημονική έρευνα απέδειξε, ότι ο άνθρωπος έχει τη δική του προσωπική φυσαλίδα που κινείται μαζί του. Ο ζωτικός χώρος διακρίνεται σε τέσσερις διαφορετικές ζώνες:

- *Ζώνη Οικειότητας:* (ανάμεσα στα 15 - 50 εκ.) Είναι η πιο σημαντική γιατί αυτήν ακριβώς φρουρεί το άτομο σαν ιδιοκτησία του και μόνο σε αυτούς που είναι συναισθηματικά κοντά του επιτρέπει την παραβίασή της.
- *Προσωπική Ζώνη:* (50 εκ. - 1,5 μ.) Είναι η απόσταση που στέκεται κάποιος από τους άλλους στις κοινωνικές συναναστροφές και τις φιλικές συγκεντρώσεις.
- *Κοινωνική Ζώνη:* (1,5 μ. - 3,5 μ.) Στεκόμαστε σε αυτήν την απόσταση από ξένους, ένα καινούργιο συνάδελφο και γενικά ανθρώπους που δεν γνωρίζουμε πολύ καλά.
- *Δημόσια Ζώνη:* (πάνω από 3,5 μ.) Είναι η βολική απόσταση που διαλέγουμε κάθε φορά που απευθυνόμαστε σε μια μεγάλη ομάδα ανθρώπων.

Ο χώρος μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να ασκήσετε ή να ελαττώσετε πίεση ανάλογα με τις περιστάσεις. Στον κόσμο των επαγγελματικών πωλήσεων πρέπει να είστε σε θέση ν' αντιλαμβάνεστε πότε ασκείτε υπερβολική πίεση σ' έναν πελάτη. Το μήνυμα αυτό θα πάρετε καθώς τα άκρα του πελάτη σας θα κάνουν σπασμωδικές κινήσεις άθελά του. Το πόδι του θ' αρχίσει να τρέμει ή να κουνιέται μηχανικά, θα χτυπά τα δάχτυλα του χεριού του στο γραφείο - αυτά είναι σημάδια ανυπομονησίας ή απογοήτευσης. Αν δείτε τέτοια ακούσια σημάδια, προσπαθήστε να δείτε τι τα προκαλεί. Αλλάξτε το θέμα της συζήτησης κι αφήστε τη γλώσσα του σώματος του πελάτη σας να χαλαρώσει. Αν ασκείτε πίεση σε σημείο που ο πελάτης νιώθει αμηχανία, θα αναπτύξει μια αντανακλαστική αντίσταση απέναντί σας.

Οι καρέκλες

Έχετε παρατηρήσει ποτέ ότι σε κάποια γραφεία οι καρέκλες που προορίζονται για τους επισκέπτες είναι σαφώς χαμηλότερες; Όταν κάθεστε σε χαμηλές καρέκλες, χάνετε απότομα την αυτοπεποίθησή σας. Είναι πολύ δύσκολο για σας να κάνετε μια δυναμική κι ενθουσιώδη παρουσίαση κάτω από τέτοιες συνθήκες. Προσπαθήστε να καθίσετε στο χέρι της καρέκλας ή βρείτε μια δικαιολογία για ν' αλλάξετε καρέκλα. Αν η γλώσσα του σώματός σας δείχνει έλλειψη αυτοπεποίθησης, δεν έχετε την ευκαιρία να κάνετε σωστά τη δουλειά σας. Ο πιο αποτελεσματικός τρόπος για να κάνετε μια παρουσίαση είναι να κάθεστε εσείς κι ο πελάτης στην ίδια άκρη ενός τραπεζιού ή ενός γραφείου.

Οι «πρόσωπο με πρόσωπο» επαφές στη γλώσσα του σώματος υποδηλώνουν σύγκρουση. Είναι μια κακή αρχή. Το να κάθεστε δίπλα δηλώνει πως δουλεύετε μαζί, ότι είστε δύο άνθρωποι που σκοπεύουν να συνεργαστούν. Επιπρόσθετα, αν είστε δεξιόχειρες προσπαθήστε να έχετε τον πιθανό πελάτη σας στα δεξιά σας. Θα νιώθετε πιο δυνατοί, πιο άνετοι, πιο σίγουροι για τον εαυτό σας.

Το ύψος

Το ύψος του σώματος μπορεί να δώσει μια εντύπωση εξουσίας και δύναμης. Ο νικητής σε κάποιο άθλημα στέκεται σε ψηλότερο βάθρο απ' ότι ο δεύτερος κι ο τρίτος. Επομένως, αν συμβαίνει να είστε πολύ ψηλοί, προσπαθήστε να μη δημιουργήσετε αίσθημα ανασφάλειας στον πελάτη σας.

Η στάση του σώματος

Για τη στάση του σώματος, αναφορικά με τη γλώσσα του σώματος, έχουν ειπωθεί περισσότερα απ' ότι για οποιονδήποτε άλλον παράγοντα. Μη διαβάζετε περισσότερα απ' όσα πρέπει σε μια σταθερή στάση. Αυτό που έχει σημασία είναι η αλλαγή της στάσης. Μπορεί ο συνομιλητής σας να κάθεται με σταυρωμένα τα χέρια. Αυτό σημαίνει ότι βαριέται ή δεν ενδιαφέρεται; Όχι απαραίτητα. Μπορεί απλά να δείχνει ότι νιώθει άνετα σ' αυτήν τη στάση.

Αν, όμως, κάποιος που κάθεται με σταυρωμένα τα χέρια, ξαφνικά τα ανοίξει και γείρει προς το μέρος σας, αυτό μπορεί να είναι ένδειξη πως ό τι λέτε τη συγκεκριμένη στιγμή τον ενδιαφέρει πολύ. Κατά τον ίδιο τρόπο να προσέχετε και τα σήματα που δίνετε εσείς.

Τα ψέματα

Υπάρχουν αρκετά σημάδια που προδίδουν κάποιον όταν δεν λέει την αλήθεια. Κάθε φορά που κάνετε μια σημαντική ερώτηση, παρατηρήστε την απάντηση στη γλώσσα του σώματος. Αν εντοπίσετε μια ακούσια κίνηση των χεριών προς το πρόσωπο, το λαιμό, τα μαλλιά ή το λοβό του αυτιού, είναι πολύ πιθανό αυτό που σας λένε να μην είναι απόλυτα αληθές. Άλλη μια ένδειξη είναι όταν το βλέμμα του συνομιλητή σας ξαφνικά καρφώνεται στο ταβάνι ή στο πάτωμα.

Οι ομάδες

Ο αρχηγός ή ο αρμόδιος για τις αποφάσεις σε μια ομάδα ανθρώπων διακρίνεται εύκολα, αν παρατηρήσετε τη συνολική γλώσσα σώματος της ομάδας. Όταν κάποιος σταυρώνει τα πόδια του κι οι άλλοι τον μιμούνται, είναι πολύ πιθανό να είναι ο αρχηγός, και άρα αυτός που παίρνει τις αποφάσεις.

Κορμός και άνω άκρα

Σημαντικά θέματα που αφορούν τον κορμό είναι:

- Το σταύρωμα των χεριών του συνομιλητή μας στο στήθος φανερώνει ανάγκη αυτοπροστασίας ή άμυνα. Δεν είναι θετικό σημάδι και πρέπει να προσπαθήσουμε να βρούμε την αιτία του.
- Το πιάσιμο και με τα δύο χέρια μιας τσάντας ή ενός ποτηριού δείχνει την αμηχανία μας, καθώς προσπαθεί να κρύψει τα ευαίσθητα σημεία μας, το στήθος και την κοιλιά μας.
- Ακάλυπτο στήθος και κοιλιά σημαίνουν ότι δεν έχουμε κάτι να κρύψουμε σε μια συζήτηση, είμαστε ανοικτοί σε προτάσεις και ειλικρινείς σε όσα λέμε.
- Το τρίψιμο των παλαμών μεταξύ τους δείχνει την έξαψη μας και την προσμονή μιας θετικής έκβασης της συζήτησης.

Κάτω άκρα

Το σταύρωμα τους, αν συνδυάζεται και με σταύρωμα των χεριών, δείχνει κλείσιμο των διαύλων επικοινωνίας. Αποφύγετέ το.

Κλείνοντας και με το χώρο της επαγγελματικής ζωής και αφού έχουμε διαπιστώσει πόσο συνηθισμένα είναι τα λάθη στη διαπροσωπική επικοινωνία, στο επόμενο κεφάλαιο θα δούμε πως η Συμβουλευτική μπορεί να βοηθήσει γενικά.

4. Ο Ρόλος Της Συμβουλευτικής Στην Επικοινωνία

Η Συμβουλευτική είναι μια διαδικασία όπου δύο ή περισσότερα άτομα με διαφορετικούς βαθμούς εμπειρίας και εξειδίκευσης συζητούν για ένα πρόβλημα και τη λύση του.

Η καθαρότητα του Λόγου (απαλλαγμένου από ασάφειες, διαστρεβλώσεις, γενικεύσεις, μετάθεση ευθύνης, η Διευκρίνιση του Λόγου του Άλλου (με τον εντοπισμό του αισθητηριακού του λεξιλογίου), η κατάλληλη Γλώσσα Σώματος (που να καθιστά σαφές το υπολανθάνων μήνυμα), η Ενεργητική ακρόαση και η Συνέπεια (γλώσσας σώματος, τόνου φωνής και λόγων) είναι τα μέσα με τα οποία μπορούμε να εμβαθύνουμε στον εσωτερικό κόσμο του άλλου, και να παρέμβουμε σε ένα ουσιαστικό και βαθιά δομής, επίπεδο όπου δομούνται και άρα είναι δυνατόν να αποδομηθούν τα ψυχοκοινωνικά προβλήματα). (Τσίρος Χ., 2014, σελ. 110-112).

Τέλεια επικοινωνία θα ήταν (αν μπορούσε να συμβεί) η ταύτιση, κάθε στιγμή, των αισθητηριακών παρεμβάσεων πομπού και δέκτη. Επειδή αυτό δεν είναι αυτό που συμβαίνει στην καθημερινή ζωή χρειαζόμαστε τρόπους που μας βοηθούν για να πάρουμε πληροφορίες για τις αισθητηριακές παραστάσεις του άλλου με βάση τη φυσιολογία.

4.1 Ενεργητική ακρόαση

Η ενεργητική ακρόαση χαρακτηρίζεται από την προσπάθεια του δέκτη να βοηθήσει τον πομπό να εκφράσει και να μεταβιβάσει με σωστό τρόπο αυτό που επιθυμεί. Επίσης η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει την προσπάθεια του δέκτη να κατανοήσει και να αισθανθεί το μήνυμα. Τα βασικά χαρακτηριστικά της ενεργητικής ακρόασης είναι:

- *Ερωτήσεις.* Με τις ερωτήσεις ο δέκτης μπορεί να βοηθήσει τον πομπό να γίνει σαφής, κατανοητός και πλήρης.
- *Ενθάρρυνση του πομπού να εκφράσει άνετα αυτό που επιθυμεί.* Αυτή επιτυγχάνεται με το καλό κλίμα επικοινωνίας που μπορεί να δημιουργήσει ο δέκτης.
- *Έλεγχος από το δέκτη αν έχει συλλάβει και κατανοήσει σωστά το μήνυμα,* ο οποίος γίνεται με ερωτήσεις που εκφράζουν με άλλα λόγια το μήνυμα.

- *Ενσυναίσθηση*, που σημαίνει ότι ο δέκτης ακούει και κατανοεί από τη θέση του πομπού όσα ο τελευταίος του μεταβιβάζει, δηλαδή, μπαίνει ο ίδιος στη θέση του πομπού. Δε σημαίνει ούτε συμπαθώ ούτε συμπάσχω. Είναι όμως ενέργεια ιδιαίτερα σημαντική για την αποτελεσματικότητα της ακρόασης, αφού ο δέκτης μπαίνοντας στη θέση του πομπού μπορεί να κατανοεί καλύτερα όσα ο τελευταίος θέλει να του μεταβιβάσει.

Η ενεργητική ακρόαση χαρακτηρίζεται από τις εξής συμπεριφορές:

- Ακούμε με ενδιαφέρον αυτόν που μιλάει
- Ακούμε με την προσοχή εστραμμένη σ' αυτόν που μιλάει χωρίς να σκεπτόμαστε τι θα πούμε εμείς
- Δεν διακόπτουμε τον ομιλούντα
- Προσφέρουμε ανατροφοδότηση σ' αυτόν που μιλάει:
 - ο Με στάση σώματος που δείχνει ενδιαφέρον
 - ο Με διευκρινιστικές ερωτήσεις
 - ο Επαναλαμβάνοντας αυτό που είπε για να επιβεβαιώσουμε αν καταλάβαμε σωστά
 - ο Εκφράζοντας τα συναισθήματα που έχουμε από αυτά που ακούμε.

Η ενεργητική ακρόαση συμβάλλει πολύ στη σωστή μετάδοση των μηνυμάτων.

4.2 Ψυχολογικά εμπόδια στην άσκηση της συμβουλευτικής

Οι στάσεις που αναφέρονται στη συνέχεια είναι από τα πρώτα αναμενόμενα εμπόδια στην άσκηση μιας διαπροσωπικής επικοινωνίας τα οποία πρέπει να αντιμετωπισθούν ως ευκαιρίες για προσωπική βελτίωση.

Υπερβολική εσωστρέφεια

Ο κίνδυνος είναι να ενδιαφερθείς περισσότερο για τις εσωτερικές διαδικασίες του άλλου παρά για το πρόσωπό του, ενώ χρειάζεται να δημιουργήσεις μια αληθινή επαφή μαζί του.

Πολύ ξεκάθαρη εξωστρέφεια

Ο κίνδυνος να έχεις μια λανθάνουσα ανάγκη από την παρουσία του άλλου, ενώ χρειάζεται να είσαι ικανός να τα καταφέρεις και μόνος σου.

Συναισθηματική δέσμευση

Ενώ χρειάζεται να έχεις ένα συνεχές ενδιαφέρον για τον άλλο, δεν πρέπει να το αφήσεις να μετατραπεί σε συναισθηματική δέσμευση που θα μπορεί να σου αφαιρέσει τη διαφάνεια που χρειάζεσαι.

Περιέργεια, αδιακρισία

Ποτέ μην αφήσεις το ενδιαφέρον σου να μετατραπεί σε περιέργεια, αδιακρισία που αποτελούν ένα είδος πνευματικής ηδονοβλεψίας.

Ναρκισσιστική παντοδυναμία

Δεν έχεις κανένα λόγο να θεωρείς τον εαυτό σου σαν ένα ξεχωριστό πλάσμα. Ο άνθρωπος πλησιάζει πολύ περισσότερο τους ομοίους του, όσο νιώθει ταπεινός.

Έλλειψη επαγρύπνησης

Να μπορείς να αντιλαμβάνεσαι κάθε στιγμή το πώς οι προσωπικές σου αδυναμίες επηρεάζουν τη σχέση σου με τον άλλο. Ασκήσου στην αυτό-παρατήρηση (εγρήγορση, νήψη).

Έλλειψη απλότητας

Ένα άτομο πολύπλοκο στη συμπεριφορά του απέναντι στον άλλο θα δυσκολεύεται πάντα εάν το επάγγελμα του έχει να κάνει με τους άλλους ανθρώπους όπως ο συμβουλευτών επαγγελματίας. Η έλλειψη απλότητας είναι από τους πιο μεγάλους εχθρούς της σαφήνειας και της αντικειμενικότητας. Πρόσεξε τις παγίδες όπως οι κρίσεις ή οι ερμηνείες.

Υπερβολική συναισθηματικότητα

Ενώ μια κάποια δόση συναισθηματικότητας και ευαισθησίας προσθέτει μια λάμψη, η υπερβολική συναισθηματικότητα δημιουργεί καταστάσεις που στην Ψυχανάλυση είναι

γνωστές ως αντι-μεταβίβαση ή αντι-αντίσταση. Δηλαδή αντίσταση του συμβούλου απέναντι στο συμβουλευόμενο.

4.3 Μηχανισμοί άμυνας

Ο ειδικός σε τομέα που έχει να κάνει με τον άνθρωπο δεν είναι αναγκαστικά υποχρεωμένος να υποστεί μια διδακτική ψυχανάλυση. Κάτι τέτοιο δεν είναι υποχρεωτικό ούτε ακόμη για τον επαγγελματία ψυχολόγο. Αλλά, έχει παρόλα αυτά ανάγκη να γνωρίζει τον εσωτερικό του κόσμο και να μπορέσει να μετρήσει με ακρίβεια τη βαρύτητα των ίδιων του των αντιδράσεων. Θα σου χρειαστεί λοιπόν να εφαρμόσεις μια συνειδητή ενδοσκόπηση και μια αυτό-ψυχανάλυση. Πρόκειται για μια ήρεμη εξερεύνηση του Εαυτού σου που θα σου επιτρέψει να καταγράψεις, χωρίς να τα σχολιάσεις άμεσα, τα στοιχεία που θα ανακαλύπτεις σιγά - σιγά.

Στην πορεία σου αυτή θα πρέπει να είσαι πληροφορημένος για κάποια ψυχολογικά στοιχεία τα οποία λειτουργούν ως μηχανισμοί άμυνας και για τα οποία θα πρέπει να μπορείς να διαπιστώνεις την παρουσία και τις επιπτώσεις τους. Τα αναφέρουμε συνοπτικά:

Οι προβολές

Η τάση να ερμηνεύεις ορισμένα δεδομένα του άλλου όπως θα τα ερμήνευες εάν τα παρατηρούσες στον εαυτό σου.

Οι οπισθοδρομήσεις

Πρόκειται για μία άμυνα ενάντια σε μια απογοήτευση που εκδηλώνεται με την επιστροφή σε ένα τρόπο συμπεριφοράς και ικανοποίησης παλιότερο. Ένα παράδειγμα είναι η ναρκισσιστική παντοδυναμία, ένα άλλο ο απωθημένος σαδισμός.

Τα συμπλέγματα

Πρόκειται για ένα δομημένο σύνολο προσωπικών χαρακτηριστικών, γενικά ασυνειδητοποιήτων και αποκτημένων κατά την παιδική ηλικία. Το σύνολο αυτό εξελίσσεται από την αποκρυστάλλωση των ανθρωπίνων σχέσεων μέσα σε ένα οικογενειακό και

κοινωνικό περίγυρο, και είναι ταυτόχρονα τυπικό και μοναδικό. Επιδρά πάνω στον τρόπο με τον οποίο το άτομο αφομοιώνει τις νέες καταστάσεις ταυτίζοντας τις με τις παλιές στις οποίες είναι ευαισθητοποιημένο. Παράδειγμα το Οιδιπόδειο σύμπλεγμα, και το σύμπλεγμα ευνουχισμού.

4.4 Βασικοί κανόνες για σωστή προφορική επικοινωνία

1. Μιλώ στο πρώτο ενικό πρόσωπο με αισθητηριοβασισμένο τρόπο, εκφράζοντας το κυρίαρχο συναίσθημα μου και αναμένω.
2. Ακούω με όλη την προσοχή στις λεπτομέρειες και σ' αυτόν που μιλά, χωρίς εκείνη την ώρα να σκέπτομαι τι θα απαντήσω.
3. Εκφράζομαι αυθόρμητα και δεν αφήνω τίποτε ανέκφραστο.
4. Ελέγχω αν ο άλλος πήρε ακριβώς το μήνυμα που έστειλα (διευκρινιστικές ερωτήσεις, επαναδιατύπωση με παράφραση).
5. Η ομιλία είναι συγκεκριμένη και ολοκληρωμένη (όχι με μόνο «ναι» ή «όχι» ή μισά σκέλη προτάσεων, αλλά με ολοκληρωμένες προτάσεις, - σε περίπτωση απαντήσεως σε ερώτηση επαναλαμβάνω και την ερώτηση μέσα στη διατύπωση της απάντησης).
6. Φροντίζω ώστε η επικοινωνία να κλείνει.

Προτάσεις για εφαρμογή στην καθημερινή οικογενειακή και σχολική ζωή.

- Αντικατάσταση της επίσημης χρήσης των εξής: του «αλλά» από το «και» - του «είσαι...» με «κάνεις σαν...» - του «πρέπει να...» με το «καλό είναι να...» - του «γιατί...» με το «πως και...»
- Πρόβαλλε το θετικό στοιχείο: τι θα κερδίσει και όχι τι θα χάσει στη ζωή
- Ξεχωρίστε τις προσωπικές γνώμες από τα αντικειμενικά γεγονότα
- Η προσωπική άποψη να διατυπώνεται αναφορικά με το χώρο, το χρόνο και την ειδική περίπτωση
- Μη στέλνετε «διπλά μηνύματα» και μη δημιουργείται με το λόγο σας «διπλή δέσμευση»
- Είναι προτιμότερο να αλλάξουμε τη διατύπωση των προτάσεων δίχως να δίνουμε εντολές

4.5 Προσωποκεντρική συμβουλευτική ή ροτζεριανή

Σύμφωνα με την προσωποκεντρική ή ροτζεριανή Συμβουλευτική - η οποία είναι μη κατευθυντική - ο στόχος δεν είναι να λύσει το άτομο μόνο το πρόβλημά του αλλά να βοηθηθεί να αναπτυχθεί ώστε να αντιμετωπίσει τόσο το τρέχον πρόβλημά του όσο και τα μετέπειτα κατά τρόπο πιο συγκροτημένο, ανεξάρτητο, υπεύθυνο, οργανωμένο και λιγότερο συγκεχυμένο.

Η πελατοκεντρική ή προσωποκεντρική προσέγγιση είναι μια διευκόλυνση προς τον πελάτη να γίνει κύριος του εαυτού του και να μάθει τη στρατηγική με την οποία μπορεί να το καταφέρει. Ο σύμβουλος θα πείσει και θα κάνει τον πελάτη να συνειδητοποιήσει ότι έχει αποθέματα προσωπικής δύναμης και ότι δεν είναι το θύμα κάποιας εξωτερικής δύναμης που του επιβάλλεται. Κατά συνέπεια αποφεύγει την καθοδήγηση στη διαδικασία της «αυτογνωσίας» σκοπεύοντας στην αναδόμηση της προσωπικότητας του πελάτη.

Σύμφωνα με τον Rogers υπάρχει φυσική τάση για αυτοπραγμάτωση και ο άνθρωπος θεωρείται ον θετικό και άξιο εμπιστοσύνης. Ιδιαίτερη βαρύτητα ώστε να μη χάνουν τα άτομα την εμπιστοσύνη στον εαυτό τους έχει ο ρόλος των σημαντικών άλλων (πχ. γονείς, δάσκαλος κλπ.) καθώς και το να παίρνουν μηνύματα για αποδοχή και αγάπη άνευ όρων.

Ο Rogers προτείνει τη Συμβουλευτική για:

- αλλαγή συνηθειών του πελάτη
- αναδόμηση της προσωπικότητάς
- μια πορεία προσωπικής εξέλιξης και
- ανάληψη ευθυνών για προσωπικές αξιολογήσεις και επιλογές

Γενικότερα θα λέγαμε ότι οι κύριοι στόχοι της προσωποκεντρικής Συμβουλευτικής για τον πελάτη είναι:

- Να δημιουργηθεί και να αναπτυχθεί ένα συναισθηματικό κλίμα, το οποίο θα βοηθήσει το άτομο στην ανάπτυξή του
- Να νιώσει την ασφάλεια και την ελευθερία να εξερευνήσει τον εαυτό του
- Να κατανοήσει καλύτερα και να έρθει σε επικοινωνία με τα δικά του συναισθήματα
- Να επιτύχει το άτομο μια εποικοδομητική αλλαγή της προσωπικότητάς του

Για να πραγματοποιηθεί η επικοδομητική αλλαγή της προσωπικότητας του πελάτη είναι μείζονος σημασίας να υλοποιηθούν αρχικά τα ακόλουθα βήματα:

- Δύο πρόσωπα βρίσκονται σε ψυχολογική επικοινωνία
- Ο πελάτης βρίσκεται σε κατάσταση άγχους και έλλειψη ισορροπίας
- Ο σύμβουλος ή θεραπευτής είναι ισορροπημένος και συγκροτημένος
- Ο σύμβουλος νιώθει ένα θετικό «άνευ όρων» σεβασμό και αποδοχή του πελάτη
- Ο σύμβουλος νιώθει μια βαθειά κατανόηση για τον εσωτερικό κόσμο του πελάτη του
- Ο σύμβουλος καταφέρνει να καταλάβει ο πελάτης το θετικό του ενδιαφέρον και την βαθειά του κατανόηση (ενσυναίσθηση)

Για να επιτευχθούν τα παραπάνω υπάρχουν διάφορες τεχνικές με κυριότερη την «τεχνική αντανάκλασης συναισθημάτων» κατά την οποία ο σύμβουλος προσπαθεί να δείξει στον πελάτη ότι νιώθει τα συναισθήματά του. Κάποιες άλλες τεχνικές και προσεγγίσεις που χρησιμοποιούνται είναι ο ελεύθερος συνειρμός, η ανάλυση ονείρων, η χρήση γλωσσικών σφαλμάτων κ.ά.

4.6 Στάδια προσωποκεντρικής συμβουλευτικής

Κατά τη διαδικασία της προσωποκεντρικής ή ροτζεριανής συμβουλευτικής τα στάδια που λαμβάνουν χώρα κατά χρονική σειρά είναι τα παρακάτω:

- 1) Το άτομο ζητά βοήθεια μιας και αισθάνεται άγχος - φόβο για το τι θα ανακαλύψει (ταραχή - έλλειψη εμπιστοσύνης)
- 2) Ο σύμβουλος ενθαρρύνει την ελεύθερη έκφραση των αρνητικών συναισθημάτων του πελάτη σχετικά με το πρόβλημά του
- 3) Ο σύμβουλος αποδέχεται - αναγνωρίζει και βοηθά να διαλευκανθούν τα αρνητικά συναισθήματα του πελάτη
- 4) Μετά την έκφραση όλων των αρνητικών συναισθημάτων του πελάτη, ακολουθούν οι θετικές παρορμήσεις που συμβάλλουν στην ανάπτυξή του
- 5) Ο σύμβουλος δέχεται εξίσου και τα θετικά συναισθήματα του πελάτη
- 6) Επόμενο βήμα είναι η αποδοχή του εαυτού του ατόμου
- 7) Ακολουθεί το σχέδιο δράσης
- 8) Δράση προς θετικές κατευθύνσεις
- 9) Γίνεται ενδοσκόπηση που οδηγεί σε «ανακαλύψεις» σχετικά με τον εαυτό του

10) Ακολουθεί περισσότερη δράση με εμπιστοσύνη στον εαυτό του

Τέλος, παρατίθενται κάποια από τα ατομικά αποτελέσματα της εφαρμογής των σταδίων της προσωποκεντρικής συμβουλευτικής:

- κατανόηση στις ανάγκες του ατόμου
- κάθαρση σε ένα περιβάλλον μη απειλητικό, χωρίς άμυνες
- μειώνεται η αποξένωση, το άγχος
- συμφιλίωση με τον εαυτό του
- αποδοχή του εαυτού του
- ανάληψη ευθυνών - δε φοβάται
- θετική στάση στη ζωή
- υπεύθυνη δράση - αναδόμηση προσωπικότητας
- δεν φοβάται την κριτική
- παίρνει αποφάσεις - είναι αισιόδοξος
- αποκτά κριτική σκέψη
- αλλαγή συμπεριφοράς και στάσης
- αποκτά θετική αυτοαντίληψη
- βρίσκεται σε πορεία αυτογνωσίας

Επίλογος

Μέσα από την συγκεκριμένη πτυχιακή προκύπτει αβίαστα το συμπέρασμα ότι δεν υπάρχουν δυο άνθρωποι που να επικοινωνούν ταυτόσημα, με τον ίδιο τρόπο. Ο καθένας μας πρέπει να προσαρμόζει την τεχνική της επικοινωνίας στην ιδιαιτερότητα της δικής του προσωπικότητας, των δικών του ικανοτήτων. Πρέπει ακόμα να καταβάλουμε μια συνεχή συνειδητή προσπάθεια να κατανοήσουμε τις αρχές της καλής επικοινωνίας και να βελτιώνουμε την ικανότητά μας να επικοινωνούμε. Αυτή η προσπάθεια αναμφίβολα έχει σαν αποτέλεσμα βελτιούμενες ανθρώπινες σχέσεις. Εξάλλου η διαπροσωπική επικοινωνία αφορά κάθε χώρο, από το κύτταρο της οικογένειας μέχρι το σχολείο, την επαγγελματική ζωή αλλά και την κοινωνική ζωή γενικότερα.

Μέσα από το σύνολο των γνώσεων που προηγήθηκαν αλλά και με περίσσεια αγάπη και θέληση για κατανόηση και συνεργασία μεταξύ πομπού και δέκτη, είναι δεδομένο ότι θα επιτευχθεί ο στόχος της επικοινωνίας, μιας επικοινωνίας ομαλής και πλήρους χωρίς το φόβο της αποτυχίας και της παρανόησης.

Βιβλιογραφία

Jourard, S. M. (1964). *The Transparent Self. Self-disclosure and well-being*. New York: Van Nostrand Reinhold

Thomas Gordon (1994). Στο Μπούκας Θ. Σεμινάριο αυτοανάπτυξης, εκπαιδευτικό υλικό.

Μαλικιώση - Λοΐζου, Μ. (1994). *Συμβουλευτική Ψυχολογία (β' έκδοση)*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Τσίρος, Χ. (2013). *Ανθρώπινες Σχέσεις και Συγκρούσεις στο χώρο της Εργασίας - Ατομική και Επαγγελματική Συμβουλευτική*. Τρίπολη

Τσίρος, Χ. (2014). *Συμβουλευτική: Θεωρία Και Πράξη Στο Χώρο Της Εκπαίδευσης Και Της Υγείας*. Τρίπολη