

Κατανοώντας την επικοινωνία



Σκοπός

Να κατανοήσουμε τι είναι η επικοινωνία και γιατί είναι τόσο σημαντικό στοιχείο της επίλυσης συγκρούσεων και της διαμεσολάβησης.

Στόχοι:

Να κατανοήσουμε την έννοια της επικοινωνίας και τους τρόπους με τους οποίους γίνεται

Να διερευνήσουμε τις συμπεριφορές που μας αποτρέπουν από το να είμαστε καλοί/-ες ακροατές/-τριες



Λεξιλόγιο – Ορισμοί

Επικοινωνία – είναι η διαδικασία της ανταλλαγής πληροφοριών (σκέψεων, συναισθημάτων, μηνυμάτων) μεταξύ δύο ή περισσότερων μελών, με ποικίλους τρόπους.

Ακρόαση – Η προσεκτική παρακολούθηση μιας ομιλίας, κάποιου μουσικού οργάνου ή άλλης πηγής ήχου

Επικοινωνία

"Οι άνθρωποι δεν τα πάνε καλά μεταξύ τους γιατί φοβούνται ο ένας τον άλλον. Φοβούνται ο ένας τον άλλο γιατί δεν γνωρίζουν ο ένας τον άλλο. Δεν γνωρίζουν ο ένας τον άλλον γιατί δεν έχουν επικοινωνήσει ο ένας με τον άλλον." - Μάρτιν Λούθερ Κίνγκ, Τζ.

Τι είναι η επικοινωνία και γιατί επικοινωνούμε ο ένας με τον άλλον; Οι ρίζες της λέξης επικοινωνία οδηγούν στον ορισμό της ως πράξη που την αναλαμβάνουμε με το στόχο να μοιραστούμε πληροφορίες ή να κοινοποιήσουμε κάτι σε όλους που εμπλέκονται στην ανταλλαγή πληροφοριών. Με άλλα λόγια, θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο στόχος της επικοινωνίας είναι να γίνουμε κατανοητοί και να κατανοήσουμε ο ένας τον άλλον. Αυτό μπορεί να ακούγεται απλό - πόσο δύσκολο μπορεί να είναι να εμπλακούμε σε μια διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών; Στην πραγματικότητα η επικοινωνία είναι πολύ περίπλοκη. Η επικοινωνία μπορεί να είναι λεκτική και μη-λεκτική και επηρεάζεται από μια ευρεία κλίμακα παραγόντων που περιλαμβάνουν την ηλικία, το φύλο, τη φυλή, την κοινωνικο-οικονομική κατάσταση, το επίπεδο της εκπαίδευσης και διάφορους σωματικούς περιορισμούς. Έχετε ποτέ προσπαθήσει να επιλύσετε μια σύγκρουση με ένα άτομο που δεν μπορεί ή δεν θέλει να ακούσει; Άσχετο με το αν αυτό το άτομο είναι αφηρημένο, αντιδρά έτσι λόγω θυμού ή φόβου, το απασχολεί το να αποδείξει ότι έχει δίκιο, θέλει να ρίξει το φταίξιμο σε άλλους, ονειροπολεί ή σχεδιάζει την επόμενη απάντησή του, αυτό μας γεμίζει με ένα αίσθημα ματαιώσης! Ευτυχώς όμως οι περισσότεροι άνθρωποι έχουν επίσης ευτυχήσει να επικοινωνήσουν με άτομα που θεωρούνται καλοί ακροατές. Η αλήθεια είναι ότι το να ακούει κανείς είναι δύσκολη δουλειά! Ο όρος "ενεργητική ακρόαση" αναφέρεται σε ένα πλέγμα δεξιοτήτων που περιλαμβάνει τη γλώσσα του σώματος, την ακρόαση, τις ερωτήσεις και την περιληπτική έκφραση γεγονότων και συναισθημάτων και την έκφραση ενσυναίσθησης. Για να είναι κάποιος εκπαιδευμένος στην ενεργητική ακρόαση, πρέπει να είναι διαθέσιμος και να πιστεύει στην αποτελεσματική επικοινωνία - κάποιος που μπορεί να μειώσει τις εσωτερικές και τις εξωτερικές περιστάσεις, που αποφεύγει να βγάζει γρήγορα συμπεράσματα και δεν κάνει μη απαραίτητες παρατηρήσεις και δεν δίνει συμβουλές που δεν του έχουν ζητηθεί. Η επικοινωνία είναι περισσότερο

αποτελεσματική, όταν οι άνθρωποι μπορούν να ανταλλάξουν πληροφορίες με ακρίβεια για γεγονότα και συναισθήματα και η μη επιτυχημένη επικοινωνία συμβαίνει όταν οι άνθρωποι δεν μπορούν να κατανοήσουν με ακρίβεια τα γεγονότα ή/και τα συναισθήματα που κάποιος μοιράζεται μαζί τους. Η μη επιτυχημένη επικοινωνία είναι συχνά η αιτία παρεξηγήσεων, οι οποίες εξελίσσονται σε περιττές συγκρούσεις. Υπάρχουν πολλοί πιθανοί λόγοι που εξηγούν γιατί οι άνθρωποι μπορούν να επικοινωνούν αποτελεσματικά, και πολλοί παράγοντες μπορούν να "μπλοκάρουν" την ικανότητά μας να επικοινωνούμε αποτελεσματικά. Μερικά από τα πιο κοινά εμπόδια είναι η ανεπιτυχής γλώσσα του σώματος, οι ανεπαρκείς δεξιότητες ακρόασης, η χρήση του "εσύ", και "φορτισμένων" λέξεων και μια έλλειψη ικανότητας ή θέλησης να αναγνωριστούν διαφορετικές οπτικές γωνίες. Ως διαμεσολαβητές και ειρηνοποιοί, είναι βασικό να γνωρίζουμε πως μπορούμε να ακούμε ενεργητικά. Σε καταστάσεις σύγκρουσης, είναι η δουλειά μας να ρωτήσουμε διευκρινιστικές ερωτήσεις, να επαναλάβουμε περιληπτικά γεγονότα και συναισθήματα και να διασφαλίσουμε ότι ο ομιλητής αισθάνεται ότι του δόθηκε η ευκαιρία να ακουστεί. Οι συγκρούσεις μπορεί συχνά να επιλύονται μέσω της ενεργητικής ακρόασης επειδή μέσω της διαδικασίας του να ακούμε ο ένας τον άλλον πραγματικά και να προσέχουμε τι μας λέει, ένα ή και τα δύο μέρη αντιλαμβάνονται ότι η σύγκρουση είναι απλώς το αποτέλεσμα μιας παρεξήγησης. Σε περιπτώσεις που υπάρχει πραγματική διαφωνία και σύγκρουση αναγκών, αξιών ή δυναμικού, οι άνθρωποι στους οποίους έχει δοθεί η ευκαιρία να ακουστεί η οπτική τους, έχουν μεγαλύτερες πιθανότητες να επιδιώξουν να επιτευχθεί μια λύση όπου και οι δύο κερδίζουν και είναι καλλίτερα εξοπλισμένοι για να φτάσουν εν τέλει σε μια τέτοια λύση, επειδή μπορούν επίσης να κατανοήσουν και να δείξουν ενσυναίσθηση προς το άλλο μέρος.

(Προσαρμοσμένο από: http://www.crededucation.org/resources/resolving_conflicts/files/day1_commskills.html)

Εμπόδια στην Επικοινωνία

Συμπεριφορές που συνήθως τείνουμε να κάνουμε και τα οποία καθιστούν δύσκολο το να ακούμε τα άλλα άτομα

Διακόπτουμε

Κρίνουμε

Κατακρίνουμε

Αλλάζουμε το θέμα

Αρχίζουμε τα αστεία

Δίνουμε συμβουλές

Κοροϊδεύουμε τους άλλους

Μιλάμε για τις εμπειρίες μας

Περισπασμοί

Κατατάσσουμε σε στερεοτυπικά μοντέλα

Βγάζουμε λάθος συμπεράσματα