

Ανάπτυξη δεξιοτήτων αποτελεσματικής επικοινωνίας και διαμεσολάβησης

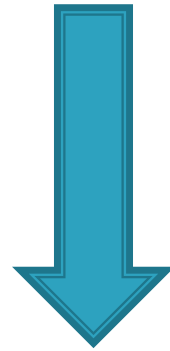
Δρ. Μαρία Καραγιάννη
Σύμβουλος Αγωγής Υγείας
Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 3- Δημιουργία και βελτίωση κοινωνικού εαυτού

- ▶ *3.2 Ανάπτυξη κοινωνικών δεξιοτήτων και σχέσεων*
 - *Να επιδεικνύουν τρόπους αποτελεσματικής επικοινωνίας*
 - *Να επιδεικνύουν ικανότητες διαπραγμάτευσης και διαμεσολάβησης*

ΣΚΟΠΟΣ

Ανάπτυξη καλών διαπροσωπικών σχέσεων



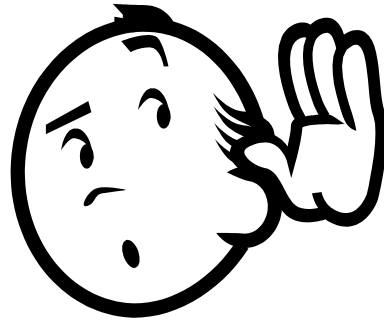
**Βελτίωση του κοινωνικού κλίματος στο
σχολείο**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ

- ▶ Δεξιότητες Επικοινωνίας
- ▶ Βασικές αρχές διαμεσολάβησης
 - ❖ ΒΙΩΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ
 - ❖ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

▶ 1. ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ



Δραστηριότητα 1-Κακός/καλός ακροατής

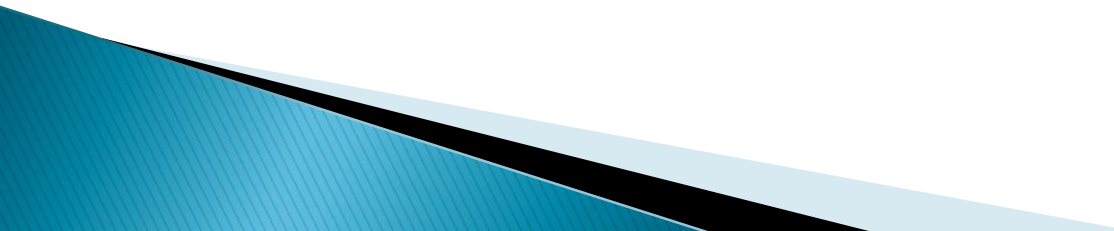
Οδηγίες:

- ▶ Δυάδες
- ▶ Ο ένας διηγείται στο συνομιλητή του ένα πρόβλημα που τον απασχολεί ενώ ο άλλος υποδύεται το ρόλο του πολύ κακού ακροατή.
- ▶ Αλλαγή ρόλων

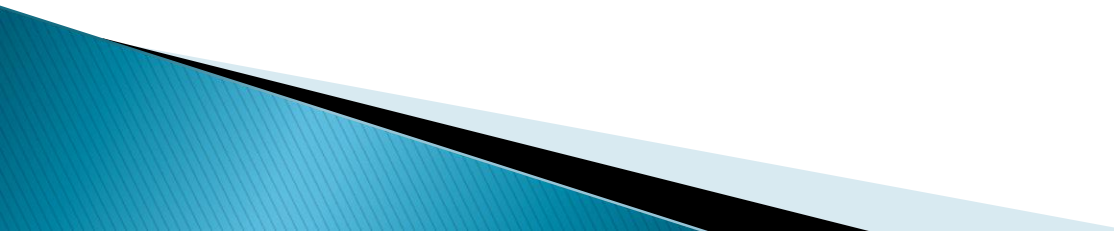
Κακός ακροατής

- δεν προσέχει όταν μιλά ο άλλος
- δεν έχει οπτική επαφή
- διακόπτει
- προβάλλει τον εαυτό του
- αξιολογεί και κρίνει
- δίνει έτοιμες λύσεις
- απειλεί ή διατάζει
- ειρωνεύεται και εξευτελίζει
- καταλογίζει ευθύνες
- ρωτά συνεχώς και φέρνει σε δύσκολη θέση το συνομιλητή

Καλός/ενεργητικός ακροατής

- έχει οπτική επαφή
 - δίνει ευκαιρία στο συνομιλητή να εκφραστεί χωρίς διακοπές
 - ενθαρρύνει με τη γλώσσα του σώματος
 - επαναδιατυπώνει
 - προβληματίζει
 - Αναγνωρίζει τα συναισθήματα του συνομιλητή του
 - συμμερίζεται τα συναισθήματα και τις ανησυχίες του συνομιλητή του
 - προσφέρει νέες προοπτικές κατανόησης του προβλήματος
- 

2. ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΩ ΤΙΣ ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΠΤΥΧΕΣ ΕΝΟΣ ΜΗΝΥΜΑΤΟΣ

- Γεγονότα
 - Συναισθήματα
 - Ανάγκες
 - Αιτήματα
- 

Δραστηριότητα 2 -Αναγνωρίζω τις 4 πτυχές ενός μηνύματος

Οδηγίες:

- ▶ Η ολομέλεια ακούει προσεκτικά ένα σενάριο. Προσπαθεί ο καθένας να εντοπίσει μέσα από το σενάριο συναισθήματα, γεγονότα, ανάγκες και αιτήματα.
- ▶ Με το τέλος του σεναρίου όποιος έχει εντοπίσει ένα από αυτά τα θέματα κάθεται στην ανάλογη καρέκλα και ανακοινώνει την πτυχή του μηνύματος που αναγνώρισε.

Δραστηριότητα 3 - Αναγνωρίζω τα συναισθήματα

- ▶ **Οδηγίες:**
- ▶ Δυάδες
- ▶ Ο ένας διηγείται στο συνομιλητή του κάτι που του συνέβηκε πρόσφατα και του έχει εντυπωθεί (5 λεπτά). Αυτός που ακούει θα επικεντρωθεί συνολικά στον άλλο για να αναγνωρίσει τα συναισθήματα που εκφράζονται λεκτικά και μη λεκτικά εκείνη τη στιγμή. Στη συνέχεια θα του πει τα συναισθήματα που εντόπισε.
- ▶ Αλλαγή ρόλων
- ▶ **Συζήτηση στην ολομέλεια**

Δραστηριότητα 4 - *Επισημαίνω τα σημαντικά για τον άλλο*

▶ Οδηγίες:

- ▶ Σύντομα ο καθένας γράφει ένα πρόσφατο περιστατικό που έζησε και του έχει εντυπωθεί (5 λεπτά). Υπογραμμίζετε τρία σημεία, λέξεις ή φράσεις που είναι πιο σημαντικά για τον καθένα σας.
- ▶ Δυάδες
- ▶ Καθένας με τη σειρά θα διαβάσει το κείμενο του στο άλλο. Ο άλλος στο τέλος σημειώνει τρία σημεία, λέξεις ή φράσεις που θεωρεί ότι είναι σημαντικά για τον άλλο και του τα διαβάζει. (5 λεπτά)
- ▶ Αλλαγή ρόλων
- ▶ **Συζήτηση στην ολομέλεια**

3. Ανατροφοδότηση (feedback)

Η στάση αυτή υιοθετείται όταν θέλουμε να στείλουμε ένα μήνυμα για μια συγκεκριμένη συμπεριφορά του συνομιλητή μας

- Πώς κάνουμε ανατροφοδότηση
 - Ξεκινούμε με θετικές εντυπώσεις για να στηρίξουμε
 - Έχουμε πάντα υπόψη για ποια συγκεκριμένη συμπεριφορά θα δώσουμε ανατροφοδότηση
 - Δεν παρουσιάζουμε τη γνώμη μας σαν μια αντικειμενική αλήθεια, αλλά σαν μια προσωπική άποψη
- Πώς δεχόμαστε ανατροφοδότηση
 - Αντιλαμβανόμαστε το μήνυμα σαν μια προσωπική άποψη
 - Αρχικά χωρίς να διακόψουμε, ακολούθως αν δεν έχουμε καταλάβει κάτι κάνουμε διευκρινιστικές ερωτήσεις
 - Δεχόμαστε το μήνυμα για προβληματισμό. Δεν μπαίνουμε στην διαδικασία να δικαιολογηθούμε ή να αμυνθούμε

Δραστηριότητα 5 - Δίνω ανατροφοδότηση

- ▶ Οδηγίες:
- ▶ Ένας εθελοντής παρουσιάζει στην ομάδα ένα θέμα που τον ενδιαφέρει σε ελεύθερο λόγο.
- ▶ Η υπόλοιπη ομάδα αφού τον ακούσει και τον παρατηρήσει προσεκτικά του κάνει ανατροφοδότηση.

4. Επαναδιατύπωση

▶ Τα είδη της Επαναδιατύπωσης

Ηχώ: Η επανάληψη μιας σημαντικής για τον άλλο λέξης ή φράσης με τον ίδιο τρόπο που ειπώθηκε (καθρέφτισμα).

Περίληψη περιεχομένου: Η επανάληψη των σημαντικότερων για τον άλλο σημείων του λόγου του.

Συναίσθημα: Η αντανάκλαση με τα λόγια και το σώμα του συναισθήματος που εκφράζεται ή υποδηλώνεται.

Σύνθεση: Η σύνδεση του περιεχομένου και των συναισθημάτων.

Δραστηριότητα 6 - Κάνω Επαναδιατύπωση

Οδηγίες:

- ▶ Ομάδες
- ▶ Ο ένας θα μιλήσει για ένα θέμα που τον αφορά προσωπικά για 3 λεπτά.
- ▶ Ο άλλος θα ακούει και θα παρεμβαίνει χρησιμοποιώντας όποια μορφή επαναδιατύπωσης θέλει.
- ▶ Οι παρατηρητές ακούουν προσεκτικά αυτόν που επαναδιατυπώνει και δίνουν ανατροφοδότηση στο τέλος
- ▶ Συζήτηση στην ολομέλεια

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ

ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

A. Οι εμπλεκόμενοι

- ▶ θέληση για επίλυση της διαφοράς
- ▶ πρόθεση για συμβιβασμό
- ▶ εχεμύθεια
- ▶ ειλικρίνεια
- ▶ πρόθεση αλληλοκατανόησης
- ▶ σκοπός να καταλήξουν σε εποικοδομητικές εισηγήσεις
- ▶ επίγνωση του χρονοδιαγράμματος της διαδικασίας

B. Ο χώρος

- ▶ ήρεμος, φωτεινός και ευχάριστος
- ▶ ουδέτερος, μακριά από το χώρο σύγκρουσης

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ

Γ. Ο διαμεσολαβητής

- ▶ ουδέτερος
- ▶ αμερόληπτος
- ▶ εχέμυθος
- ▶ ενεργητικός ακροατής
- ▶ κάνει ανατροφοδότηση
- ▶ επαναδιατυπώνει
- ▶ δεν τιμωρεί
- ▶ δεν κατακρίνει
- ▶ δεν εμπλέκεται στο πρόβλημα/σύγκρουση
- ▶ δε δίνει έτοιμες λύσεις

Η διαμεσολάβηση είναι μια διαδικασία η οποία πραγματοποιείται σε 4 στάδια:

Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ/ Ρόλος Διαμεσολαβητή

Διευκρίνιση του σκοπού διαμεσολάβησης.

- ▶ Π.χ: «Σήμερα είμαστε εδώ, για να δούμε τι μπορούμε να κάνουμε, ώστε να επιλυθεί η διαφορά σας».

Διευκρίνιση του ρόλου του μεσολαβητή.

- ▶ Π.χ: «Θεωρώ τον εαυτό μου ως διαμεσολαβητή και αυτό σημαίνει ότι είμαι ουδέτερος και αμερόληπτος. Δεν είμαι εδώ, για να δώσω έτοιμες λύσεις».

Επεξήγηση των κανονισμών και αιτιολόγηση της σκοπιμότητάς τους.

- ▶ Π.χ: «Εισηγούμαι κάποιους κανονισμούς, ώστε η συζήτησή μας να εξελιχθεί σε καλό κλίμα»
- ▶ Δε διακόπτουμε κανένα.
- ▶ Δεν προσβάλλουμε κανένα

Εξασφάλιση εχεμύθειας.

- ▶ Π.χ: «Οτιδήποτε ειπωθεί εδώ, θα μείνει μεταξύ μας».
- ▶ Δήλωση αποδοχής της διαδικασίας από τους εμπλεκόμενους.
- ▶ Π.χ: «Συμφωνείτε και οι δυο με αυτούς τους κανονισμούς;».

Β. ΕΚΦΡΑΣΗ ΤΩΝ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ/ ΑΠΟΨΕΩΝ/ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΥΣ

- ▶ Ο κάθε εμπλεκόμενος παρουσιάζει τα γεγονότα από τη δική του οπτική γωνία
- ▶ Αναφορά σε συναισθήματα των εμπλεκομένων
- ▶ Εξασφαλίζεται όπου είναι δυνατόν κοινή αντίληψη των γεγονότων.

Γ. ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΛΟΓΩΝ ΠΟΥ ΟΔΗΓΗΣΑΝ ΣΤΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ

- ▶ Εντοπισμός των λόγων/κινήτρων που οδήγησαν τον κάθε εμπλεκόμενο στη συγκεκριμένη συμπεριφορά
- ▶ Διευκρίνιση τυχόν ανάλογων περιστατικών στο παρελθόν.

Δ. ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΛΥΣΕΩΝ

- ▶ Διατύπωση των επιθυμητών λύσεων μέσα από τους εμπλεκόμενους.
 - ▶ Καταγραφή προτεινόμενων λύσεων από κάθε εμπλεκόμενο χωριστά.
 - ▶ Επιλογή κοινών ή παρόμοιων λύσεων από το διαμεσολαβητή και καταγραφή τους εκ νέου.
 - ▶ Υπογραφή του δεσμευτικού συμβολαίου και από τους δυο εμπλεκόμενους ως δήλωση αποδοχής και δέσμευσης τήρησης των συμφωνηθέντων.
- 