Ένα Εγχειρίδιο
για την ανάπτυξη των Δεξιοτήτων (Soft Skills) των Νέων Ανθρώπων

Δεξιότητες επικοινωνίας

Δεξιότητες επικοινωνίας

Ποιες είναι και γιατί είναι σημαντικές

- Έχεις ποτέ γνωρίσει κάποιον και αμέσως αποφάσισες ότι τον συμπαθείς;
- Τι ήταν αυτό που σου άρεσε σε αυτόν/αυτήν;
- Έχεις παρατηρήσει ότι κάποιοι άνθρωποι εκφράζουν τις ιδέες τους με άνεση;

Είναι πολύ πιθανό ότι αυτό που σε προσέλκυσε σε αυτούς τους ανθρώπους είναι ο τρόπος που επικοινώνησαν μαζί σου - ο τρόπος που σου μίλησαν, οι λέξεις που χρησιμοποίησαν, αν ήταν χαμογελαστοί ή όχι, ο τρόπος που σε κοιτούσαν. Ο τρόπος με τον οποίο ένας άνθρωπος καταφέρνει να επικοινωνήσει με τους υπόλοιπους θεωρείται από πολλούς η σημαντικότερη δεξιότητα. Την ίδια στιγμή, όμως, είναι και μία από τις πιο δύσκολες για να την αποκτήσεις.

Όλοι μαθαίνουμε πώς να επικοινωνούμε μέσω της διάδρασης μας με την οικογένεια μας, τους φίλους και τους συγγενείς μας, αλλά αυτή η μορφή επικοινωνίας δεν είναι εφαρμόσιμη σε κάθε περίπτωση. Ο καθένας πρέπει να προσαρμόζει τον τρόπο που επικοινωνεί ανάλογα με τη συνθήκη στην οποία βρίσκεται. Για μερικούς ανθρώπους, το να αξιολογούν τη κάθε συνθήκη τους είναι δύσκολο, αλλά αποκτώντας τις σωστές δεξιότητες, εύκολα μπορείς να ξεπεράσεις κάθε εμπόδιο.

Πως να χρησιμοποιήσεις αυτό το εγχειρίδιο

Μπορείς να χρησιμοποιήσεις τα κεφάλαια του εγχειριδίου είτε μόνος σου είτε ως μέλος μιας ομάδας. Ο δάσκαλος/σύμβουλος σου θα σε βοηθήσει να αποφασίσεις ποια προσέγγιση ταιριάζει καλύτερα με τις ατομικές σου ανάγκες.

Εάν δεν το έχεις κάνει ήδη, τότε ρίξε μια ματιά στο κεφάλαιο «Εισαγωγή και Καθοδήγηση» όπου θα σε σου δώσει μια γενική εικόνα για το πως μπορείς να χρησιμοποιήσεις καλύτερα το εγχειρίδιο του προγράμματος UMJ.

Εάν χρειάζεσαι επιπλέον χώρο για να καταγράψεις τις σκέψεις και τις δράσεις σου, μπορείς να χρησιμοποιήσεις επιπλέον κόλλες χαρτί.

Δεξιότητες επικοινωνίας

Μαθησιακά αποτελέσματα

Σε αυτή την ενότητα, θα:

- Σκεφτείς το πώς επικοινωνείς και το πώς αυτό επηρεάζει το πώς σε βλέπουν οι υπόλοιποι
- Σκεφτείς διαφορετικές δεξιότητες επικοινωνίας και το πώς θα πρέπει να προσαρμόσεις τον τρόπο που επικοινωνείς ανάλογα τη συνθήκη στην οποία βρίσκεσαι.
- Καταγράψεις τις δικές σου δεξιότητες επικοινωνίας και θα αποφασίσεις τι πιθανώς να χρειαστείς για να τις βελτιώσεις.
- Βρεις μία συνθήκη ή μία υποχρέωση της οποίας είσαι μέρος και θα σχεδιάσεις τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιήσεις κάποιες καλές τεχνικές επικοινωνίας σε αυτήν.
- Αξιολογήσεις την ανάπτυξη των δεξιοτήτων επικοινωνίας σου ως αποτέλεσμα αυτής της δραστηριότητας και θα σχεδιάσεις το πώς σκοπεύεις να συνεχίσεις την ανάπτυξη τους στη συνέχεια.
- Αξιολογήσεις κατά πόσο εσύ και οι υπόλοιποι άνθρωποι γίνεστε κατανοητοί ανά μεταξύ σας και κατά πόσο έχετε καλή σύνδεση στις μεταξύ σας συζητήσεις.

Θυμήσου! Οι δεξιότητες σου δεν θα βελτιωθούν μέσα σε μία νύχτα. Θα χρειαστεί να αφιερώσεις χρόνο για να δουλέψεις αυτές τις δραστηριότητες. Βγες και δοκίμασε τις δεξιότητες σου, ύστερα επέστρεψε και αξιολόγησε κατά πόσο έχεις βελτιωθεί σε αυτές.

Αν χρειάζεσαι βοήθεια, ζήτα από κάποιον να δουλέψει μαζί σου σε αυτές τις δραστηριότητες. Μπορεί να είναι ένας δάσκαλος, ένας νέος εργαζόμενος, ένας μέντορας, ένας σύμβουλος ή κάποιος που βρίσκεται στην ίδια κατάσταση με σένα.

Είσαι σε ένα ταξίδι και σε αυτό το στάδιο του ταξιδιού θα αναπτύξεις δεξιότητες επικοινωνίας για συνθήκες στις οποίες πιθανώς να βρεθείς. Αλλά πρώτα, ας δούμε που βρίσκεσαι σε αυτήν τη φάση. Ήρθε η ώρα για έναν έλεγχο δεξιοτήτων.

Αυτός ο πίνακας μπορεί να σου φανεί χρήσιμος στον σχεδιασμό του ταξιδιού σου και στην παρακολούθηση της προόδου σου:

Δράσεις	Ημερομηνία Έναρξης	Ημερομηνία Λήξης	Σημειώσεις
Αρχικός Έλεγχος Δεξιοτήτων			
Δραστηριότητες Ανάπτυξης			
Σχεδιασμός Δράσης			
Δραστηριότητες Ανάπτυξης			
Αντανάκλαση, αξιολόγηση και δεύτερος έλεγχος δεξιοτήτων			
Συνεχίζοντας το ταξίδι			

Πριν τον ταξίδι – Έλεγχος δεξιοτήτων

Δες αυτά τα παραδείγματα κακής επικοινωνίας.
Ποιο είναι το πρόβλημα σε κάθε ένα από αυτά; Τι θα έκανες εσύ διαφορετικά;

Όταν παίρνεις τηλέφωνο το αφεντικό σου για να του πεις ότι είσαι άρρωστος:

- *Ναι, δεν θα έρθω...*
- *Τι έγινε; Πως αισθάνεσαι;*
- *Ναι, δεν θα έρθω...*

Όταν δυσκολεύεσαι με μία συγκεκριμένη δουλειά:

- *Δεν ξέρω πώς να χρησιμοποιήσω αυτό το παλιομηχάνημα. Κάν'το εσύ. Δεν μπορώ να το κάνω.*
- *Γιατί δεν ζήτησες βοήθεια νωρίτερα;*
- *Δεν ξέρω... Το μηχάνημα είναι απλά χαζό.*

Όταν αποφασίζεις σε ποιο εστιατόρια θα πας να φας:

- *Πεινάω. Ας φάμε κάτι*
- *Αμέ. Θες Κινέζικο ή Ιταλικό;*
- *Δεν με νοιάζει. Διάλεξε*
- *Ωραία, ας φάμε μακαρόνια!*
- *Δεν μου αρέσουν τα μακαρόνια.*

Όταν ένας φίλος σου λέει τι πρόβλημα τον απασχολεί:

- *...Με εκνεύρισε, πως μπόρεσε να μου το κάνει; Δε νομίζω ότι μπορώ να το αντέξω όλο αυτό.*
- *Ναι, εντάξει... α, μισό λεπτό... τεσπά, τι θες να κάνουμε αύριο; Πάμε για ψώνια;*

Δες τις φωτογραφίες.
Επικοινωνούν καλά ή άσχημα; Από τι το κρίνεις;

Τώρα, συμπλήρωσε τον έλεγχο δεξιοτήτων.

Βήμα 1:

Σκίασε το πλαίσιο που αντιπροσωπεύει καλύτερα τις δεξιότητες σου στην επικοινωνία.
Μπορείς να σκιάσεις, να χρωματίσεις ή να γράψεις Χ και ύστερα με μία γραμμή να ενώσεις τις απαντήσεις σου για να μαρκάρεις στο διάγραμμα το που βρίσκεσαι.
Κάνε το καλύτερα μόνος σου αλλά αν δεν ξέρεις ακριβώς πώς να το συμπληρώσεις ζήτα βοήθεια.

		Αναπτυσσόμενες		Βελτιωμένες	Ισχυρές	
		Ποτέ – Με δυσκολεύει αυτό	Σχεδόν ποτέ	Κάποιες φορές	Συνήθως αλλά όχι πάντα	Πάντα – κανένα πρόβλημα
	Παράδειγμα: *Σκέφτομαι αυτά που θέλω να πω πριν τα επικοινωνήσω.*	1	2	3	4	5
1	Σκέφτομαι αυτά που θέλω να πω πριν τα επικοινωνήσω.	1	2	3	4	5
2	Μπορώ να επικοινωνήσω με θετικότητα σε δύσκολες συνθήκες και σε προκλήσεις.	1	2	3	4	5
3	Καταλαβαίνω αν αυτό που είπα έγινε κατανοητό από τον συνομιλητή μου.	1	2	3	4	5
4	Ξέρω πότε να μιλήσω απλά και πότε πιο επίσημα.	1	2	3	4	5
5	Ακούω με ανοιχτό μυαλό και με προσοχή τους υπολοίπους την ώρα που μιλάνε.	1	2	3	4	5
6	Γνωρίζω και σέβομαι τις πολιτιστικές αξίες που έχουν οι άνθρωποι με τους οποίους επικοινωνώ.	1	2	3	4	5
7	Προσέχω τη γλώσσα του σώματος μου όταν συζητώ με κάποιον άλλον.	1	2	3	4	5
8	Γνωρίζω ποτέ και με ποιον τρόπο να κάνω ερωτήσεις.	1	2	3	4	5
9	Καταλαβαίνω και ακολουθώ τις οδηγίες που έχω πάρει για να εκτελέσω μία συγκεκριμένη εργασία.	1	2	3	4	5
10	Καταλαβαίνω πότε χρειάζομαι βοήθεια και ξέρω πώς να τη ζητήσω.	1	2	3	4	5

Χρωμάτισε το κουτί που αντιπροσωπεύει τη γενική εικόνα των δεξιοτήτων επικοινωνίας που έχεις.

Συνολικά, οι δεξιότητες επικοινωνίας μου είναι:	Αναπτυσσόμενες	Βελτιωμένες	Ισχυρές

Αναπτυσσόμενες = οι δεξιότητες σου αρχίζουν να αναπτύσσονται.

Βελτιωμένες = εξασκείς και αναπτύσσεις τις δεξιότητες σου αλλά όχι εντελώς.

Ισχυρές = οι δεξιότητες σου είναι καλά ανεπτυγμένες και εφαρμόζονται κανονικά στη δουλειά.

Βήμα 2:

Ρώτα κάποιον που τον ξέρεις καλά να σκιάσει ή να χρωματίσει τις απαντήσεις που θεωρεί ότι σε αντιπροσωπεύουν καλύτερα.
Μπορεί να είναι ένας δάσκαλος, ένας νέος εργαζόμενος, ένας μέντορας, ένας σύμβουλος, ή κάποιος άλλος που σε ξέρει καλά. Δεν πρέπει να δουν τι απάντησες εσύ!

Απαντήσεις του κοντινού προσώπου σου με το όνομα:		Αναπτυσσόμενες		Βελτιωμένες	Ισχυρές	
Σχέση με τον άνθρωπο για τον οποίον απαντάται:		Ποτέ – Με δυσκολεύει αυτό	Σχεδόν ποτέ	Κάποιες φορές	Συνήθως αλλά όχι πάντα	Πάντα – καινένα πρόβλημα!
	Παράδειγμα: *Σκέφτεται αυτά που θέλει να πει πριν τα επικοινωνήσει.*	1	2	3	4	5
1	Σκέφτεται αυτά που θέλει να πει πριν τα επικοινωνήσει.	1	2	3	4	5
2	Μπορεί να επικοινωνήσει με θετικότητα σε δύσκολες συνθήκες και σε προκλήσεις.	1	2	3	4	5
3	Καταλαβαίνει αν αυτό που είπε έγινε κατανοητό από τον συνομιλητή του.	1	2	3	4	5
4	Ξέρει πότε να μιλήσει απλά και πότε πιο επίσημα.	1	2	3	4	5
5	Ακούει με ανοιχτό μυαλό και με προσοχή τους υπολοίπους την ώρα που μιλάνε.	1	2	3	4	5
6	Γνωρίζει και σέβεται τις πολιτιστικές αξίες που έχουν οι άνθρωποι με τους οποίους επικοινωνεί.	1	2	3	4	5
7	Προσέχει τη γλώσσα του σώματος του όταν συζητάει με κάποιον άλλον.	1	2	3	4	5
8	Γνωρίζει ποτέ και με ποιον τρόπο να κάνει ερωτήσεις.	1	2	3	4	5
9	Καταλαβαίνει και ακολουθεί τις οδηγίες που έχει πάρει για να εκτελέσει μία συγκεκριμένη εργασία.	1	2	3	4	5
10	Καταλαβαίνει πότε χρειάζεται βοήθεια και ξέρει πώς να τη ζητήσει.	1	2	3	4	5

Χρωμάτισε το κουτί που αντιπροσωπεύει τη γενική εικόνα των δεξιοτήτων επικοινωνίας που έχει.

Συνολικά, οι δεξιότητες επικοινωνίας μου είναι:	Αναπτυσσόμενες	Βελτιωμένες	Ισχυρές

Αναπτυσσόμενες = οι δεξιότητες σου αρχίζουν να αναπτύσσονται.

Βελτιωμένες = εξασκείς και αναπτύσσεις τις δεξιότητες σου αλλά όχι εντελώς.

Ισχυρές = οι δεξιότητες σου είναι καλά ανεπτυγμένες και εφαρμόζονται κανονικά στη δουλειά.

Βήμα 3:

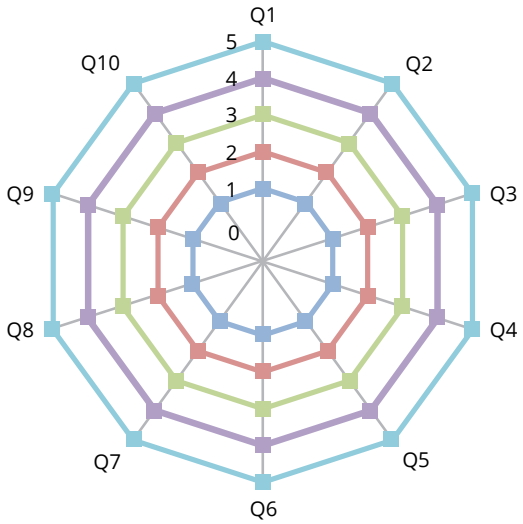
Στη συνέχεια, σχεδίασε τις απαντήσεις σου στο ιστόγραμμα από κάτω.

Τα Q1 - Q10 αντιπροσωπεύουν τις ερωτήσεις. Σε κάθε ερώτηση, αν η απάντηση ήταν 5, κύκλωσε το μπλε. Αν απάντησες 4, κυκλώστε το μωβ. Αν απάντησες 3 το πράσινο, 2 το κόκκινο 1 το σκούρο μπλε.

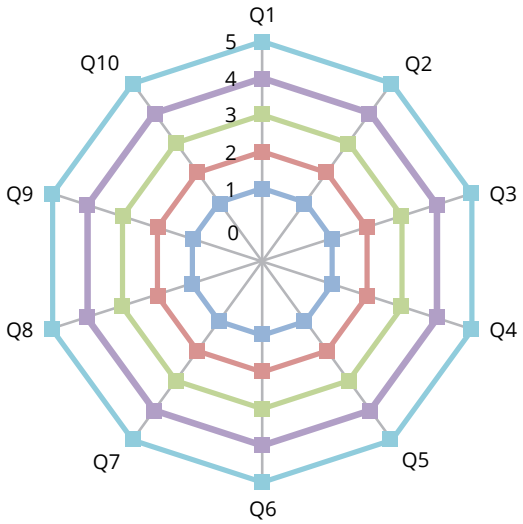
Αφού κυκλώσεις τους σταυρούς, μετά ένωσε τους 10 σταυρούς με μία μαύρη γραμμή. Το τελικό διάγραμμα θα πρέπει να μοιάζει με ιστό αράχνης και μπορεί να έχει διαφορετικά σχήματα ανάλογα με τις απαντήσεις που έχεις δώσει.

Αν χρειάζεσαι περισσότερη βοήθεια, ρίξε μια ματιά στο τμήμα με τις **Οδηγίες**.

Οι απαντήσεις μου:



Οι απαντήσεις του άλλου ατόμου:



Συζητήστε για τα διαφορετικά σας πλέγματα.

- Είναι ίδια ή διαφορετικά;
- Σε βλέπουν οι υπόλοιποι με τον ίδιο τρόπο με τον οποίο βλέπεις εσύ τον εαυτό σου;

Αποφασίστε μαζί ποια είναι τα δυνατά και ποια τα αδύνατα σημεία σου και βεβαιωθείτε ότι έρχεστε σε μία συμφωνία. Κάντε μία λίστα με αυτά εδώ.

Ποια είναι τα πιο **αδύναμα** στοιχεία;	Ποια είναι τα **δυνατά** στοιχεία;
Στοιχείο 1:	Στοιχείο 1:
Στοιχείο 2:	Στοιχείο 2:
Στοιχείο 3:	Στοιχείο 3:

Τα δυνατά σου στοιχεία μπορεί να είναι δεξιότητες επικοινωνίας που είσαι καλός, αλλά μπορείς πάντα να βελτιώνεσαι. Τα αδύναμα στοιχεία σου είναι σίγουρα σημεία που πρέπει να βελτιώσεις.

Να έχεις στο μυαλό σου ότι τα επίπεδα είναι προσωπικά και αντανακλούν τις συνήθειες, τις γνώσεις και τις εμπειρίες σου και δεν μπορούν να συγκριθούν με άλλους ανθρώπους με διαφορετικά υπόβαθρα.

Οι σημείωσεις σου

Συνεχίζοντας το Ταξίδι – Ανάπτυξη Δραστηριοτήτων

Βρίσκεσαι ήδη σε ένα ταξίδι, διότι έχεις συμμετάσχει σε κάποιου είδους δραστηριότητα που σημαίνει ότι θα έχεις επικοινωνήσει με άλλους ανθρώπους.

Πώς το διαχειρίζεσαι;

Μεγάλος μέρος της επικοινωνίας είναι μη – λεκτική, που σημαίνει το πώς τοποθετείς τον εαυτό σου και πως χρησιμοποιείς το πρόσωπο και το σώμα σου, επικοινωνεί το ίδιο – αν όχι περισσότερο – από τα πράγματα που λες.

Είναι τα παρακάτω άτομα με **αυτοπεποίθηση και ανοιχτά**; Ή είναι **νευρικά και σε άμυνα**;

Αυτά τα άτομα;

Πότε είναι πρέπον να καθόμαστε έτσι;
Πότε θα ήταν ακατάλληλο;

Γύρισε στην τελευταία σελίδα για τις προτεινόμενες απαντήσεις.

Προετοίμασε μια παρουσίαση όποιου θέματος επιθυμείς, για τουλάχιστον δυο λεπτά. Βιντεοσκόπισε τον εαυτό σου με το κινητό και δες το. Μόνο εσύ χρειάζεται να το δεις! Σκέψου την γλώσσα του σώματος σου.

Ήταν η γλώσσα του σώματος σου:

- Άνετη, ανοιχτή και άμεση;
- Νευρική, αμυντική ή μαζεμένη;

Πώς θα μπορούσες να βελτιώσεις την γλώσσα του σώματος την επόμενη φορά; Κράτα μερικές σημειώσεις εδώ.

Την επόμενη φορά θα μπορούσα να βελτιώσω τη γλώσσα του σώματος μου...

Επικοινωνία – 10 Ενέργειες για Αποτελεσματική Επικοινωνία

Όταν γνωρίζεις άτομα για πρώτη φορά είναι λογικό να έχεις άγχος. Αν η συνθήκη είναι συνέντευξη για δουλειά ή ένας χώρος εκπαίδευσης μπορεί να είναι πολύ αγχωτικό. Ακολουθούν ορισμένες συμβουλές επικοινωνιακών δεξιοτήτων που μπορεί να βοηθήσουν.

Ενέργεια 1: Προετοίμασε τον εαυτό σου. Αυτό μπορεί να μοιάζει προφανές αλλά συχνά παραβλέπεται. Βεβαιώσου ότι έχεις κάτι να πεις. Για μια συνέντευξη, ψάξε την εταιρεία ή την επιχείρηση και μάθε τα βασικά. Ακόμα και σε ένα κοινωνικό γεγονός όπου δεν ξέρεις πολύ κόσμο, έχοντας προετοιμάσει κάποια πράγματα για τον εαυτό σου σημαίνει ότι μπορείς να σπάσεις εύκολα τον πάγο.

Ενέργεια 2: Κάνε καλή πρώτη εντύπωση. Σε επίσημες περιστάσεις όπως μια συνέντευξη, παρέμεινε ψύχραιμος και σύστησε τον εαυτό σου με ένα χαμόγελο και με μια ζεστή (όχι παρατεταμένη) χειραψία. Βεβαιώσου ότι οι παλάμες σου είναι στεγνές. Μην κάνεις κάτι που μπορεί να σου αποσπάσει την προσοχή και πολύ σημαντικό, απενεργοποίησε το κινητό σου. Αν πρέπει να ντυθείς έξυπνα, κάντο. Καθάρισε τα παπούτσια σου, σιγουρέψου ότι τα μαλλιά σου είναι καθαρά και ότι τα ρούχα σου είναι τα κατάλληλα και σου ταιριάζουν. Μπορείς να ντυθείς επαγγελματικά και παράλληλα με το δικό σου στυλ.

Ενέργεια 3: Χρησιμοποίησε την σωστή γλώσσα του σώματος. Όταν κάθεσαι, κάτσε με ίσια την πλάτη στην καρέκλα και γείρε ελαφρώς μπροστά με τα πόδια σου στο πάτωμα. Αυτό δείχνει ενδιαφέρον στην συζήτηση. Κράτα τα χέρια σου μακριά από το πρόσωπο και τα μαλλιά σου και απέφυγε τις νευρικές κινήσεις. Διατήρησε τα χέρια σου ανοιχτά, καθώς τα σταυρωμένα χέρια δείχνουν κάποιες φορές άμυνα. Κάνε κάποιες κινήσεις με τα χέρια σου και εκφράσεις με το πρόσωπο για μια δυναμική παρουσία, αλλά έχε στο νου σου πως αν το παρακάνεις, αυτό θα είναι αντιεπαγγελματικό. Να λαμβάνεις υπόψιν σου τις πολιτισμικές αξίες, όπως οι αποστάσεις που κρατάς από ένα άλλο πρόσωπο.

Ενέργεια 4: Ανάπτυξε ενεργές ακουστικές δεξιότητες. Οι ενεργοί ακροατές δείχνουν ότι ακούν χρησιμοποιώντας τη γλώσσα του σώματος. Ενθαρρύνουν και αποδέχονται σκέψεις, απόψεις και συναισθήματα από τους άλλους. Προσέχουν τη συζήτηση και αποφεύγουν να κοιτάξουν το ρολόι τους ή το κινητό τους, ή να δείξουν άλλα σημάδια αδιαφορίας. Χαμογέλασε και κούνα το κεφάλι σου για να δείξεις το ενδιαφέρον σου, αλλά όχι επιτηδευμένα. Μη σταυρώσεις τα χέρια σου και κοίτα τον συνομιλητή στα μάτια για να δείξεις το ενδιαφέρον σου. Ο ενεργός ακροατής βοηθάει τον ομιλητή στη σκέψη του.

Ενέργεια 5: Κράτα μία αμφίδρομη διάδραση. Η επικοινωνία πρέπει να είναι αμφίδρομη. Όλοι είμαστε καλοί στο να μιλάμε αλλά πόσοι από μας ακούμε πραγματικά και ύστερα απαντάμε σε αυτό που ακούσαμε; Σε επίσημες καταστάσεις, επέτρεψε στον ομιλητή να ολοκληρώσει κάθε ερώτηση του και δήλωση του πριν ανταπαντήσεις. Μη διακόπτεις και σιγουρέψου ότι οι δηλώσεις σου πράγματι απαντούν τα ερωτήματα. Δεν είναι κακό να κάνεις παύσεις όταν θέλεις να σκεφτείς τη σωστή απάντηση γιατί αυτό δείχνει ότι άκουσες και σε νοιάζει να απαντήσεις όσο καλύτερα γίνεται. Δείξε το ενδιαφέρον σου κάνοντας ερωτήσεις, αυτό είναι σημαντικό για να κάνεις μία καλή εντύπωση. Σε μη επίσημες καταστάσεις, ο ένας ομιλητής διαδέχεται τον άλλο. Προσέθεσε φράσεις όπως «έτσι δεν είναι;» ή «δε νομίζεις;» που προσκαλούν τον συνομιλητή να απαντήσει άμεσα.

Ενέργεια 6: Να είναι ξεκάθαρο αυτό που έχει ειπωθεί. Αν κάνεις ερωτήσεις, δείχνει ότι ενδιαφέρεσαι να μάθεις περισσότερα πράγματα. Μπορείς να κάνεις επίσης, όμως, ερωτήσεις για να ξεκαθαρίσεις οτιδήποτε δεν καταλαβαίνεις. Αν κάτι που έχει ειπωθεί δεν είναι ξεκάθαρο, ζήτησε από τον συνομιλητή σου να το επαναλάβει, ή ζήτησε να το διατυπώσει διαφορετικά. Η σωστή κατανόηση θα εξοικονομήσει χρόνο και μπορεί να χτίσει εμπιστοσύνη, οπότε μη φοβηθείς να ζητήσεις κάτι να ξεκαθαριστεί αν αυτό χρειαστεί. Το ίδιο ισχύει και για σένα. Μη λες «ναι» όταν εννοείς «όχι». Αν χρειαστεί να απορρίψεις κάποια πρόταση, κάνε το με ευγένεια αλλά κάνε το ξεκάθαρα και άμεσα.

Ενέργεια 7: Να είσαι περιεκτικός. Πέραν της σημασίας μίας ξεκάθαρης συζήτησης, πρέπει επίσης να στοχεύσεις στο να είσαι περιεκτικός, ειδικά σε επίσημες συνθήκες. Αυτό όταν υπάρχει άγχος δεν είναι εύκολο. Από την άλλη όμως οι μεγάλες προτάσεις δεν σε κάνουν να ακούγεσαι απαραίτητα πιο ευφυής. Να είσαι σύντομος, απλός και να μη ξεφεύγεις από το θέμα.

Ενέργεια 8: Μίλα με αυτοπεποίθηση. Αυτό πάντα συνδέεται με την καλή προετοιμασία, αλλά η αυτοπεποίθηση βγαίνει και από τον τρόπο που χρησιμοποιείς τη γλώσσα του σώματος και τη φωνή σου. Κατανόησε τη γλώσσα του σώματος σου και προετοίμασε από πριν τον τρόπο που θα κάτσεις και πως θα έχεις τα χέρια σου. Πολλοί άνθρωποι μιλάνε με ταχύτητα όταν αγχώνονται, οπότε δοκίμασε να επιβραδύνεις την ταχύτητα σου και μίλα με σωστές λέξεις και προτάσεις. Τσέκαρε τη σημασία και την εκφορά των λέξεων για τις οποίες δεν είσαι σίγουρος. Μίλα περισσότερη ώρα για τα θέματα τα οποία γνωρίζεις και για τα οποία νιώθεις άνετα.

Ενέργεια 9: Να είσαι ο πραγματικός σου εαυτός: Σε καταστάσεις στις οποίες δε νιώθουμε άνετα και δε νιώθουμε ότι μας ταιριάζουν, πολλές φορές βγάζουμε έναν χαρακτήρα ψεύτικο που δεν μας αντιπροσωπεύει. Σε επίσημες συνθήκες, μπορείς να έχεις έναν πιο επίσημο τόνο και να δείξεις πιο επαγγελματικό προφίλ, ωστόσο ακόμα κι εκεί επέτρεψε στον πραγματικό σου εαυτό να λάμψει. Το πώς θα το κάνεις αυτό δεν έχει την ίδια απάντηση για κάθε άνθρωπο. Πως πιστεύεις εσύ θα το κατάφερνες;

Ενέργεια 10: Επικοινώνησε όπως αρμόζει. Αν πας σε μία συνέντευξη για εργασία και χρησιμοποιήσεις την ανεπίσημη αργκό που χρησιμοποιείς με τους φίλους σου, το πιθανότερο είναι ότι θα κάνεις αρνητική εντύπωση. Δεν υπάρχει κάτι κακό στην άτυπη ομιλία, αλλά δεν ταιριάζει σε επίσημες συνθήκες. Με τον ίδιο τρόπο, μη δείξεις παραπάνω οικειότητα από αυτή που πρέπει - συζητήσεις γύρω από την οικογενειακή σου ζωή ή το τι έκανες την προηγούμενη εβδομάδα δεν έχουν θέση - και μη θεωρήσεις ότι η θέση εργασίας σου ανήκει πριν την πάρεις. Κράτα μία τυπική απόσταση με τη γλώσσα του σώματος και με την ομιλία σου. Τέλος, μη βρίσεις, μη προσβάλεις και μην πεις ανέκδοτα. Αν κάνεις κάτι τέτοιο, λογικά δεν θα πιάσει και θα χάσεις τη θέση όσο καλά κι αν έχεις επικοινωνήσει με το άλλο άτομο.

Διάβασε τις «10 Πράξεις για Αποτελεσματική Επικοινωνία» και κάνε την παρακάτω άσκηση.

Σε ποιες από αυτές τις δεξιότητες επικοινωνίας είσαι ήδη καλός/καλή;

Ποιες από αυτές τις δεξιότητες θα τις δοκιμάσεις για πρώτη φορά;

Τι άλλες συμβουλές για καλή επικοινωνίας μπορείς να σκεφτείς επιπλέον;

Οι σημείωσεις σου

Σχέδιο δράσης

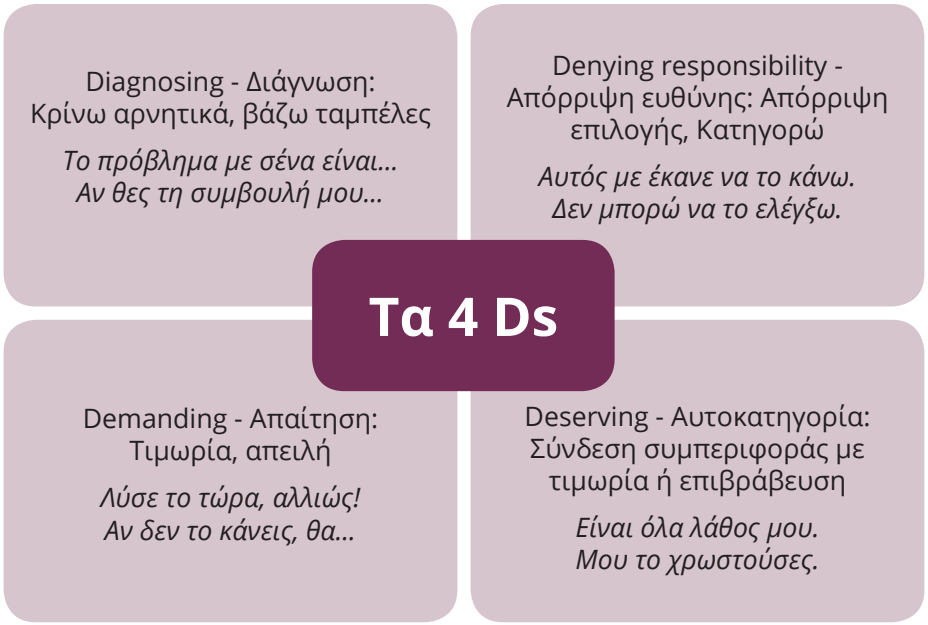
Στη ζωή, μπορεί να βρεθούμε σε καταστάσεις που οδηγούνται σε συγκρούσεις. Είναι εύκολο να μπεις σε μία διαμάχη, είναι δύσκολο όμως να βγεις από αυτή. Δεν μπορείς να ελέγξεις πως θα χειριστεί ο άλλος τη διαμάχη, αλλά μπορείς να ελέγξεις τις δικές σου απαντήσεις και τον τρόπο που επικοινωνείς.

- Πότε ήταν η τελευταία φορά που είχες μία διαμάχη; Άξιζε τον κόπο;
- Κατά πόσο ήταν αποτέλεσμα κακής επικοινωνίας και από τις δύο πλευρές;
- Θα μπορούσες να έχεις αντιδράσει διαφορετικά; Θα βοηθούσε στη λύση του προβλήματος;

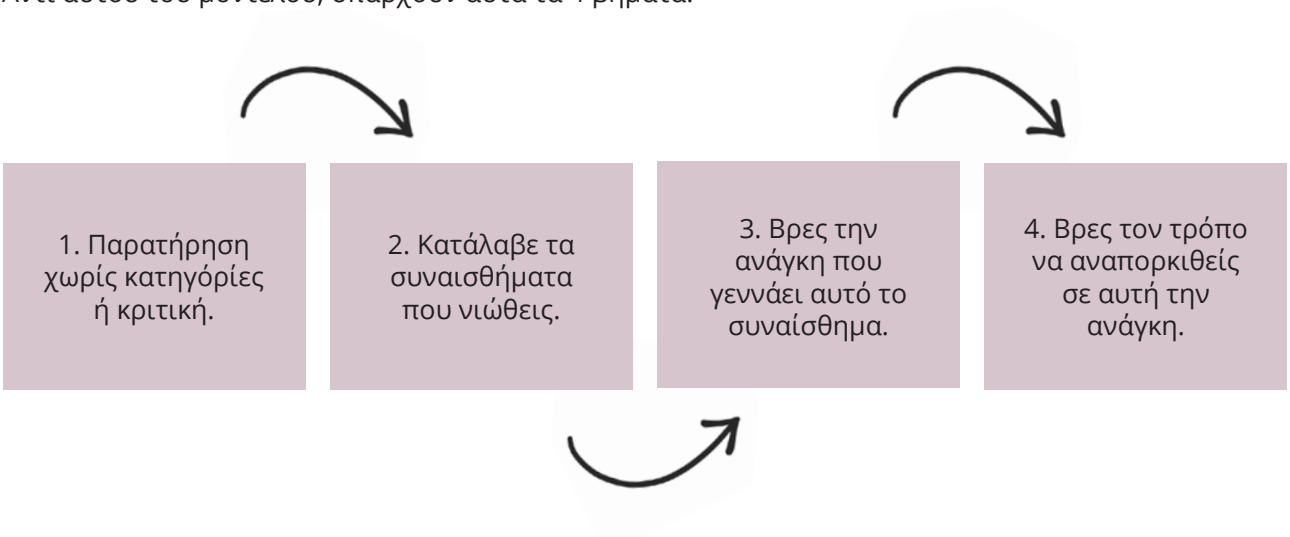
Επικοινωνία χωρίς βία

Η επικοινωνία χωρίς βία (NVC)[1] μας λέει ότι καταλήγουμε σε διαμάχες γιατί αποτυγχάνουμε να δούμε ότι τα συναισθήματα όπως ο θυμός είναι αποτέλεσμα συγκεκριμένων αναγκών που λείπουν, όπως η ανάγκη για αποδοχή, ελευθερία, η αίσθηση ότι σε εκτιμάνε κα ότι σε αγαπάνε.

Τα 4 Ds δίνουν συμβουλές για πράγματα που πρέπει να αποφύγουμε σε κάθε περίπτωση αλλιώς θα υπάρξει κλιμάκωση:



Αντί αυτού του μοντέλου, υπάρχουν αυτά τα 4 βήματα:



1 Δες: https://en.wikipedia.org/wiki/Nonviolent_Communication

Δες το επόμενο παράδειγμα:

1. Παίζεις δυνατά μουσική και δεν μπορώ να κοιμηθώ.

2. Αυτό μου δημιουργεί θυμό και ενόχληση.

3. Νιώθω έτσι γιατί έχω ανάγκη για σεβασμό.

4. Θα μπορούσες να χαμηλώσεις λίγο την ένταση;

Η χωρίς βία επικοινωνία χρησιμοποιεί τη μεταφορά με το τσακάλι και την καμηλοπάρδαλη:

Το τσακάλι είναι ένα ζώο που επιτίθεται από ένστικτο. Το τσακάλι χρησιμοποιεί την κριτική, την τιμωρία και την επιβράβευση και νιώθει ενοχή, ντροπή και φόβο. Το τσακάλι βλέπει τα πράγματα ως "ή το ένα ή το άλλο" και "μαύρο και άσπρο" και οι υπόλοιποι είναι εχθροί. Όταν ακούμε με αυτιά τσακαλιού ακούμε κριτική και κατηγόρια. Γινόμαστε ένα αβοήθητο θύμα που κατηγορεί τους άλλους εξαιτίας των δικών του πληγών.

Η καμηλοπάρδαλη έχει τη μεγαλύτερη καρδιά από όλα τα ζώα ξηράς. Ο μεγάλος της λαιμός την καθιστά ευάλωτη, αλλά μπορεί από εκεί να κοιτάξει μία κατάσταση και να τη δει αντικειμενικά. Είναι ένα κοινωνικό ζώο που δίνει αξία στη σύνδεση, στην κατανόηση και στη συνεργασία. Η καμηλοπάρδαλη θέλει να καταλαβαίνει τις ανάγκες και τα συναισθήματα των άλλων, και γνωρίζει ότι οι απαντήσεις δεν είναι συχνά είτε μαύρο είτε άσπρο. Όταν ακούμε με αυτιά καμηλοπάρδαλης, ακούμε τις πληγές των άλλων, τις συμπονούμε και θέλουμε να λύσουμε αυτόν τον πόνο. Η καμηλοπάρδαλη παίρνει την ευθύνη των σκέψεων της και των πράξεων της.

Δείτε το 3ο από τα 4 βήματα. Να μερικοί τρόποι να γίνετε λίγο παραπάνω καμηλοπαρδάλεις:

Νιώθω	θυμωμένος εκνευρισμένος απογοητευμένος ανυπόμονος μόνος αγχωμένος συγκλονισμένος λυπημένος άβολα	γιατί η ανάγκη μου για	αποδοχή εκτίμηση αυτονομία κοινωνική αποδοχή δημιουργικότητα αγάπη ειρήνη σεβασμό ξεκούραση	δεν είναι καλυμμένη.

Σκέψου μία συζήτηση ή μια συνθήκη δύσκολη στην οποία μπορεί να βρεθείς τις επόμενες μέρες ή εβδομάδες. Χρησιμοποίησε τα **4 βήματα** και τα **4 Ds** για να σχεδιάσεις **τι θα κάνεις** και τι **δεν θα κάνεις**. Ένα συμπληρωμένο παράδειγμα παρατίθεται στην επόμενη σελίδα.

Τα 4 Ds

Πως χειρίστηκες την κατάσταση; Ήσουν τσακάλι ή καμηλοπάρδαλη; Ή μία μίξη των δύο;

Συμπληρωμένο παράδειγμα:

Ο δάσκαλος μου στο σχολείο είπε ότι δεν μπορώ να πάρω μέρος σε μια εκδρομή γιατί δεν παρέδωσα την εργασία μου στην ώρα της και τώρα πρέπει να συγκεντρωθώ για να την προλάβω.

1.Πρέπει να κάνω την εργασία αντί να πάω εκδρομή

2. Νιώθω απογοητευμένος και ενοχλημένος

3. ...γιατί οι ανάγκες μου για αναγνώριση και σεβασμό δεν καλύπτονται

4. Αν εργαστώ σκληρά και την τελειώσω πριν την εκδρομή, μπορώ να έρθω;

Τα 4 Ds

Μην είσαι επικριτικός

Μην κατηγορήσεις κάποιον άλλο

Μην απειλήσεις

Μην συνδέεις μια κατάσταση με το κυνήγι της επιβράβευσης

Πως χειρίστηκες την κατάσταση; Ήσουν τσακάλι ή καμηλοπάρδαλη; Ή μία μίξη των δύο;

Το τσακάλι θα ήταν ένα αβοήθητο θύμα που θα άκουγε μόνο κριτική, κατηγορίες και έλλειψη σεβασμού. Αυτή η στάση θα οδηγούσε σε κλιμάκωση της κατάστασης, πράγμα το οποίο θα καθιστούσε αδύνατο κάποιον συμβιβασμό.

Η καμηλοπάρδαλη προσπαθεί να καταλάβει τις ανάγκες ενός άλλου ατόμου. Εξηγώντας την πίεση που της δημιουργείται και προτείνοντας μια εναλλακτική επιλογή, θα ξεκινούσε την διαδικασία της διαπραγμάτευσης για μια συμβιβαστική λύση.

ΑΝΑΣΤΟΧΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Πως πήγε; Τώρα είναι η ευκαιρία να σκεφτείς το πόσο βελτίωσες τις δεξιότητες επικοινωνίας σου. Γράψε μέσα στα βέλη τα αποτελέσματα και τις σκέψεις σου.

Ποια δραστηριότητα ολοκλήρωσες;

Ακολούθησες τις συμβουλές για καλύτερη επικοινωνία; Με ποιον τρόπο;

Μπορείς να επικοινωνήσεις καλύτερα; Με ποιον τρόπο;

Ποιες νέες δεξιότητες θα πάρεις μαζί σου και θα τις βελτιώσεις στο μέλλον;

ΜΕΤΑ ΤΟ ΤΑΞΙΔΙ – ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Σχεδόν ολοκλήρωσες αυτή την ενότητα του ταξιδιού δεξιοτήτων που αφορούσε τις δεξιότητες επικοινωνίας. Τώρα ήρθε η ώρα να δεις τι απόσταση κατάφερες να διανύσεις. Σημείωσε τα νούμερα που αντιπροσωπεύουν καλύτερα τις δεξιότητες σου τώρα.

		Αναπτυσσόμενες		Βελτιωμένες	Ισχυρές	
		Ποτέ – Με δυσκολεύει αυτό	Σχεδόν ποτέ	Κάποιες φορές	Συνήθως αλλά όχι πάντα	Πάντα – κανένα πρόβλημα!
	Παράδειγμα: *Σκέφτομαι αυτά που θέλω να πω πριν τα επικοινωνήσω.*	1	2	3	4	5
1	Σκέφτομαι αυτά που θέλω να πω πριν τα επικοινωνήσω.	1	2	3	4	5
2	Μπορώ να επικοινωνήσω με θετικότητα σε δύσκολες συνθήκες και σε προκλήσεις.	1	2	3	4	5
3	Καταλαβαίνω αν αυτό που είπα έγινε κατανοητό από τον συνομιλητή μου.	1	2	3	4	5
4	Ξέρω πότε να μιλήσω απλά και πότε πιο επίσημα.	1	2	3	4	5
5	Ακούω με ανοιχτό μυαλό και με προσοχή τους υπολοίπους την ώρα που μιλάνε.	1	2	3	4	5
6	Γνωρίζω και σέβομαι τις πολιτιστικές αξίες που έχουν οι άνθρωποι με τους οποίους επικοινωνώ.	1	2	3	4	5
7	Προσέχω τη γλώσσα του σώματος μου όταν συζητώ με κάποιον άλλον.	1	2	3	4	5
8	Γνωρίζω ποτέ και με ποιον τρόπο να κάνω ερωτήσεις.	1	2	3	4	5
9	Καταλαβαίνω και ακολουθώ τις οδηγίες που έχω πάρει για να εκτελέσω μία συγκεκριμένη εργασία.	1	2	3	4	5
10	Καταλαβαίνω πότε χρειάζομαι βοήθεια και ξέρω πώς να τη ζητήσω.	1	2	3	4	5

Χρωμάτισε το κουτί που αντιπροσωπεύει τη γενική εικόνα των δεξιοτήτων επικοινωνίας που έχεις.

Συνολικά, οι δεξιότητες επικοινωνίας μου είναι:	Αναπτυσσόμενες	Βελτιωμένες	Ισχυρές

Αναπτυσσόμενες = οι δεξιότητες σου αρχίζουν να αναπτύσσονται.

Βελτιωμένες = εξασκείς και αναπτύσσεις τις δεξιότητες σου αλλά όχι εντελώς.

Ισχυρές = οι δεξιότητες σου είναι καλά ανεπτυγμένες και εφαρμόζονται κανονικά στη δουλειά.

Ξανά, ρώτα το ίδιο άτομο που σε ξέρει καλά να σημειώσει τις απαντήσεις που σε αντιπροσωπεύουν τώρα. Δεν πρέπει να δει τις απαντήσεις σου!

Απαντήσεις του κοντινού προσώπου σου με το όνομα:		Αναπτυσσόμενες		Βελτιωμένες	Ισχυρές	
Σχέση με τον άνθρωπο για τον οποίον απαντάται:		Ποτέ – Με δυσκολεύει αυτό	Σχεδόν ποτέ	Κάποιες φορές	Συνήθως αλλά όχι πάντα	Πάντα – κανένα πρόβλημα!
	Παράδειγμα: *Σκέφτεται αυτά που θέλει να πει πριν τα επικοινωνήσει.*	1	2	3	4	5
1	Σκέφτεται αυτά που θέλει να πει πριν τα επικοινωνήσει.	1	2	3	4	5
2	Μπορεί να επικοινωνήσει με θετικότητα σε δύσκολες συνθήκες και σε προκλήσεις.	1	2	3	4	5
3	Καταλαβαίνει αν αυτό που είπε έγινε κατανοητό από τον συνομιλητή του.	1	2	3	4	5
4	Ξέρει πότε να μιλήσει απλά και πότε πιο επίσημα.	1	2	3	4	5
5	Ακούει με ανοιχτό μυαλό και με προσοχή τους υπολοίπους την ώρα που μιλάνε.	1	2	3	4	5
6	Γνωρίζει και σέβεται τις πολιτιστικές αξίες που έχουν οι άνθρωποι με τους οποίους επικοινωνεί.	1	2	3	4	5
7	Προσέχει τη γλώσσα του σώματος του όταν συζητάει με κάποιον άλλον.	1	2	3	4	5
8	Γνωρίζει ποτέ και με ποιον τρόπο να κάνει ερωτήσεις.	1	2	3	4	5
9	Καταλαβαίνει και ακολουθεί τις οδηγίες που έχει πάρει για να εκτελέσει μία συγκεκριμένη εργασία.	1	2	3	4	5
10	Καταλαβαίνει πότε χρειάζεται βοήθεια και ξέρει πώς να τη ζητήσει.	1	2	3	4	5

Χρωμάτισε το κουτί που αντιπροσωπεύει την εικόνα των δεξιοτήτων επικοινωνίας που έχει το άτομο για σένα τώρα.

Συνολικά, οι δεξιότητες επικοινωνίας του/της είναι:	Αναπτυσσόμενες	Βελτιωμένες	Ισχυρές

Αναπτυσσόμενες = οι δεξιότητες σου αρχίζουν να αναπτύσσονται.

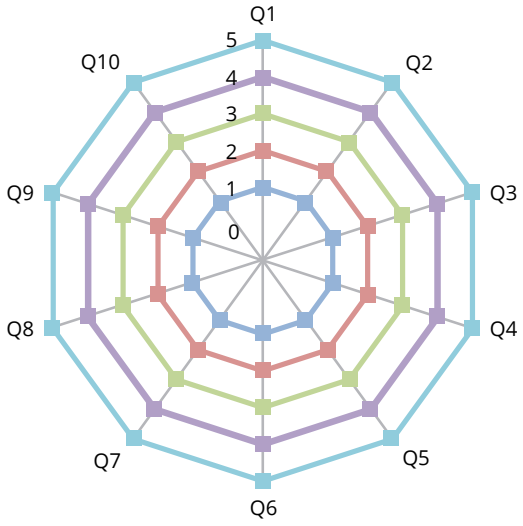
Βελτιωμένες = εξασκείς και αναπτύσσεις τις δεξιότητες σου αλλά όχι εντελώς.

Ισχυρές = οι δεξιότητες σου είναι καλά ανεπτυγμένες και εφαρμόζονται κανονικά στη δουλειά.

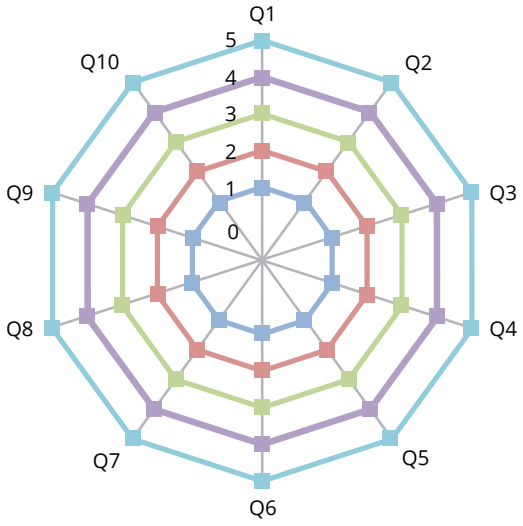
Στη συνέχεια δημιουργήστε τον ιστό πάλι στο παρακάτω ιστόγραμμα.

Αν θέλετε βοήθεια, δείτε τον Οδηγό για να πάρετε οδηγίες.

Οι απαντήσεις μου:



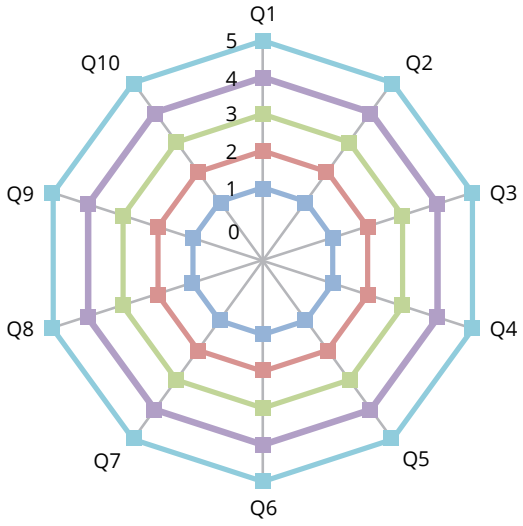
Οι απαντήσεις του άλλου ατόμου:



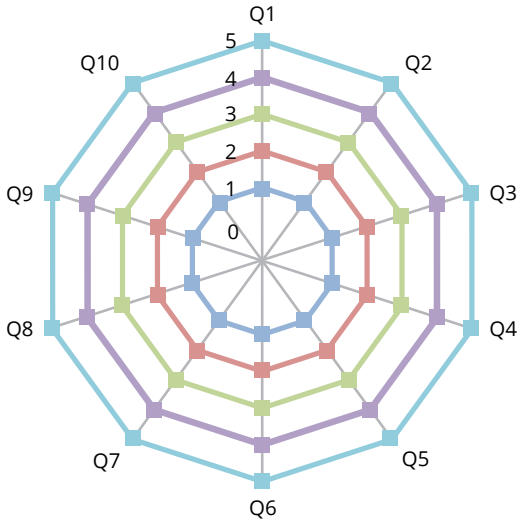
Αν τα διαγράμματα σας είναι παρόμοια τότε είναι όλα καλά. Προχωρήστε στο επόμενο βήμα.
Αν όχι, δουλέψτε μαζί για να δημιουργήσετε έναν ιστό ο οποίος θα σας βρίσκει και τους δύο σύμφωνους.

Δημιουργήσετε τώρα δύο ιστογράμματα – τις δεξιότητες σας πριν και τώρα.

Οι δεξιότητες μου πριν:



Οι δεξιότητες μου τώρα:



Έχουν διαφορές τα δύο διαγράμματα; Πόση πρόοδος έχει υπάρξει;

Αν είναι ίδια, μην απογοητεύεσαι. Κάποιες φορές κάνουμε και βήματα πίσω, ή χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο. Όλα αυτά είναι μέρος του ταξιδιού!

Να έχεις στο μυαλό σου ότι τα επίπεδα είναι προσωπικά και αντανακλούν τις συνήθειες, τις γνώσεις και τις εμπειρίες σου και δεν μπορούν να συγκριθούν με άλλους ανθρώπους με διαφορετικά υπόβαθρα.

Προχωράμε

Αυτό το κομμάτι του ταξιδιού σχεδόν τελείωσε. Ήρθε η ώρα να προετοιμαστούμε για τη συνέχεια.

1. Με ποιον τρόπο θα συνεχίσεις να αναπτύσσεις τις δεξιότητες επικοινωνίας σου;

Θα συνεχίσω να αναπτύσσω τις δεξιότητες μου:

2. Έκανες αίτηση εργασίας ή εκπαίδευσης, και θέλουν να ξέρουν τι εμπειρία έχεις στην επιτυχημένη επικοινωνία με μία γκάμα διαφορετικών ανθρώπων.

Τι παραδείγματα μπορείς να δώσεις για την αίτηση σου;

3. Τους άρεσε η αίτηση, και θέλουν να σε προσκαλέσουν σε συνέντευξη.

Τι άλλα παραδείγματα καλών επικοινωνιακών δεξιοτήτων πρέπει να αναφέρεις στη συνέντευξη σου; Πως θα πρέπει να είναι η επικοινωνία σου κατά τη διάρκεια της συνέντευξης;

Είσαι πλέον έτοιμος να προχωρήσεις στην επόμενη δεξιότητα.

Απαντήσεις

Είναι τα παρακάτω άτομα με **αυτοπεποίθηση και ανοιχτά**; Ή είναι **νευρικά και σε άμυνα**;

Τα σταυρωμένα χέρια στο στήθος και το συγκεκριμένο βλέμμα υποδηλώνουν δυσκολία και ότι το άτομο βρίσκεται σε άβολη κατάσταση.	Διακοπτόμενη επαφή με τα μάτια και ασχολία με άσχετα πράγματα της φαντασίας μας υποδηλώνουν ότι το άτομο διαφωνείς με όσα έχουν ειπωθεί.	Το κοίταγμα προς τα κάτω προς την μεριά του χεριού και η αποφυγή επικοινωνίας με τα μάτια υποδηλώνει ανασφάλεια.	Σταυρωμένα πόδια και στριφογύρισμα στην θέση υποδηλώνει ανασφάλεια, νευρικότητα και απουσία αυτοπεποίθησης.	Τα σταυρωμένα χέρια και οι ανασηκωμένοι ώμοι υποδηλώνουν νευρικότητα, αμυντική διάθεση και χαμηλή αυτοπεποίθηση.	Το άγγιγμα της μύτης υποδηλώνει ότι το άτομο είναι αβέβαιο και νιώθει άβολα.

Τα ανοιχτά χέρια με τους στρογγυλούς ώμους υποδηλώνουν αυτοπεποίθηση, εμπιστοσύνη και ενεργή ακρόαση.	Τα χέρια στην μέση είναι μια «επιθετικά» αμυντική στάση.	Η επίδειξη προσοχής με πλήρη επικοινωνία με τα μάτια δείχνει αυτοπεποίθηση και ενδιαφέρον.	Τα πόδια σταυρωμένα σε αυτή την στάση υποδηλώνει αυτοπεποίθηση.	Ανοιχτός, ακούει με προσοχή, έτοιμος να λάβει δράση.	Υποδηλώνει ότι το άτομο ακούει προσεκτικά και με επαγγελματικό τρόπο.

Αυτή είναι μια στάση που υποδηλώνει μεγάλη αυτοπεποίθηση. Θα ταίριαζε να κάθεσαι έτσι σε μια πιο ανεπίσημη συνθήκη όπως σε μια οικογενειακή ή φιλική συνάντηση. Παρόλα αυτά, η ίδια στάση θα θεωρούταν ασεβής σε μια πιο επίσημη και πιο σοβαρή κατάσταση όπως σε μια συνέντευξη ή μια συνάντηση στο γραφείο.

Οι σημείωσεις σου