

Αποτελεσματική επικοινωνία-κλειδί στην προσωπική ανάπτυξη

Η επικοινωνία είναι έμφυτη στον άνθρωπο, αλλά στη σύγχρονη κοινωνία βρίσκει πολλά εμπόδια στην έκφρασή της (υλικά, γλωσσικά κ.α.), γι' αυτό είναι αναγκαία η κατάκτηση δεξιοτήτων επικοινωνίας που θα βοηθήσουν στην εδραίωση συνεργατικών διαπροσωπικών σχέσεων, οι οποίες αποτελούν το κλειδί για την προσωπική ανάπτυξη και ταυτότητα. Το να είμαστε ικανοί να επικοινωνήσουμε με άλλους, είναι μία από τις καλύτερες ικανότητες της ζωής που μπορεί να αναπτύξουμε ως άνθρωποι. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων αποτελεσματικής επικοινωνίας, είναι σημαντική ώστε να νιώθουμε ότι εισακουγόμαστε και αλληλεπιδρούμε ευχάριστα με τον κοινωνικό μας περίγυρο. Κάποιος που μπορεί αποτελεσματικά να επικοινωνήσει σκέψεις, ιδέες και συναισθήματα, είναι εξοπλισμένος για επιτυχία τόσο στο εργασιακό περιβάλλον, όσο και στο προσωπικό.

Κανείς δε μπορεί να μαντέψει τι θέλουμε ή τι σκεφτόμαστε αν δεν το πούμε αποτελεσματικά! Ποιο κάτω λοιπόν αναφέρονται κάποια σημεία που βοηθούν στην καλή επικοινωνία:

1. Δημιουργήστε το κατάλληλο περιβάλλον

- Επιλέξτε την κατάλληλη ώρα. Υπάρχει χρόνος και χώρος για τα πάντα και η επικοινωνία δε διαφέρει. Αποφύγετε να συζητήσετε για μεγάλα θέματα π. χ οικονομικά ή εβδομαδιαίο προγραμματισμό, αργά το βράδυ. Οι περισσότεροι άνθρωποι δυσκολεύονται να ανταποκριθούν λόγω το ότι είναι κουρασμένοι. Ασχοληθείτε με τα μεγάλα, βαρετά θέματα πρωί ή απόγευμα όταν οι άνθρωποι είναι πιο διαθέσιμοι και πιο ικανοί να ανταποκριθούν με διαύγεια.
- Επιλέξτε τον κατάλληλο χώρο. Εάν πρέπει να πείτε σε κάποιον κάτι δυσάρεστο (π. χ χωρισμό, θάνατο), αποφύγετε τα πλήθη και τους δημόσιους χώρους. Σεβαστείτε την πιθανή αντίδραση του ατόμου (π. χ κλάμα) και βρείτε κάποιο ήσυχο μέρος να επικοινωνήσετε.
- Μετακινήστε περισπασμούς. Μην επιτρέψετε σε εξωτερικούς παράγοντες να σας αποσπάσουν την προσοχή κατά την επικοινωνία (π. χ κινητό). Θα αποσπάσουν τόσο εσάς, όσο και τον ακροατή και κατ' επέκταση θα διαλυθεί η προσπάθεια επικοινωνίας σας.

2. Επικοινωνία μέσα από το λόγο

- Να είστε ξεκάθαροι. Είναι αναγκαίο να μιλήσουμε για το τι θέλουμε, τι σκεφτόμαστε και το πώς νιώθουμε ξεκάθαρα για να αποφύγουμε παρεξηγήσεις ή συγχύσεις.
- Μιλήστε με ευκρίνεια. Είναι σημαντικό να μιλάτε καθαρά, χωρίς μισόλογα, ώστε να γίνετε κατανοητοί από τον ακροατή και επιλέξτε απλές λέξεις περισσότερο απ' ότι πολύπλοκες.
- Να είστε προσεκτικοί. Η επικοινωνία είναι ένας δρόμος διπλής κατεύθυνσης. Στη διαδικασία αυτή, θα πρέπει να είστε σε θέση να μετρήσετε κατά πόσο το μήνυμά σας , έχει ληφθεί από τον ακροατή σας και κατά πόσον ή όχι θα ληφθεί σωστά. Μπορεί να είναι χρήσιμο να ζητήσετε από τον ακροατή να αναδιατυπώσει μερικά από αυτά που είπατε με δικά του λόγια, εφόσον φαίνεται να υπάρχει σύγχυση.

- Μιλήστε με ενδιαφέρον τρόπο. Η μονοτονία δεν ακούγεται καλά στο αυτί. Η μικρή αύξηση του τόνου της φωνής, ή η μείωσή του, όποτε αναφέρεται κάτι σημαντικό ή ολοκληρώνεται το θέμα, μπορεί να κάνει την επικοινωνία πιο ευχάριστη. Προσοχή, δε χρειάζεται να φωνάζουμε, ούτε να ψιθυρίζουμε!

3. Επικοινωνία μέσα από τη γλώσσα του σώματος

- Η διαύγεια στο μήνυμα μπορεί να εκφραστεί και μέσα από τη γλώσσα του σώματος. Στοχεύστε να δημιουργήσετε ενσυναίσθηση χρησιμοποιώντας ευγενικές εκφράσεις προσώπου. Αποφύγετε αρνητικές εκφράσεις προσώπου. Τι είναι και τι όχι αρνητικό εξαρτάται από το περιεχόμενο της συζήτησης.
- Οπτική επαφή. Η οπτική επαφή εγκαθιδρύει μια αρμονική σχέση και επιδεικνύει ενδιαφέρον προς το άτομο που έχουμε απέναντί μας. Κατά τη συνομιλία μας, είναι σημαντικό να διατηρήσουμε οπτική επαφή, σε φυσιολογικό όμως επίπεδο ώστε να είναι αποβεί ενοχλητικό.
- Χρησιμοποιήστε παύσεις. Βοηθά να δώσουμε έμφαση σε κάποιο σημείο που θέλουμε να τονίσουμε και επιτρέπει στον ακροατή να κατανοήσει και να αποδεχτεί αυτό που είπαμε.
- Χρησιμοποιήστε κινήσεις χεριών προσεκτικά. Να έχετε συνείδηση των κινήσεων των χεριών σας καθώς μιλάτε. Κάποιες κινήσεις μπορεί να βοηθήσουν όταν θέλουμε να υπογραμμίσουμε κάτι, ενώ κάποιες άλλες μπορεί να αποσπάσουν την προσοχή του ακροατή.

4. Η τέχνη του να ακούμε τους άλλους

Να είστε καλές ακροατές. Ένας που είναι καλός ακροατής ενθαρρύνει το άτομο να μιλήσει ειλικρινά και ανοιχτά. Η καλή ακρόαση μπορεί να επιτευχθεί με: ανοικτή στάση του σώματος και όχι π. χ με σταυρωμένα χέρια, απευθείας οπτική επαφή με το άτομο και όχι από το πλάι, ερωτήσεις ώστε να σιγουρευτούμε ότι καταλάβαμε ορθά κ.α.

Αποτελεσματική επικοινωνία κατά τη σύγκρουση

- Τοποθετηθείτε κατάλληλα. Αποφύγετε να σταθείτε αν το άτομο κάθεται. Αυτό δημιουργεί δύναμη και οδηγεί τη σύγκρουση σε άλλο επίπεδο. Εάν το άτομο κάθεται, καθίστε και εσείς.
- Χρησιμοποιήστε «εγώ» μηνύματα. Προτάσεις μίας ορθής επικοινωνίας αποτελούνται από: την κατάσταση (γεγονός), το συναίσθημα και το τι θέλουμε. Παράδειγμα: «Όταν μου μιλάς με αυτό τον τρόπο, αυτό με πληγώνει και θα ήθελα να σταματήσεις.»
- Μιλήστε με ήρεμο τόνο φωνής. Οι υψηλοί τόνοι φωνής δε θα βοηθήσουν, αλλά θα χειροτερεύσουν την κατάσταση.
- Ακούστε προσεκτικά το άλλο άτομο. Αφήστε το άτομο να εκφραστεί για το πώς νιώθει. Περιμένετε να τελειώσει εντελώς προτού ξεκινήσετε να μιλάτε. Πάρτε όσες πληροφορίες χρειάζεται για να καταλάβετε την άποψη του άλλου. Αυτό δε σημαίνει ότι την υποστηρίζετε και ούτε ότι πρέπει να συμφωνήσετε μαζί του.
- Μην προσπαθήσετε να επιλύσετε το θέμα μεμιάς. Εάν το άτομο αποσυρθεί από το δωμάτιο, μην το ακολουθήσετε. Επιτρέψτε του/της να ηρεμήσει και τότε να συνεχίσετε τη συζήτηση.

- Μείνετε εστιασμένοι σε ένα θέμα. Αποφύγετε να αναφερθείτε σε καταστάσεις από το παρελθόν που πληγώνουν.
- Κάντε μία εισήγηση ή πρόταση. Όταν θα το κάνετε αυτό, θα πρέπει να λάβετε υπόψη τι θέλει ή χρειάζεται το άλλο άτομο. Αυτό μπορεί να χρειαστεί δημιουργική σκέψη ή ευέλικτη στάση εκ μέρους σας.
- Ζητήστε από το άλλο άτομο να κάνει μια εισήγηση. Αν στο άλλο άτομο δεν αρέσει τι έχετε προτείνει, τότε ζητήστε να δώσει μια εναλλακτική εισήγηση. Αυτό που προσπαθείτε είναι να βρεθεί μια λύση με την οποία να μπορείτε και οι δύο να ζήσετε ικανοποιημένοι.
- Βρείτε μια μέση λύση. Αυτό είναι ο κύριος στόχος της επικοινωνίας κατά τη σύγκρουση. Να βρεθεί κάτι με το οποίο συμφωνείτε και οι δύο. Ίσως χρειαστεί να υποχωρήσετε και οι δύο κάπως, ώστε να το επιτύχετε.

Να θυμάστε ότι, η επικοινωνία είναι η βάση όλων των σχέσεων. Ως εκ τούτου, η αποτελεσματική επικοινωνία είναι επιτακτική ανάγκη και μη σας φοβίζει γιατί είναι κάτι που μαθαίνεται και που μπορεί να βελτιωθεί.

«Θεέ μου, αν είχα ένα κομμάτι ζωή... Δεν θα άφηνα να περάσει ούτε μία μέρα χωρίς να πω στους ανθρώπους που αγαπώ, ότι τους αγαπώ... Θα έδινα αξία στα πράγματα, όχι γι' αυτό που αξίζουν, αλλά γι' αυτό που σημαίνουν... Κράτα αυτούς που αγαπάς κοντά σου, πες τους ψιθυριστά πόσο πολύ τους χρειάζεσαι, αγάπα τους και φέρσου τους καλά, βρες χρόνο για να τους πεις "συγγνώμη", "συγχώρεσε με", "σε παρακαλώ", "ευχαριστώ"... Κανείς δεν θα σε θυμάται για τις κρυφές σου σκέψεις. Βρες τη δύναμη και τη σοφία για να τις εκφράσεις.» Γκαμπριέλ Γκαρσία Μάρκες

Γεωργία Γεωργίου
Σχολική Ψυχολόγος ΒΑ/ΜΑ