



FAIRCARE

Inclusion & Self-determination

EN'OTHTA 3.1

Επικοινωνία



FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

- Διαδικασία στη διαπροσωπική αλληλεπίδραση που επιτρέπει την ανταλλαγή πληροφοριών, ιδεών και συναισθημάτων
- Λαμβάνει χώρα μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων
- Η επικοινωνία είναι μια δεξιότητα → επομένως μπορεί να μαθευτεί

Ορισμός «Επικοινωνία»





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

- Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας καθορίζεται από το πόσο καλά γίνεται αντιληπτό και κατανοητό ένα μήνυμα που μεταδίδεται από το άλλο άτομο
- Η ποιότητα της επικοινωνίας έχει καθοριστικό αντίκτυπο σε μια υποστηρικτική και αρμονική σχέση
- Οι προκλήσεις και οι συγκρούσεις μπορούν να επιλυθούν πιο εποικοδομητικά και μπορούν ακόμη και να οδηγήσουν σε βελτίωση της σχέσης.

Αποτελεσματική Επικοινωνία





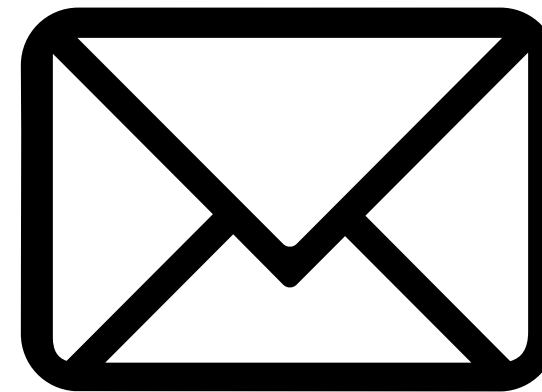
FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Μοντέλο αποστολέα-δέκτη

Αποστολέας

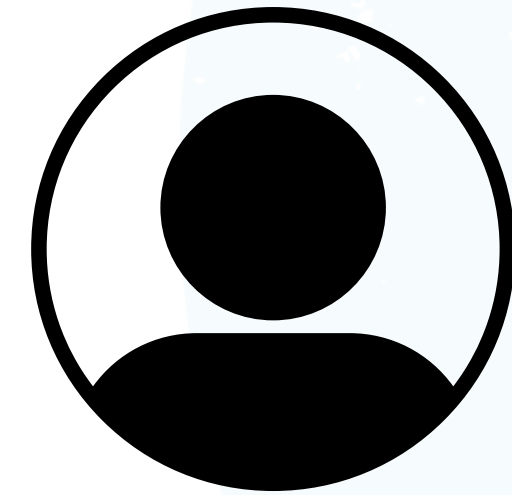


- Θέλει να επικοινωνήσει κάτι
- Κωδικοποιεί το μήνυμά τους σε αναγνωρίσιμα σημάδια



→ το μήνυμα

Δέκτης



- Πρέπει να αποκωδικοποιήσει το αντιληπτό μήνυμα



FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Μοντέλο αποστολέα-δέκτη

- Το απεσταλμένο και το ληφθέν μήνυμα συνήθως ταιριάζουν → η επικοινωνία είναι επιτυχής
- Ο παραλήπτης μπορεί να παρέχει ανατροφοδότηση σχετικά με το πώς έγινε κατανοητό το μήνυμα.
- Αυτό επιτρέπει στον αποστολέα να επαληθεύσει εάν η πρόθεσή του ελήφθη σωστά
- Αυτή η ανατροφοδότηση ονομάζεται ανατροφοδότηση

→ Ένα μήνυμα μπορεί να περιέχει πολλά μηνύματα ταυτόχρονα





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Οι τέσσερις πλευρές ενός μηνύματος

**Παράδειγμα: «Δεν έχεις τελειώσει ακόμα το
ποτό σου».**

Πραγματικό Περιεχόμενο

- Πραγματικές πληροφορίες
- Παράδειγμα: Το ποτήρι δεν είναι ακόμα άδειο.

Αυτοαποκάλυψη

- Πληροφορίες που αποκαλύπτει ένα άτομο για τον εαυτό του, π.χ., η κατανόησή του για τον ρόλο του ή η συναισθηματική του κατάσταση
- Παράδειγμα: Ο φροντιστής δείχνει: Ανησυχώ

Σχέση

- Δήλωση σχετικά με το πώς κάποιος αντιλαμβάνεται μια σχέση και πώς σχετίζονται μεταξύ τους
- Παράδειγμα: Σε φροντίζω

Υλοποίηση στόχου

- Ο στόχος του αποστολέα—τι θέλει να επιτύχει στον παραλήπτη
- Παράδειγμα: Παρακαλώ πιείτε λίγο ακόμα



FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Ενεργητική Ακρόαση

- Τρόπος διεξαγωγής μιας συζήτησης
- Στόχος: βελτίωση της αμοιβαίας κατανόησης
- Ενσυναίσθηση με τις σκέψεις και τα συναισθήματα του άλλου ατόμου
- Κατανόηση της οπτικής γωνίας του άλλου χωρίς πρόωρη κρίση
- Κατανόηση μιας άποψης χωρίς να χρειάζεται να την υιοθετήσεις
- Προωθεί την κατανόηση συμπεριφορών που αρχικά μπορεί να φαίνονται παράλογες
- Πρόκληση: εστίαση στην ακρόαση παρά στα δικά μας αντεπιχειρήματα





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Ενεργητική Ακρόαση

Βασικές αρχές

Ενσυναίσθηση: το να βάζεις τον εαυτό σου στη θέση του άλλου και να σχετίζεσαι συναισθηματικά μαζί του

Συμφωνία: ευθυγράμμιση λεκτικών και μη λεκτικών σημάτων (π.χ., εκφράσεις του προσώπου που ταιριάζουν με αυτά που λέγονται)

Άνευ όρων αποδοχή: επιβεβαίωση και σεβασμός των εταίρων επικοινωνίας





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Ενεργητική Ακρόαση

Επίπεδο 1: Επίδειξη προσοχής

- Επαφή με τα μάτια, ανοιχτή στάση σώματος, σύντομες απαντήσεις («χμ», «ναι»)
- Σηματοδοτεί ενδιαφέρον και προσοχή
- Σημαντικό: αυθεντικό, όχι μηχανικό

Επίπεδο 2: Κατανόηση περιεχομένου

- Σύνοψη βασικών δηλώσεων με δικά του λόγια
- Έλεγχος κατανόησης
- Εστίαση σε κεντρικά σημεία

Επίπεδο 3: Αντανάκλαση συναισθημάτων

- Βάζοντας τα συναισθήματα του άλλου ατόμου με λόγια
- Έκφραση υποθέσεων («Έχω την εντύπωση...»)
- Επιτρέποντας και σεβόμενοι τις διορθώσεις



FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Μη βίαιη Επικοινωνία

- Μέθοδος επικοινωνίας με σεβασμό
- Εστίαση στα δικά του συναισθήματα και τις ανάγκες αντί για κατηγορίες
- Στόχος: αποφυγή βλάβης στην επικοινωνία
- Σαφής διάκριση μεταξύ παρατήρησης και ερμηνείας
- Οι παρατηρήσεις περιγράφονται όσο το δυνατόν πιο ουδέτερα και αντικειμενικά
- Οι δικές σας αξιολογήσεις και συμπεράσματα εκφράζονται ρητά ως τέτοια.
- Αυτό δημιουργεί διαφάνεια και μειώνει τις παρεξηγήσεις





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Μη βίαιη Επικοινωνία

1 Παρατήρηση

Η κατάσταση ή η συμπεριφορά του άλλου ατόμου περιγράφεται όσο το δυνατόν πιο αντικειμενικά.

2 Αίσθημα

Η δική σας αντίδραση στην περιγραφόμενη κατάσταση ή συμπεριφορά κατονομάζεται.

3 Ανάγκη

Περιγράφονται οι ανάγκες που προκύπτουν από τα συναισθήματα.

4 Αίτημα

Τέλος, υποβάλλεται ένα αίτημα στο άλλο άτομο. Σε αντίθεση με μια απαίτηση, ένα αίτημα μπορεί να γίνει κατανοητό ως πρόσκληση για την εύρεση μιας κοινής λύσης.



FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Μη λεκτική επικοινωνία

- Η μη λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει όλες τις μορφές επικοινωνίας χωρίς προφορική χρήση
- Βοηθά στην αποσαφήνιση του νοήματος, ειδικά όταν τα λεκτικά μηνύματα είναι ασαφή ή ανοιχτά σε ερμηνείες.
- Περισσότερο από το μισό ενός μηνύματος μεταφέρεται μέσω μη λεκτικής επικοινωνίας





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Επαφή με τα μάτια

Εκφράσεις προσώπου

Χειρονομίες – κινήσεις
του σώματος κατά την
επικοινωνία

Παντομίμα – επικοινωνία
μέσω της κίνησης και της
στάσης του σώματος

Εμφάνιση – εξωτερικά
χαρακτηριστικά ενός
ατόμου, π.χ. ρούχα,
χτένισμα κ.λπ.

Απτική επικοινωνία –
επικοινωνία μέσω της
αφής

Προξαιικά – χωρική
απόσταση ή εγγύτητα με
άλλο άτομο

Μη λεκτική επικοινωνία





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας

- Επαυξητική και Εναλλακτική Επικοινωνία (ΕΕΝ): υποστήριξη για άτομα με απουσία ή περιορισμένη ομιλούμενη γλώσσα
- Στόχος: η διευκόλυνση και βελτίωση της επικοινωνίας
- Εναλλακτική επικοινωνία:
 - Ένα υποκατάστατο της ομιλούμενης γλώσσας
 - Για άτομα που δεν ομιλούν γλώσσα
- Επαυξητική επικοινωνία:
 - Υποστηρίζει την υπάρχουσα ομιλούμενη γλώσσα
 - Διευκολύνει την κατανόηση και την επικοινωνία





FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας

Μορφές επικοινωνίας που βασίζονται στο σώμα

- Μορφές επικοινωνίας που βασίζονται στο σώμα: εκφράσεις του προσώπου, χειρονομίες, οπτική επαφή, κινήσεις του σώματος και φωνητικοί ήχοι
- Υψηλή κοινωνική αποδοχή, καθώς χρησιμοποιούνται από όλους τους ανθρώπους
- Κεντρικής σημασίας για άτομα με περιορισμένη ομιλούμενη γλώσσα
- Νοηματική γλώσσα: μια αναγνωρισμένη οπτική μορφή επικοινωνίας (π.χ., γερμανική νοηματική γλώσσα με τη δική της γραμματική)

Υποβοηθούμενες μορφές επικοινωνίας

- Μη ηλεκτρονικές μορφές επικοινωνίας
- Χρήση αντικειμένων, φωτογραφιών, σχεδίων, γραφικών συμβόλων και γραπτού λόγου για επικοινωνία
- Βοηθήματα ηλεκτρονικής επικοινωνίας
- Επίσης: συσκευές εξόδου ομιλίας
- Είτε ψηφιοποιημένη ομιλία (π.χ., κουμπιά ομιλίας) είτε συνθετική ομιλία (π.χ., tablet, υπολογιστές)



FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας

Εύκολη Γλώσσα

- Ειδικά για άτομα με αναπηρίες και μαθησιακές δυσκολίες
- Μια απλοποιημένη έκδοση της τυπικής γλώσσας
- Μια υποκατηγορία προσβάσιμων πληροφοριών
- Στόχος: να γίνει η πληροφορία πιο κατανοητή
- Χρήση απλών λέξεων, σύντομων προτάσεων και σαφούς δομής
- Επίπεδα γλωσσομάθειας A2 έως A1

Απλή γλώσσα

- Μια απλοποιημένη εκδοχή της καθημερινής ή καθομιλουμένης γλώσσας
- «Φιλική προς τον πολίτη» γλώσσα
- Επίπεδο Γλωσσών B1
- Μικρότερες προτάσεις, απλούστερη δομή προτάσεων
- Αποφυγή ξένων λέξεων, τεχνικών όρων και μεταφορών
- Στόχος: Να ενημερωθούν και να προσεγγίσουν όσο το δυνατόν περισσότερους ανθρώπους
- Κατάλληλο και για άτομα με χαμηλή ικανότητα ανάγνωσης