



Εκπαιδευτικός, Επιστημονικός και
Πολιτιστικός Οργανισμός
των Ηνωμένων Εθνών
Organisation des Nations Unies
pour l' éducation,
la science et la culture

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
CLUB POUR L' UNESCO
MUNICIPALITÉ DE MAROUSSI (ATTICA)

- ΜΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΟΜΙΛΩΝ,
- ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
- MEMBRE DE LA FEDERATION HELLENIQUE
- DES CLUBS ASSOCIATIONS ET CENTRES POUR L' UNESCO

Τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ των φύλων

Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι κάτι το οποίο μπορούμε όλοι να μάθουμε. Το μόνο, που χρειάζεται είναι συνειδητή προσπάθεια και επανάληψη. Η πιο σημαντική δεξιότητα, όσον αφορά την επικοινωνία, είναι να μπορούμε να...ακούμε!!

Ακούω σημαίνει: Χρησιμοποιώ την **ενεργητική ακρόαση**.

Μ' αυτό τον τρόπο προσπαθούμε να καταλάβουμε:

- Τα συναισθήματα,
- Τις ανάγκες,
- Τα πιστεύω-αξίες του άλλου,
ώστε να κατανοήσουμε την άποψή του
(όχι απαραίτητα να συμφωνήσουμε μ' αυτή).



Με την ενεργητική ακρόαση δείχνουμε :

- ότι κατανοούμε,
- ότι οι άλλοι έχουν ήδη μια άποψη,
- για ποιο πράγμα την έχουν,
- για ποιο λόγο.

Οι δύο τεχνικές, που βοηθούν, ώστε η ενεργητική ακρόαση να είναι πιο αποτελεσματική είναι η **ανακεφαλαίωση** (για ποιο πράγμα;) και η **ανταπόκριση** (για ποιο λόγο;).

Ανακεφαλαίωση

Η ανακεφαλαίωση αναφέρεται στα γεγονότα, που περιγράφει το μήνυμα και εμπεριέχει τη δήλωση του ακροατή στον ομιλητή σχετικά με το πως κατάλαβε την πληροφορία-μήνυμα. Αυτή η διαδικασία πρέπει να γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα και έχει τα εξής πλεονεκτήματα:

- ✓ Ελέγχεται η κατανόηση του μηνύματος
- ✓ Προσφέρεται ευκαιρία για διευκρινήσεις
- ✓ Ο ακροατής δείχνει στον ομιλητή ότι άκουγε όσα ειπώθηκαν, άρα επιδεικνύει ενδιαφέρον
- ✓ Δίνεται στον ομιλητή πληροφόρηση σχετικά με το πόσο καλά εκφράστηκε το μήνυμα

Για παράδειγμα: «Όπως το καταλαβαίνω, αυτό που λέτε είναι ότι...»,

«Δηλαδή, το σημείο στο οποίο διαφωνείτε είναι ...»

Κατερίνα Dearing, Chartered Psychologist (BPS)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας
και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Το υποέργο εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ 2007-2013" του Υπουργείου Εσωτερικών και αφορά στην υλοποίηση του Σχεδίου Δράσης «Δίκτυο προώθησης της ισότητας των φύλων και αντιμετώπισης της έμφυλης βίας και των κοινωνικών στερεοτύπων» στο πλαίσιο της Πράξης 3.2.4. «Υποστήριξη των Μ.Κ.Ο. (Γυναικείων Οργανώσεων)».

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ
Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής «Επιχειρησιακών Προγραμμάτων του ΚΠΣ 2000-2006, του ΕΣΠΑ και λοιπών Συγχρηματοδοτούμενων Επιχειρησιακών Προγραμμάτων» (ΓΓΙΦ/ΕΥΕ)

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ / SECRETARIAT

Βασ. Γεωργίου 2-4, Μαρούσι, ΤΚ 15122
2-4, rue Vas. Georgiou, 15122, Maroussi, Athènes

Τηλ/Τél: 210-6147002 ❖ φάξ/fax: 210-6147004
url: www.unesco.gr ❖ e-mail: info@unesco.gr



Εκπαιδευτικός, Επιστημονικός και
Πολιτιστικός Οργανισμός
των Ηνωμένων Εθνών
Organisation des Nations Unies
pour l' éducation,
la science et la culture

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
CLUB POUR L' UNESCO
MUNICIPALITÉ DE MAROUSSI (ATTICA)

- ΜΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΟΜΙΛΩΝ,
- ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
- MEMBRE DE LA FEDERATION HELLENIQUE
- DES CLUBS ASSOCIATIONS ET CENTRES POUR L' UNESCO

Ανταπόκριση

Η ανταπόκριση αναφέρεται στα συναισθήματα του ομιλητή, που μπορούν ή όχι να αναφερθούν ανοιχτά. Μία τέτοια αναγνώριση των συναισθημάτων του ομιλητή (θυμός, απογοήτευση, ενθουσιασμός κλπ) δημιουργεί ενσυναίσθηση μεταξύ αυτού και του ακροατή, προάγει την κατανόηση της κατάστασης και του ατόμου, και ως εκ τούτου βελτιώνει την επικοινωνία.

Για παράδειγμα:

«Αυτό πρέπει να σας ενόχλησε»

«Νιώσατε ότι...;»

«Αυτό πρέπει να σας ικανοποίησε»

«Καταλαβαίνω την ανησυχία σας...»



Όταν ανταποκρίνεται, ο ακροατής λειτουργεί σαν ένας καθρέπτης των συναισθημάτων του ομιλητή, **αλλά ΧΩΡΙΣ να σχολιάζει ή να αξιολογεί αυτά τα συναισθήματα**. Επίσης πρέπει να φροντίσει ώστε τα μη λεκτικά στοιχεία του, π.χ. ο τόνος της φωνής, οι εκφράσεις του προσώπου, κτλ. να μην κοινωνούν κριτική-αξιολόγηση προς τον ομιλητή.

Όταν χρησιμοποιείται κατάλληλα, η ενεργητική ακρόαση μπορεί να βελτιώσει την επικοινωνία μας, γιατί:

- ✓ Δείχνει στους άλλους ότι θέλουμε να ακούσουμε αυτά που έχουν να πουν. Αν δείχνουμε στους άλλους ότι είμαστε έτοιμοι να τους ακούσουμε, θα είναι πιο πρόθυμοι να μας ακούσουν
- ✓ Αναγνωρίζει την παρουσία των άλλων, καθώς και τις εμπειρίες τους. Η χρησιμοποίηση των εμπειριών τους βοηθάει στην αλληλο-κατανόηση
- ✓ Ενθαρρύνει τη δημιουργία ενός κλίματος ειλικρίνειας και εμπιστοσύνης
- ✓ Αναγνωρίζει τη σημασία των συναισθημάτων στην επικοινωνία

Κατερίνα Dearing, Chartered Psychologist (BPS)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας
και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Ε.Π.
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΜΕΤΑΒΛΑΒΩΣΗ



ΕΣΠΑ
2007-2013
Πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ



ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ

Το υποέργο εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ 2007-2013" του Υπουργείου Εσωτερικών και αφορά στην υλοποίηση του Σχεδίου Δράσης «Δίκτυο προώθησης της ισότητας των φύλων και αντιμετώπισης της έμφυλης βίας και των κοινωνικών στερεοτύπων» στο πλαίσιο της Πράξης 3.2.4. «Υποστήριξη των Μ.Κ.Ο. (Γυναικείων Οργανώσεων)».

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ
Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής «Επιχειρησιακών Προγραμμάτων του ΚΠΣ 2000-2006, του ΕΣΠΑ και λοιπών Συγχρηματοδοτούμενων Επιχειρησιακών Προγραμμάτων» (ΓΓΙΦ/ΕΥΕ)

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

Βασ. Γεωργίου 2-4, Μαρούσι, TK 15122
2-4, rue Vas. Georgiou, 15122, Maroussi, Athènes

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ / SECRETARIAT
Τηλ/Τél: 210-6147002 ❖ φάξ/fax: 210-6147004
url: www.unesco.gr ❖ e-mail: info@unesco.gr



Εκπαιδευτικός, Επιστημονικός και
Πολιτιστικός Οργανισμός
των Ηνωμένων Εθνών
Organisation des Nations Unies
pour l' éducation,
la science et la culture

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
CLUB POUR L' UNESCO
MUNICIPALITÉ DE MAROUSSI (ATTICA)

- ΜΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΟΜΙΛΩΝ,
- ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
- MEMBRE DE LA FEDERATION HELLENIQUE
- DES CLUBS ASSOCIATIONS ET CENTRES POUR L' UNESCO

Μη Λεκτική Επικοινωνία

Οι σημαντικότερες δεξιότητες για την **αποτελεσματικότερη μη-λεκτική επικοινωνία** είναι σε μια κρίση:

- ✓ Εστιάζουμε στο εδώ και τώρα
- ✓ Διαχειριζόμαστε το άγχος, γιατί η συναισθηματική φόρτιση διασπά την ικανότητα συγκέντρωσης και διαχείρισης πληροφοριών
- ✓ Η συναισθηματική κατανόηση, δηλαδή το να είμαι σε θέση να βιώσω την κατάσταση μέσα από τη θέση του άλλου συμβάλλει στην ουσιαστικότερη επικοινωνία και ευωδώνει τη σύναψη διαπροσωπικών σχέσεων εμπιστοσύνης



Τύποι Μη Λεκτικής Επικοινωνίας

- ✓ Διατήρηση βλεμματικής επαφής
- ✓ Η έκφραση του προσώπου να είναι ανάλογη με το μήνυμα
- ✓ Ο τόνος της φωνής, που μπορεί να εκφράζει συναίσθημα όπως, ζεστασιά, ενδιαφέρον, αυτοπεποίθηση κ.ά.
- ✓ Η στάση του σώματος να μην είναι σφιγμένη, για παράδειγμα να είναι κάτω οι ώμοι
- ✓ Η απτική επαφή, δηλαδή το να αγγίζουμε ή όχι το συνομιλητή μας, μόνο εάν κάτι τέτοιο ενδείκνυται στην περίπτωση
- ✓ Οι χειρονομίες να είναι ανάλογες με το περιεχόμενο του μηνύματος

Κατερίνα Dearing, Chartered Psychologist (BPS)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας
και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Το υποέργο εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ 2007-2013" του Υπουργείου Εσωτερικών και αφορά στην υλοποίηση του Σχεδίου Δράσης «Δίκτυο προώθησης της ισότητας των φύλων και αντιμετώπισης της έμφυλης βίας και των κοινωνικών στερεοτύπων» στο πλαίσιο της Πράξης 3.2.4. «Υποστήριξη των Μ.Κ.Ο. (Γυναικείων Οργανώσεων)».

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ
Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής «Επιχειρησιακών Προγραμμάτων του ΚΠΣ 2000-2006, του ΕΣΠΑ και λοιπών Συγχρηματοδοτούμενων Επιχειρησιακών Προγραμμάτων» (ΓΓΙΦ/ΕΥΕ)

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

Βασ. Γεωργίου 2-4, Μαρούσι, ΤΚ 15122
2-4, rue Vas. Georgiou, 15122, Maroussi, Athènes

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ / SECRETARIAT
Τηλ/Τél: 210-6147002 ❖ φάξ/fax: 210-6147004
url: www.unesco.gr ❖ e-mail: info@unesco.gr



Εκπαιδευτικός, Επιστημονικός και
Πολιτιστικός Οργανισμός
των Ηνωμένων Εθνών
Organisation des Nations Unies
pour l' éducation,
la science et la culture

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
CLUB POUR L' UNESCO
MUNICIPALITÉ DE MAROUSSI (ATTICA)

- ΜΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΟΜΙΛΩΝ,
- ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
- MEMBRE DE LA FEDERATION HELLENIQUE
- DES CLUBS ASSOCIATIONS ET CENTRES POUR L' UNESCO

Ενδεικτική Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Adorno Theodor (1990), *Θεωρία της ημιμόρφωσης*. Μτφρ. Αναγνώστου Λευτέρης.
Αλεξάνδρεια: Αθήνα.

Cassirer Ernst (1985), *Δοκίμιο για τον άνθρωπο. Εισαγωγή στη φιλοσοφία του Ανθρώπινου πολιτισμού*. Μτφρ. Κονδύλης Τάκης. Αθήνα: Κάλβος.

Coolley κ.α. (1991), *Το μήνυμα του μέσου*. Αθήνα: Αλεξάνδρεια.

Corner John, Hawthorn Jeremy (1993) *m communication studies. An introduction reader*.
London: Edward Arnold.

Έκο Ουμπέρτο (1993), *Τα όρια της ερμηνείας*. Αθήνα: Γνώση.

Davies, R. (1995). *Η γλώσσα του προσώπου*. Αθήνα: Έσοπτρον.

Eco, U. (1997). *Η σημειολογία στην καθημερινή ζωή*. Αθήνα: Μαλλιάρης - Παιδεία

Morris, D. (1998). *Ανθρωποπαράτηρηση. Η ανθρώπινη συμπεριφορά*. Αθήνα: Αρσενίδη.

Pease, A. (1991). *Η γλώσσα του σώματος*. Αθήνα: Έσοπτρον.

Ενδεικτική Ελληνική Βιβλιογραφία

Αναγνωστοπούλου, Σ. (2005). *Οι διαπροσωπικές σχέσεις εκπαιδευτικών και μαθητών στη σχολική τάξη. Θεωρητική ανάλυση και εμπειρική προσέγγιση*. Θεσσαλονίκη: Αφοί Κυριακίδη.
Μπίλλης, Λ. (1999). *Επικοινωνία & Δημόσιες σχέσεις*. Αθήνα: Interbooks.

Πιπερόπουλος, Γ. (1996). *Επικοινωνώ, άρα υπάρχω. Δημόσιες σχέσεις και επικοινωνία*.
Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Πίτα, Ρ. (1998). *Ψυχολογία της γλώσσας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Σακαλάκη, Μ. (1994). *Ψυχολογία της επικοινωνίας. Θεωρητικά ρεύματα και Προοπτικές της έρευνας*. Αθήνα: Παπαζήση

Σταμάτης, Γ. (2007). *Ολοκληρωμένη Στρατηγική Επικοινωνία - 2η Εκδ.* Αθήνα: Σταμούλη

Γιαννουλας Μ(2013). *Ενεργητική Ακροαση*. <http://www.aode.gr/index.php/economists/item/368-energitiki-akroasi>

Δρ Τσέκου, Χ., (2013) *Αυτά που δεν λέγονται: Η σημασία της μη-λεκτικής επικοινωνία*.
<http://www.aode.gr/index.php/articles-oikonomologwn/item/366-mi-lektiki-epikoinonia>

Κατερίνα Dearing, Chartered Psychologist (BPS)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας
και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Ε.Π.
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
2007-2013



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ



ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ

Το υπερέργο εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ 2007-2013" του Υπουργείου Εσωτερικών και αφορά στην υλοποίηση του Σχεδίου Δράσης «Δίκτυο προώθησης της ισότητας των φύλων και αντιμετώπισης της έμφυλης βίας και των κοινωνικών στερεοτύπων» στο πλαίσιο της Πράξης 3.2.4. «Υποστήριξη των Μ.Κ.Ο. (Γυναικείων Οργανώσεων)».

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ
Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής «Επιχειρησιακών Προγραμμάτων του ΚΠΣ 2000-2006, του ΕΣΠΑ και λοιπών Συγχρηματοδοτούμενων Επιχειρησιακών Προγραμμάτων» (ΓΓΙΦ/ΕΥΕ)

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ / SECRETARIAT

Βασ. Γεωργίου 2-4, Μαρούσι, ΤΚ 15122
2-4, rue Vas. Georgiou, 15122, Maroussi, Athènes

Τηλ/Τél: 210-6147002 ❖ φάξ/fax: 210-6147004
url: www.unesco.gr ❖ e-mail: info@unesco.gr