

ότι οι λέξεις και συχνά παρατηρείται διαφορά μεταξύ των δύο. Πολλές φορές συναντάμε ανθρώπους που μας λένε «θα ήθελα να σας γνωρίσω καλύτερα», ενώ οι ώμοι τους υποχωρούν και η χειραψία τους είναι τόσο μαλακή και αδιάφορη που υποδηλώνει το αντίθετο. Οι προσπάθειές μας να ελέγχουμε τον εαυτό μας, δεν είναι πάντα επιτυχείς. Το σώμα μας όταν λαμβάνει ένα ερεθισμα, το κατανοεί και αντιδρά ανάλογα. Η διάσταση ανάμεσα στη γλώσσα του σώματος και τις λέξεις είναι συχνό φαινόμενο. Αυτό που συναντάται συχνά στην ανθρώπινη επικοινωνία είναι τα διπλά μηνύματα. Συχνά λέμε κάτι και εννοούμε κάτι άλλο. Αυτό όμως φαίνεται από τη γλώσσα του σώματός μας.

4. Γλώσσα

Μέσω της γλώσσας έχουμε την ευκαιρία να περιγράψουμε τον κόσμο, να τον αναλύσουμε και να εκφράσουμε τις σχέσεις μας. Ωστόσο, μέσω της γλώσσας έχουμε την τάση να γενικεύουμε, να βάζουμε τις καταστάσεις σε στερεότυπες μορφές.

Συχνά δεν είμαστε συγκεκριμένοι στη γλώσσα μας. Συνηθίζουμε να λέμε κάτι και να εννοούμε κάτι άλλο. Δεν κάνουμε ξεκάθαρες δηλώσεις για το τι θέλουμε ή σκεφτόμαστε. Λέμε χιλιάδες λέξεις χωρίς να είμαστε ξεκάθαροι. Είναι η σκέψη μας μπερδεμένη; Προσπαθούμε να επηρεάσουμε τους άλλους; Ίσως. Επίσης, συνηθίζουμε να «οργανώνουμε» υπερβολικά. Συχνά, δημιουργούμε θεωρίες. Έτσι, ο καθένας έχει τις δικές του θεωρίες για τα πράγματα. Αυτό όμως δεν είναι αντίληψη, αλλά θεωρία, που σημαίνει ότι πιστεύουμε είναι αλήθεια και για όλους τους άλλους ανθρώπους. Τέλος, συνηθίζουμε να μιλάμε πολύ με το «εσύ» και το «εμείς» και λιγότερο με το «εγώ». Φυσικά, όταν μιλά με το «εγώ», εγώ παίρω την ευθύνη για ότι λέω, ενώ, αν μιλά με το «εσύ» οι άλλοι παίρνουν την ευθύνη... Κι αυτό είναι κάτι που δυσκολεύει την επικοινωνία. Χρειαζόμαστε όμως να γνωρίσουμε πώς να συνυπάρχουμε, να σεβόμαστε ο ένας τον άλλο και πώς να συμπληρώνουμε ο ένας τον άλλο. Κι αν το πετύχουμε αυτό έχουμε κάνει το σημαντικότερο βήμα για ουσιαστική ανθρώπινη επικοινωνία.

Κεφάλαιο 5ο

Η σημασία της ενεργής ακοής

«Οι τοίχοι έχουν αυτά και τα αυτά έχουν τοίχους»

Ανώνυμο, από επιγραφή σε τοίχο
κατά τον «Παρισινό Μάη» του 1968

- Η προσωπική επικοινωνία εκφράζεται από το δίπτυχο «ακούω - βλέπω» (δέκτης) και «μιλάω - δείχνω» (πομπός). Η σημασία τού να ακούμε έχει φυσικά καθοριστική σημασία για την επιτυχημένη επικοινωνία.

Αν το άτομο-δέκτης μπορεί να «ακούσει», έχει κάνει ένα τεράστιο βήμα για να «αντιληφθεί» αυτά που θέλει να μεταφέρει το άτομο-πομπός.

Αυτό σημαίνει δηλαδή ότι μπορούμε να «καταλάβουμε» το μήνυμα που μας στέλνει ο πομπός!

Και το σημαντικό στην επικοινωνία δεν είναι να συμφωνούμε με τον άλλον, αλλά να τον καταλαβαίνουμε, να τον κατανοούμε!

1. Η ενεργή ακοή

Τι σημαίνει ενεργή ακοή;

Ενεργή ακοή σημαίνει:

1. Κατανόηση του περιεχόμενου μηνύματος.
2. Αναγνώριση της σημασίας του μηνύματος για τον αποστολέα της.
3. Παρατήρηση των λεκτικών και μη λεκτικών συμβόλων του αποστολέα.
4. Έκφραση της αναγνώρισης της σημασίας του μηνύματος από εμάς στον αποστολέα του.
5. Επιβεβαίωση στον αποστολέα του μηνύματος που πιστεύω ότι έλαβα.

Κάθε άνθρωπος έχει τη δική του υποκειμενική αντίληψη και τη δική του εικόνα για τον εαυτό του. Όταν επικοινωνούμε μαζί του, πρέπει να διεισδύσουμε ομαλά σ' αυτή την αντίληψη, χωρίς αυτό να εκλαμβάνεται ως απειλή. Ο σωστός τρόπος για να το πετύχουμε είναι η συνεχής επαφή με το τι νιώθει ο άλλος και το πώς αντιλαμβάνεται όσα του λέμε. Η ισορροπία είναι λεπτή ανάμεσα στο τι θα θέλαμε εμείς να νιώθει και να αντιλαμβάνεται ο άλλος και στο τι πραγματικά αισθάνεται και καταλαβαίνει ο άλλος. Οι ανάγκες του άλλου πρέπει να καθορίζονται βάσει τού τι ακριβώς ζητάει ο ίδιος και όχι βάσει τού τι επιδιώκουμε, τι θα θέλαμε εμείς ή τι πιθανώς μαντεύουμε ότι ζητάει.

Για να καταφέρουμε να ακούσουμε τον άλλον, πρέπει να χρησιμοποιούμε ενεργή ακοή. Η ενεργή ακοή επιβάλλει την επικέντρωση στην υποκειμενική πραγματικότητα του άλλου. Επίσης, επιβάλλει την αντιμετώπιση των εμποδίων που μόνοι έχουμε μάθει να βάζουμε και τα οποία μας εμποδίζουν να ακούμε τον άλλον!

2. Ποια είναι διμος αυτά τα εμπόδια;

1. Τα στερεότυπα (stereotypes)

Έχω μια στερεότυπη αντίληψη για τα πράγματα βάσει συγκεκριμένων προτύπων (π.χ. οι άνδρες φέρονται κατ' αυτό τον τρόπο, οι γυναίκες πρέπει να ντύνονται με τον άλλο τρόπο κ.λπ.)

2. Η γενίκευση (generalization)

Σχηματίζω συνολική εικόνα από μία ιδιότητα του άλλου την οποία γενίκευω για το άτομο (είναι δικηγόρος, άρα ξέρει να επιχειρηματολογεί).

3. Η επιλεκτική αντίληψη (selective perception)

Εστιάζω την προσοχή μου σε ότι θεωρώ εγώ σημαντικό και όχι σ' αυτό που είναι σημαντικό για τον άλλον.

4. Η προβολή (projection)

Προβάλλω δικές μου ανάγκες, επιθυμίες, αξίες πάνω σε άλλους ανθρώπους, πιστεύοντας ότι και αυτοί έχουν τις ίδιες ανάγκες, επιθυμίες, αξίες κ.λπ. με μένα.

3. Η διαδικασία για μια αποτελεσματική ενεργή ακοή

- Υπάρχουν τρεις μορφές ακοής:
 - Η συμβατική ακοή (που «κάνω» ότι ακούω).
 - Η επιλεκτική ακοή (που επιλέγω τι θα ακούσω).
 - Η ουσιαστική ακοή (που ακούω πραγματικά).
- Όταν έχω καταφέρει να έχω ουσιαστική ακοή, μπορώ να προχωρήσω στην ενεργητική ακοή. Πώς θα γίνει αυτό;
 - **Πρώτον**, αν έχουν δημιουργηθεί οι κατάλληλες προϋποθέσεις που θα μου επιτρέψουν να λειτουργώ με ενεργή ακοή. Αυτές οι προϋποθέσεις είναι:
 - **Η αυτοεκτίμηση**, γιατί μόνο αν νιώθω ασφαλής με τον εαυτό μου μπορώ να προχωρήσω στο
 - **Ρίσκο**, να αντιδράσω θετικά σε ότι καινούργιο συναντώ και να εκφράσω αυτό που πραγματικά αισθάνομαι.
 - **Οι κανόνες** που θα πρέπει να ακολουθώ για να σέβομαι τον άλλον, να επιλέγω την κατάλληλη μέθοδο έκφρασης, να χειρίζομαι τις περίπλοκες καταστάσεις και να λειτουργώ, όπως επιβάλλουν οι εκάστοτε συνθήκες.
 - **Δεύτερον**, όταν έχουν καλυφθεί οι πιο πάνω προϋποθέσεις, μπορώ να προχωρήσω στα πέντε βήματα που ολοκληρώνουν την ενεργή ακοή μέσα από μια ουσιαστική επικοινωνία.
 1. ΒΛΕΠΩ – ΑΚΟΥΩ ΑΥΤΟ ΠΟΥ ΥΠΑΡΧΕΙ και όχι αυτό που υπήρξε ή που θα υπάρξει.
 2. ΛΕΩ ΑΥΤΟ ΠΟΥ ΝΙΩΘΩ – ΣΚΕΦΤΟΜΑΙ και όχι αυτό που θα έπρεπε να νιώθω ή να σκέφτομαι.
 3. ΑΙΣΘΑΝΟΜΑΙ ΑΥΤΟ ΠΟΥ ΑΙΣΘΑΝΟΜΑΙ και όχι αυτό που θα έπρεπε να αισθάνομαι.
 4. ΖΗΤΑΩ ΑΥΤΟ ΠΟΥ ΘΕΛΩ και όχι να περιμένω την άδεια να το ζητήσω.
 5. ΑΠΟΦΕΥΓΩ ΤΕΛΙΚΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΑΠΡΑΞΙΑΣ.

2. Δωδεκάλογος πρακτικής επικοινωνίας

1. Αν θέλετε να επικοινωνήσετε με κάποιον, μιλήστε του στη «δική» του γλώσσα.
2. Αν θέλετε να σας προσέξει, κερδίστε την προσοχή του.
3. Αν θέλετε να καταλάβει κάτι, δώστε του μια εικόνα (αφηρημένες έννοιες δύσκολα εντυπώνονται).
4. Αν θέλετε να θυμηθεί κάτι, βοηθήστε τη μνήμη του (μνημονοτεχνικά μέσα).
5. Αν θέλετε να νιώσει κάτι, δώστε του ένα μήνυμα, συναισθηματικά χρωματισμένο.
6. Αν θέλετε να κάνει κάτι, δώστε του ένα κίνητρο.
7. Μην ξεχνάτε: η επανάληψη είναι η μητέρα της μάθησης.
8. Μην υπερτιμάτε τη νοημοσύνη του άλλου.
9. Μην υποτιμάτε τη νοημοσύνη του άλλου.
10. Θα πείσετε μόνο, αν πιστεύετε.
11. Να επαληθεύετε πάντα την πράξη της επικοινωνίας.
12. Καμία επικοινωνία δεν είναι τέλεια (προετοιμασθείτε για το λάθος).

3. Τα επτά θανάσιμα αμαρτήματα της επικοινωνίας

1. Απάθεια
2. Αρνητική κριτική
3. Αρνητικό συναίσθημα
4. Υπερβολικός αριθμός (αριθμητικών) στοιχείων
5. Απόσπαση της προσοχής
6. Προσποήση
7. «Άδυναμία ακοής»

4. Το φυσικό μας οπλοστάσιο (που δημιουργεί ευνοϊκό περιβάλλον για την επικοινωνία)

- Βλέμμα
- Χαμόγελο

- Χειρονομίες
- Φωνή
- Άρθρωση (τόνος, ουθμός, ταχύτητα)
- Λεξιλόγιο

5. Έξι απλοί τρόποι για να γίνετε συμπαθής

- Δείξτε ενδιαφέρον για τον άλλον.
- Αναφέρετε συχνά το όνομά του.
- Να είστε χαμογελαστός.
- Να είστε καλός ακροατής.
- Συζητήστε για πράγματα που τον ενδιαφέρουν και που ενδιαφέρουν κάθε άνθρωπο (για τον ίδιο, για την οικογένειά του, για τη δουλειά του).
- Κάντε τον να νιώσει σημαντικός.

(Ας αναλογισθούμε την πυραμίδα του Maslow)

6. Το «Α» και το «Ω» για τον πομπό και το δέκτη

ΠΟΜΠΟΣ

- Μη βάζεις στο ίδιο μήνυμα πολλές πληροφορίες και παρενθετικές προτάσεις.
- Πες πώς αισθάνεσαι εσύ ο ίδιος (στο πρώτο πρόσωπο) και τι πιστεύεις για τον άλλον (π.χ. ... Νιώθω αδικημένος και όχι Με αδικείς ...).
- Επιβεβαίωσε ότι ο άλλος έχει λάβει και καταλάβει το μήνυμά σου.

ΔΕΚΤΗΣ

- Επανάλαβε ότι άκουσες με δικά σου λόγια (με δικούς σου κώδικες).
- «Μίλα» με τα μάτια. Όταν ο πομπός «γυρίζει» στο χώρο, σκέφτεται. Όταν συναντήσει τα μάτια σου ή όταν επιδιώξεις να συναντήσεις τα δικά του, ήρθε η ώρα να μιλήσεις ...

- «Αντανάκλασε» τα συναισθήματα του πομπού. Πες αυτό που εισπράττεις από τη γλώσσα του σώματος του πομπού!

7. Οι δικλίδες διασφάλισης της σωστής μεταφοράς του μηνύματος

- Τα ερωτήματα που πρέπει να θέτω στον εαυτό μου κατά την διαδικασία της προσωπικής επικοινωνίας είναι:
 - Υπάρχουν πηγές παραπομπής του μηνύματος από μένα ή το συνομιλητή μου;
 - Το μήνυμά μου είναι σαφές και συγκεκριμένο;
 - Ταιριάζει η «γλώσσα» και το περιεχόμενο του μηνύματος στον συγκεκριμένο αρροατή;
 - Μεταφέρω την αίσθηση ότι το μήνυμα είναι σημαντικό για μένα και για τον άλλον;
 - Υπάρχει ανατροφοδότηση και επιβεβαίωση;

Σύμφωνα μάλιστα με τη θεωρία JOHARI, η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας κρίνεται από τους εξής 5 παράγοντες:

1. Αξιοπιστία (μήνυμα χωρίς παραμορφώσεις).
2. Οικονομία (ελάχιστη σπατάλη ενέργειας, χρόνου, συμβόλων κ.λπ. για την έκφραση του μηνύματος).
3. Επιρροή (που ασκεί ο πομπός στο δέκτη με θετικό τρόπο).
4. Αντιστοιχία (ταυτότητα λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας).
5. Σχέση (εμπιστοσύνη και διαπροσωπική σχέση).

8. Η μη λεκτική επικοινωνία «η γλώσσα του σώματος»

Η μη λεκτική επικοινωνία ταυτίζεται σε μεγάλο βαθμό με αυτό που ονομάζουμε «γλώσσα του σώματος».

Είναι γεγονός ότι εμπιστευόμαστε πολύ περισσότερο αυτό που «εισπράττουμε» οπτικά παρά αυτό το οποίο «ακούμε».

Γι' αυτό, τεράστιο ρόλο στη δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος για την επικοινωνία παίζει η μη λεκτική επικοινωνία.

Απαραίτητη προϋπόθεση η συμφωνία της λεκτικής με τη μη λεκτική επικοινωνία. Αν αυτές οι δύο εκφράσεις της επικοινωνίας δε συμφωνούν, τα μηνύματα είναι αντιφατικά, άρα αποτυχημένα.

9. Οι παγίδες «γλώσσας του σώματος»

Αν διαβάσετε κάποιο από τα σχετικά βιβλία που κυκλοφορούν, μην παραλείψετε να φάξετε να βρείτε, αλλά και να διαβάσετε με προσοχή τα σημεία εκείνα που αναφέρονται στο πόσο λίγο πρέπει να μας οδηγεί σε οριστικά συμπεράσματα μόνον η παρατήρηση της γλώσσας του σώματος!

Σέγουρα η γνώση της γλώσσας του σώματος είναι ένα πολύ χρήσιμο και ενδιαφέρον εργαλείο τόσο για το τι μηνύματα «μεταφέρουμε» εμείς οι ίδιοι στους άλλους, όσο και οι άλλοι σε εμάς.

Η γλώσσα του σώματος «διηγείται» την ιστορία του κάθε ατόμου και είναι ένας πιο σύγουρος οδηγός για την αποκωδικοποίηση των μηνυμάτων της επικοινωνίας που έρχονται στα αυτά μας...

Όμως, πρέπει να τη συνεκτιμάμε μαζί με όλα τα άλλα στοιχεία/μηνύματα και ποτέ μα ποτέ να μην την παίρνουμε τοις μετρητοίς.

Η γλώσσα του σώματος γίνεται πολύ πιο αποτελεσματική, όταν την τοποθετούμε μέσα στη λογική μας ολοκληρωμένης αντιμετώπισης για την αποκωδικοποίηση της προσωπικής επικοινωνίας:

- Τι λέει κάποιος;
- Τι σκοπιμότητα έχει όταν το λέει;
- Πώς το λέει;
- Ποιος είναι;
- Τι δεν λέει;
- Πότε το λέει;

Συμπέρασμα: Αν κάποιος ξύνει τη μύτη του, απλώς μπορεί να έχει φαγούρα. Αν κάποιος κλείνει συνέχεια το μάτι του μπορεί να έχει απλώς τικ.

Αν όμως κάποιος είναι «ανοιχτός», δηλαδή άνετος – χαλαρός – έτοιμος να «επικοινωνήσει» ή, το αντίθετο, κλειστός – σφιγμένος