Βασικές αρχές επικοινωνίας

1. Δεν μπορείς να μην επικοινωνήσεις
2. Η επικοινωνία έχει δύο επίπεδα: το περιεχόμενο (λεκτική επικοινωνία) και τη σχέση (φαίνεται από την μη λεκτική επικοινωνία)

Λεκτική επικοινωνία: το περιεχόμενο του λόγου

Μη λεκτική επικοινωνία:

Φυσικά χαρακτηριστικά

Φωνητικά χαρακτηριστικά

Κινήσεις σώματος

Πληροφορίες από την αφή

Χώρος, τόπος, χρόνος

Αρχή ενδιαφέροντος

Δημιουργώ ζεστό και υποστηρικτικό κλίμα

Επιτρέπω την έκφραση συναισθημάτων, αποδέχομαι

Ανταποκρίνομαι κατάλληλα

Εξετάζω την κατάσταση και ρωτώ με ευαισθησία

Συνδιαλέγομαι το επόμενο βήμα: « Τι θέλεις να κάνεις; Πώς μπορώ να βοηθήσω;»

Αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας

Οπτική επαφή

Παρότρυνση

Ενσυναίσθηση

Ανταπόκριση

Κατάλληλη ησυχία

Κατάλληλες ερωτήσεις

Υπομονή

Κατάλληλα σχόλια

Χρόνος

Ο Ακροατής είναι σημαντικό:

Να δίνει όλη τη προσοχή και τη πλήρη παρουσία του

Βάζει στην άκρη προκαταλήψεις

Ερμηνεύει αυτό που γίνεται περιγράφοντας και όχι κρίνοντας

Προσέχει για τυχόν σύγχυση και ζητά σαφήνεια

Κάνει γνωστό στον ομιλητή ότι τον άκουσε

Ενεργητική ακρόαση

Δοκίμασε:

Να εστιάσεις τη προσοχή σου ολοκληρωτικά σ αυτόν που μιλάει

Να επαναλάβεις με δικά σου λόγια το πώς καταλαβαίνει το άλλο άτομο το πρόβλημα

Να ρωτήσεις πώς νιώθει σε σχέση με αυτά που λέει

Να ξαναδοκιμάσεις να ακούσεις αν δεν έχει πράγματι καταλάβει

Να επιτρέπεις παύσεις και σιωπές στη διάρκεια της συνέντευξης

Απέφυγε:

Να μιλάς γι τον εαυτό σου

Να αντιδράς – διαφωνείς με τον εξυπηρετούμενο

Να αγνοείς τα συναισθήματα που υπάρχουν

Να συμβουλεύεις, να κάνεις διαγνώσεις, να ασκείς κριτική

Να παριστάνεις ότι κατάλαβες ενώ δεν έχεις καταλάβει

Να αφήνεις τον ομιλητή να αλλάζει θέμα επειδή εσύ δείχνεις να μην καταλαβαίνεις

Να διορθώνεις, να αλλάζεις ή να βελτιώνεις τον τρόπο που μιλάει

Να αλλάζεις θέμα

Να γεμίζεις τις στιγμές της σιωπής

Μην αγνοείς τα μηνύματα που δίνεις με το σώμα σου

Ενεργητική ακρόαση

Επικοινωνία μέσα από το σώμα:

Χρησιμοποιείς το σώμα σου για να εστιάσεις την προσοχή σου

Κάνεις επαφή με τα μάτια

Επικοινωνείς μέσα από το σώμα με τρόπο που δείχνει προσοχή και σεβασμό

Κινήσεις αποδοχής

Ικανότητες παρακολούθησης

Δημιουργείς χώρο στον εξυπηρετούμενο ώστε να εκφραστεί

Δείχνεις ενδιαφέρον

Ενθαρρύνεις

Κάνεις λίγες ερωτήσεις

Δεν αντιλέγεις ακόμα κι όταν διαφωνείς

Ικανότητες συλλογισμού

Επαναλαμβάνεις το πρόβλημα με κατανόηση και αποδοχή

Σιγουρέψου ότι κατάλαβες καλά τη θέση του άλλου

Συλλογίσου το πρόβλημα και τα συναισθήματα που δημιουργεί στον εξυπηρετούμενο

Εμπόδια στην επικοινωνία

Η κριτική

Οι συμβουλές

Οι απειλές

Οι διαγνώσεις

Τα ηθικά διδάγματα