

Η μη λεκτική επικοινωνία στην διαχείριση κρίσεων στην ομάδα

How can non-verbal communication prevent crisis in the team

Μαρία-Ελένη ΦΡΑΓΓΕΛΑΚΗ

δασκάλα (ΠΕ70),
MSc (c) ΕΚΠΑ,
Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης,
Εκπαίδευση Ενηλίκων και δια βίου Μάθηση
mfragedaki@yahoo.com

Abstract

“We can’t do nothing, but communicate!” Every aspect of our daily life is a form of a timeless communication with each other. Even if this type of communication does not include words, people can still achieve a form of communication, a non-verbal form. Non-verbal communication consists a special type of communication because expresses human feelings throughout our body. This can be extremely helpful for a teacher, so as to prevent and deal, in the right way, with a crisis between the members of his/her team.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η **επικοινωνία** ως διαδικασία είναι τόσο άρρηκτα δεμένη με την ανθρώπινη ύπαρξη ώστε να γίνεται συνεχώς και ασταμάτητα. Ακόμα κι όταν δεν εμπερικλείει τον λόγο, οι άνθρωποι εξακολουθούν να επικοινωνούν μεταξύ τους. «Δεν μπορούμε παρά να επικοινωνούμε», αναφέρει ο Dance (Κοντάκος, 2008, σ. 53). Με την μη-λεκτική επικοινωνία, η οποία περιλαμβάνει την συμμετοχή ολόκληρου του σώματος στην έκφραση συναισθημάτων και διαθέσεων, ο εκπαιδευτής είναι σε θέση να διαγνώσει, να προλάβει και, τελικά, να αντιμετωπίσει καίρια τυχόν κρίσεις μέσα στα πλαίσια της διδακτικής του ομάδας, ή της ομάδας εργασίας.

Με την ευρεία έννοια ο όρος επικοινωνία έρχεται για να περιγράψει την ανταλλαγή μηνυμάτων, την μετάδοση σημασιών μεταξύ ατόμων και ομάδων. Αυτή η ανταλλαγή μηνυμάτων εμπεριέχει και την αλληλεπίδραση του ενός ατόμου με το άλλο, την κοινωνική αλληλεπίδραση ή την διαπροσωπική επικοινωνία. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, εντάσσεται τόσο η λεκτική, όσο και η μη λεκτική μορφή επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης, αφού η ανθρώπινη επικοινωνία πραγματοποιείται με ψηφιακούς και με αναλογικούς τρόπους (Κοντάκος, 2008, σ. 53).

Για την επικοινωνιακή διαδικασία χρειάζεται μια σειρά από πολλά και πολυποίκιλα στοιχεία. Αυτά είναι:

- **Ο πομπός και ο δέκτης**, οι οποίοι κατά την επικοινωνία και για την δημιουργία ενός πλήρους κυκλώματος χρειάζεται να «αλλάξουν ρόλους». Με τον τρόπο αυτό ο δέκτης της ερώτησης γίνεται τώρα πομπός μιας απάντησης και αντιστρόφως. Παρατηρείται λοιπόν δράση και ανάδραση κατά την επικοινωνιακή διαδικασία.
- **Το μήνυμα**, το οποίο μπορεί να περιλαμβάνει πληροφορίες, ερωτήσεις, καταγραφή συναισθημάτων, γενικά ένα σημασιολογικό περιεχόμενο.

- **Τα μέσα έκφρασης και μετάδοσης** του μηνύματος, δηλαδή τα μη λεκτικά μέσα, ένα δίκτυο επικοινωνίας, διάφορους τεχνικούς τρόπους επικοινωνίας (γράμμα, τηλέφωνο, Η/Υ κ.τ.λ.
- **Το περιβάλλον** μέσα στο οποίο λαμβάνει χώρα η διαδικασία της επικοινωνίας.

Η **λεκτική επικοινωνία** εντάσσεται στους ψηφιακούς τρόπους επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης. Αποτελείται από μια σειρά σημείων τα οποία βρίσκονται σε δυναμική σχέση μεταξύ τους, συντίθενται, αποκόπτονται, ανασυντίθενται (γράμματα-σημεία, συλλαβές, λέξεις, φράσεις, κείμενα), ώστε όλα μαζί να αποτελούν ένα οργανωμένο σύνολο, έναν κώδικα επικοινωνίας.

Με τον όρο λεκτική επικοινωνία εννοούμε όλα εκείνα τα μηνύματα τα οποία χρησιμοποιούν την λεκτική οδό, τις λέξεις, τις προτάσεις, σε προφορικό (οπτικά-ακουστικά σήματα) και σε γραπτό επίπεδο (γραφή-παραστάσεις εικόνων), ώστε να επιτευχθεί η επικοινωνία.

Μιλώντας για **μη λεκτική επικοινωνία** εννοούμε την έκφραση συναισθημάτων, διαθέσεων, στάσεων και γενικότερα του εσωτερικού κόσμου του ανθρώπου μέσω του σώματος (I.E. Βρεττός, 2003, σ. 20). Είναι η έκφραση όλων εκείνων των στοιχείων τα οποία μοιάζουν να μην χωρούν μέσα στα λόγια μας. Με την μη λεκτική του επικοινωνία, με την συμπεριφορά του, ένα άτομο μπορεί να ασκήσει επιρροή στην νοητική κατάσταση ή στα συναισθήματα του συνομιλητή του, στοιχείο ιδιαίτερα σημαντικό για την κοινωνική επιτυχία του ατόμου καθώς και για την επιτυχία των διαπροσωπικών του σχέσεων.

Γενικά για την μη λεκτική επικοινωνία, μπορούμε να διακρίνουμε μια σειρά από χαρακτηριστικά (Παπαδάκη-Μιχαηλίδη, 2008, σ. 23-25). Έτσι, η μη λεκτική επικοινωνία έχει,

- **Φυλογενετική προτεραιότητα.** Αυτό σημαίνει ότι αυτή η μορφή επικοινωνίας προηγήθηκε της λεκτικής στην φυσική εξέλιξη του ανθρώπινου είδους.
- **Οντογενετική προτεραιότητα.** Ο άνθρωπος στα πρώτα στάδια της ζωής του επικοινωνεί με το περιβάλλον αποκλειστικά και μόνο με την χρήση του μη λεκτικού καναλιού, για παράδειγμα η επικοινωνία της μητέρας και του νεογέννητου βρέφους.
- **Αξία οικουμενική.** Σε όλους τους πολιτισμούς και σε όλες τις κοινωνίες έχουν αναπτυχθεί μη λεκτικά σήματα τα οποία έχουν καταρτίσει ένα ολόκληρο σύστημα επικοινωνίας. Εδώ είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι δεν ισχύουν οι ίδιοι κανόνες μη λεκτικής συμπεριφοράς σε όλα τα κοινωνικά συστήματα. Στις μουσουλμανικές, για παράδειγμα, χώρες δεν είναι αποδεκτή κοινωνικά συμπεριφορά η βλεμματική επαφή, το να κοιτά κανείς ευθέως στα μάτια τον συνομιλητή του για μεγάλο χρονικό διάστημα.
- **Χρήση παντού και πάντα.** Χρησιμοποιούνται σε όλες τις μορφές αλληλεπιδράσεων, σε όλες τις μορφές επικοινωνίας, διαπροσωπικές, επαγγελματικές, ομαδικές, δυαδικές.
- **Πρωταρχικό ρόλο.** Πάντα πριν «πάρει το λόγο» η λεκτική επικοινωνία, έστω και σε ασυνείδητο στάδιο, η μη λεκτική επικοινωνία έχει επιστρατευτεί για να συλλέξει και να αξιολογήσει όλες εκείνες τις πληροφορίες και τα στοιχεία τα οποία μαρτυρά η επίσης μη λεκτική συμπεριφορά του συνομιλητή (εμφάνιση, στάση σώματος, μορφασμοί προσώπου κ.τ.λ.)

Η σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι ευρέως αναγνωρισμένη και αποδεκτή αν σκεφτεί κανείς όλες εκείνες τις περιπτώσεις όπου μπορεί να βοηθήσει, να διευκολύνει, ρυθμίσει τον τύπο της σχέσης η οποία θα αναπτυχθεί, να συμπληρώσει την λεκτική συμπεριφορά ή ακόμα και να την υποκαταστήσει εντελώς. Ας αναλογιστεί κανείς τις περιπτώσεις του βωβού κινηματογράφου, τις στιγμές όπου ένα μήνυμα πρέπει να μεταδοθεί «στα κρυφά», ή όπου τα άτομα είναι επιτακτική ανάγκη να επικοινωνήσουν αλλά το περιβάλλον στο οποίο εκείνη τη στιγμή βρίσκονται δεν τους το επιτρέπει, για παράδειγμα μέσα σε έναν πολύβουο δρόμο, σε εργοστάσιο, στο χρηματιστήριο. Τότε είναι που αμέσως και ασυνείδητα ξετυλίγεται το ρεπερτόριο της μη λεκτικής συμπεριφοράς για να επιτευχθεί με κάθε δυνατό τρόπο η επικοινωνία.

Η λεκτική και η μη λεκτική επικοινωνία αποτελούν τις δυο όψεις του ίδιου νομίσματος. Και οι δυο μαζί **αλληλοσυμπληρώνονται** και συναποτελούν το φαινόμενο της επικοινωνίας. Παρόλα αυτά, παρουσιάζουν και μια σειρά από διαφορές εξαιτίας της διαφορετικής τους φύσης και προέλευσης. Πιο συγκεκριμένα...

1. Η μη λεκτική επικοινωνία αποτελεί βιολογική αναγκαιότητα, ενώ η μη λεκτική διέπεται από αρχές επινοημένες από το άτομο. Κατά συνέπεια, η μη λεκτική επικοινωνία διέπεται από διαφυλετικότητα και διαπολιτισμικότητα, ενώ η λεκτική είναι φυλετικά προσδιορισμένη.
2. Ως σύστημα η μη λεκτική επικοινωνία κάνει χρήση των παλιών δομών του κεντρικού νευρικού συστήματος, σε αντίθεση με την λεκτική η οποία χρησιμοποιεί τον εγκεφαλικό φλοιό.
3. Η μη λεκτική επικοινωνία είναι η πρώτη μορφή επικοινωνίας (νεογέννητο-μητέρα), ενώ η λεκτική έρχεται αρκετά αργότερα στην ζωή του ατόμου.
4. Τα δρώντα αντικείμενα αλλά και η ίδια η δράση τους υπάρχουν ανεξάρτητα από κοινωνικούς κανόνες, ενώ ο κώδικας επικοινωνίας είναι δημιούργημα του ατόμου και της κοινωνίας.
5. Η μη λεκτική επικοινωνία επηρεάζει την αντίληψη, το συντονισμό και την ενσωμάτωση και οδηγεί στην απόκτηση δεξιοτήτων. Αντίθετα, η λεκτική επηρεάζει τη σκέψη και οδηγεί στην απόκτηση πληροφοριών. (Κοντάκος, 2008, σ. 56)
6. Η μη λεκτική επικοινωνία εμπεριέχει συναισθήματα, βασίζεται στην ενσυναισθηματική αξιολόγηση, στην έμπρακτη συμμετοχή του ατόμου στην διαδικασία αλληλεπίδρασης, σε αντίθεση με την λεκτική επικοινωνία η οποία είναι διανοητική διαδικασία και η κατανόηση κάθε λεκτικής έκφρασης εναπόκειται σε προηγούμενη λεκτική συμφωνία.
7. Τέλος, η μη λεκτική επικοινωνία αποτελεί ένα αυστηρά προσωπικό κόσμο για το κάθε άτομο, μια γλώσσα προσωπική, ενώ η λεκτική επικοινωνία αντιπροσωπεύει μια γλώσσα διαμορφωμένη από κοινωνικούς κανόνες.

Σε κάθε έκφραση της καθημερινής μας ζωής βρισκόμαστε σε αλληλεπίδραση με τους άλλους ανθρώπους, σε επίπεδο **τυπικό** όπου είναι μικρές οι συναισθηματικές ανταλλαγές και τον πρώτο ρόλο έχουν η ανταλλαγή πληροφοριακών μηνυμάτων αλλά και σε **διαπροσωπικό** επίπεδο, όπου κυρίαρχο ρόλο παίζουν οι ανταλλαγές συναισθημάτων και η ικανοποίηση των αναγκών μας. Οι διαπροσωπικές είναι τόσο σημαντικές διότι αποτελούν το μέσο για την ικανοποίηση των αναγκών μας σε λήψη και παροχή φροντίδας, σε αγάπη καταξίωση, αναγνώριση, επιβεβαίωση. Αν και δεν είναι όλες οι σχέσεις ίδιες, τέτοιες σχέσεις οδηγούν σε ηρεμία και ψυχική ισορροπία τον άνθρωπο.

Όπου όμως εμπλέκονται συναισθήματα, κάνει την εμφάνισή της η μη λεκτική συμπεριφορά. Και στο σημείο αυτό, η μη λεκτική συμπεριφορά ερμηνεύεται από την κατάλληλη χρήση των μη λεκτικών κοινωνικών δεξιοτήτων του ατόμου. Ο Kelly όρισε τις κοινωνικές δεξιότητες ως τα είδη της συμπεριφοράς τα οποία επιστρατεύουν οι άνθρωποι στις διαπροσωπικές τους σχέσεις, έτσι ώστε να παίρνουν όσο το δυνατόν περισσότερες αμοιβές (Παπαδάκη-Μιχαηλίδη, 2008, σ. 162).

Όταν μιλάμε για κοινωνικές δεξιότητες, εννοούμε την **έκφραση** των προσωπικών μας συναισθημάτων με τον κατάλληλο τρόπο αλλά και την ορθή **αποκωδικοποίηση** των συναισθημάτων των άλλων και στο σημείο αυτό λαμβάνει χώρα η ορθή ερμηνεία των μη λεκτικών σημάτων των ατόμων του περιβάλλοντος. Τα άτομα τα οποία έχουν αναπτύξει αυτού του τύπου την δεξιότητα διακρίνονται από μεγαλύτερη εκφραστικότητα και εξωστρέφεια, στοιχεία τα οποία τα κάνουν περισσότερο αγαπητά και συμπαθή. Αυτό το γεγονός εύκολα μπορεί να εξηγηθεί διότι τα άτομα αυτά ξεκινούν τις διαπροσωπικές τους σχέσεις πριν από τους υπόλοιπους μη λεκτικά, με ένα ζεστό βλέμμα, ένα χαμόγελο, ένα νεύμα. Έτσι, κερδίζουν την προσοχή και δημιουργούν ευνοϊκές αρχικές εντυπώσεις, οι οποίες δύσκολα καταρρίπτονται στο μέλλον. Τα άτομα αυτά απολαμβάνουν την κοινωνική επιτυχία και για έναν ακόμα λόγο, διότι παρέχουν απλόχερα με μη λεκτικό τρόπο πολλές αμοιβές στα άτομα με τα οποία συναναστρέφονται, κάτι που τα καθιστά πολύ δημοφιλή. Δίνουν, ουσιαστικά, στο περιβάλλον τους τα ερεθίσματα εκείνα τα οποία ικανοποιούν τις ανάγκες των συνανθρώπων τους.

Ακόμη, εννοούμε τις δεξιότητες οι οποίες και απαιτούνται για τον **έλεγχο** και την **ρύθμιση** των συναισθηματικών μας εκδηλώσεων που περιλαμβάνουν τόσο την απόκρυψη της εκδήλωσης των πραγματικών μας συναισθημάτων, όσο και την υποκριτική έκφραση συναισθημάτων τα οποία και δεν βιώθηκαν. Εδώ είναι ιδιαίτερης σημασίας να αναφερθεί ότι ο έλεγχος της έκφρασης των πραγματικών συναισθημάτων είναι πολύ δύσκολος. Ακόμα και όταν γίνεται προσπάθεια γι' αυτό, πολλές φορές η μη λεκτική συμπεριφορά προδίδει (συνεχές, νευρικό κούνημα του ποδιού, κοκκίνισμα του προσώπου, εφίδρωση, κτλ). Αντίθετα, η υποκριτική έκφραση συναισθημάτων ως κοινωνική συμπεριφορά διδάσκεται από πολύ μικρή ηλικία και αποτελεί μια φυσική και αποδεκτή κοινωνική συμπεριφορά.

Στις βασικές μη λεκτικές κοινωνικές δεξιότητες περιλαμβάνονται εκείνες οι οποίες είναι ικανές να αλλάξουν τη σημασία του λόγου, δηλαδή, τα παραγωγιστικά στοιχεία, η αλλαγή του τόνου και του ρυθμού της φωνής, οι παύσεις, είναι στοιχεία ικανά να δώσουν έμφαση ή να «αποσιωπήσουν» τμήματα του λόγου.

Τέλος, σε πολύ συγκεκριμένες και εξειδικευμένες περιπτώσεις, οι οποίες δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας εργασίας, απαιτούνται ικανότητες συναισθηματικής συμμετοχής στα ζητήματα τα οποία απασχολούν τον συνάνθρωπο (empathy-ενσυναίσθηση) με σκοπό την παροχή ψυχολογικής στήριξης.

Γενικά, οι διαπροσωπικές σχέσεις παίζουν ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο στην ζωή ενός ανθρώπου και αποτελούν έναν ουσιαστικό παράγοντα ευτυχίας και ψυχικής ισορροπίας, από όπου το άτομο αντλεί δύναμη και στήριξη τόσο για την ικανοποίηση βασικών του συναισθηματικών αναγκών, όσο και για την επίτευξη των στόχων του.

Η ΟΜΑΔΑ

Ομάδα είναι η συνάντηση και αλληλεπίδραση μιας σειράς ατόμων σε τακτά χρονικά διαστήματα. Σημαντικά στοιχεία αποτελούν ο **αριθμός των ατόμων** της ομάδας αλλά κυριότερα ο **κοινός** τους **στόχος** (εκτέλεση έργου), οι κοινοί **κανόνες** οι οποίοι διέπουν τις συναντήσεις των μελών της ομάδας, τα κοινά προβλήματα, οι κοινωνικοί **ρόλοι** τους οποίους το κάθε μέλος της ομάδας επιτελεί και τέλος η

ικανοποίηση των κοινών συναισθηματικών αναγκών των μελών της ομάδας. Έγινε τόσο συχνή χρήση του επιθέτου «κοινός», θέλοντας να καταστεί φανερό ότι πραγματικά ομάδα δεν είναι η απλή συνάθροιση μιας σειράς ατόμων αλλά το πέρασμα από το προσωπικό στο συλλογικό, από το «εγώ» στο «εμείς».

Κάθε ομάδα έχει μια σειρά από **γνωρίσματα** διάρθρωσης (Τσιπλητάρης, 2004, σ. 54).

- Επικοινωνία και αλληλεπίδραση μεταξύ των μελών της.
- Συναίσθημα οικειότητας μεταξύ των μελών.
- Ταύτιση του εαυτού τους με την ομάδα (αίσθηση του ανήκειν)
- Κοινά ενδιαφέροντα και κοινοί στόχοι.
- Αλληλεξάρτηση και αλληλοσυμπλήρωση των ρόλων.
- Ταύτιση μεταξύ των μελών με κοινά ιδεώδη.
- Αξίες.
- Συναίσθημα συνύπαρξης από την ομοιότητα της συμπεριφοράς των μελών απέναντι στο περιβάλλον.
- Αλληλεγγύη και αλληλοϋποστήριξη μεταξύ των μελών της.

Η δημιουργία της ομάδας ξεκινά, κατά κανόνα, με την κατανομή των ρόλων στα μέλη της.

Η ένταξη του κάθε ατόμου χωριστά στην ομάδα ή ακόμα και η δημιουργία υποομάδων δεν γίνεται αυθαίρετα αλλά επηρεάζεται από κάποιους παράγοντες. Κάποιοι από αυτούς εντάσσονται στο κομμάτι της μη λεκτικής επικοινωνίας το οποίο και ενδιαφέρει περισσότερο την παρούσα εργασία.

Η **πρώτη εντύπωση** την οποία δημιουργεί το άτομο με το οποίο καλείται κάποιος να συνυπάρξει, είναι μέρος της μη λεκτικής επικοινωνίας. Η πρώτη εντύπωση εξαρτάται από παράγοντες όπως η εμφάνιση γενικά, οι εκφράσεις του προσώπου (π.χ. το χαμόγελο), στοιχεία της προσωπικότητας τα οποία αντικατοπτρίζονται στην μη λεκτική συμπεριφορά (κινήσεις των χεριών ή του κορμού προς την κατεύθυνση του συνομιλητή οι οποίες συνοδεύουν τον λόγο φανερώνουν επικοινωνιακή διάθεση, ευχάριστη προσωπικότητα και δημιουργούν θετικό κλίμα αλληλεπίδρασης).

ΟΙ ΚΡΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ-ΜΕ ΠΟΙΟΝ ΤΡΟΠΟ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΠΡΟΛΗΦΘΟΥΝ

Γίνεται λόγος για την διαχείριση των κρίσεων οι οποίες προκύπτουν μέσα σε μια ομάδα. Μια τέτοια κατάσταση κρίνεται φυσιολογική ως προς την εμφάνισή της καθώς στο ανθρώπινο στοιχείο ενυπάρχουν τέτοιου είδους συμπεριφορές. Παρόλα αυτά, είναι προτιμότερο να προλαμβάνονται οι οποιεσδήποτε κρίσεις και συγκρούσεις μεταξύ των μελών παρά να αντιμετωπίζονται εκ των υστέρων (εμφύχωση). Τούτο είναι δυνατόν εάν ο εκπαιδευτής μεριμνήσει για την δημιουργία ενός ευνοϊκού κλίματος μέσα στην ομάδα. Είναι καλό τα μέλη της ομάδας να έχουν οπτική επαφή το ένα με το άλλο, να μπορούν να επικοινωνούν πρόσωπο με πρόσωπο, να συνάπτουν σχέσεις με σκοπό την επικοινωνία και την αλληλεπίδραση. Αυτό εξαρτάται από την διάρθρωση του χώρου μέσα στον οποίο γίνονται οι συναντήσεις της ομάδας, το εκπαιδευτικό στυλ του εκπαιδευτή, καθώς και από την ίδια την ομάδα.

Ως προς την **διάρθρωση του χώρου** συναντήσεων προτιμάται η διάταξη σε σχήμα V ή U, καθώς κρίνεται η πιο ευχάριστη αλλά και αυτή η οποία ευνοεί την παιδαγωγική σχέση. (Courau, 2000 σ. 78) Σύμφωνα με την διάταξη αυτή οι

εκπαιδευόμενοι έχουν την δυνατότητα να κοιτάζονται, να αναπτύσσουν δηλαδή αλλά και να αποκωδικοποιούν την λεκτική επικοινωνία των υπολοίπων μελών της ομάδας, να μιλούν για την επίτευξη του κοινού έργου το οποίο τους έχει ανατεθεί, να πλησιάζουν ο καθένας τους οικείους του ή και τους απέναντι αν το τραπέζι είναι σχετικά μικρό, χωρίς να χρειαστεί να σηκωθούν, ενώ τέλος μπορούν αμέσως να δημιουργηθούν μικρές υποομάδες όπου κριθεί αναγκαίο.

Όσον αφορά το **εκπαιδευτικό στυλ** του εκπαιδευτή, αυτό που περισσότερο ευνοεί την ανάπτυξη σχέσεων και την αλληλεπίδραση των μελών της ομάδας είναι αυτό του δημοκρατικού εκπαιδευτή. Κύρια χαρακτηριστικά του είναι ο προγραμματισμός του έργου σε στενή συνεργασία με την ομάδα και η εκχώρηση αρμοδιοτήτων στα μέλη της ομάδας (διαδικασία έργου και αποτέλεσμά του). Με τον τρόπο αυτό η ομάδα αποκτά γρήγορα αυτονομία στην επίτευξη του στόχου αλλά κατά επέκταση και στην αντιμετώπιση κάθε κατάστασης η οποία μπορεί να προκύψει και να δημιουργήσει αναταραχή (αυτοδιαχείριση της ομάδας). Τα μέλη της ομάδας αποφασίζουν από μόνα τους και δίνουν λύσεις, ενώ ο ρόλος του εκπαιδευτή είναι υποστηρικτικός. Αποτελεί και εκείνος ένα ισότιμο μέλος της ομάδας.

Συμπληρωματικά κρίνεται σημαντικό να αναφερθεί το γεγονός ότι ο εκπαιδευτής αποτελεί πρότυπο συμπεριφοράς για την ομάδα των εκπαιδευόμενων του. «Δεν υπάρχουν κακές ομάδες αλλά μόνο κακοί εκπαιδευτές» (Courau, 2000, σ. 104) και αυτό φορτίζει τον εκπαιδευτή με μεγάλες ευθύνες και απαιτήσεις. Πέρα όμως, από όλα εκείνα τα προσόντα τα οποία και καθιστούν τον εκπαιδευτή έναν καλό εκπαιδευτή, είναι απαραίτητα και άλλα εφόδια και εδώ η χρήση μη λεκτικών τεχνικών κάνει την εμφάνισή της.

Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΚΡΙΣΕΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ- ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ

Στην βιβλιογραφία παρουσιάζεται πληθώρα τεχνικών με την χρήση των οποίων είναι δυνατή η αποτροπή αλλά η αντιμετώπιση μιας κρίσης, μετά την εκδήλωσή της. Η παρούσα εργασία ασχολείται με τις μη λεκτικές τεχνικές, οι οποίες εμπεριέχουν την χρήση της φωνής, του βλέμματος και τις εκφράσεις του προσώπου γενικά καθώς και στις κινήσεις του σώματος.

Η **φωνή** είναι μια από τις εκφράσεις του σώματος η οποία μπορεί να ασκήσει επιρροή και να επιφέρει σημαντικές αλλαγές κατά την διάρκεια μιας κρίσης. Είναι πολύ σημαντικό ο εκπαιδευτής να διατηρεί έναν ρυθμό ομιλίας τέτοιο ο οποίος να υποβοηθά την επικοινωνία και την αλληλεπίδραση των μελών της ομάδας. Η χαμηλή, μάλλον, παρά δυνατή φωνή, ο σταθερός και αργός ρυθμός ομιλίας, οι περίοδοι σιωπής μέσα σε αυτήν, δηλώνουν αυτοπεποίθηση από μεριάς του εκπαιδευτή, ψυχραιμία, καλή προετοιμασία και αυτοέλεγχο ενώ βοηθούν στην δημιουργία ενός κλίματος ηρεμίας και ασφάλειας. Η αύξηση της έντασης της φωνής μπορεί να βοηθήσει σε στιγμές όπου οι ρυθμοί της ομάδας πέφτουν ενώ πρέπει να αποφεύγεται σε στιγμές έντονης κούρασης για να μην οδηγήσει σε εκνευρισμό.

Ας μην ξεχνάμε την τάση μιμητισμού της ομάδας σε σχέση με τον εκπαιδευτή. Το να φωνάζει κανείς σε στιγμές κατά την διάρκεια των οποίων σημειώνεται φασαρία, υπάρχει έντονη διένεξη μεταξύ των συμμετεχόντων, για να ακουστεί πιο δυνατά ώστε να κυριαρχήσει ή με την ψευδαίσθηση ότι η δική του φωνή θα υπερτερήσει τελικά, οδηγεί στην δημιουργία περισσότερου θορύβου, όξυνση της έντασης που ήδη υπάρχει και τελικά σε μεγαλύτερο εκνευρισμό. Η συνοχή της ομάδας έχει τότε διασπαστεί και ο εκπαιδευτής βρίσκεται σε δεινή θέση.

Αντίθετα, ο εκπαιδευτής με μεγάλη ψυχραιμία οφείλει να χαμηλώσει προοδευτικά τη φωνή του, να μιλήσει με αργό ρυθμό ή ακόμα και να σωπάσει με σκοπό του να αυτορυθμιστεί η ομάδα και ο ίδιος να λειτουργήσει ως πρότυπο συμπεριφοράς (καθρεφτισμός).

Η **βλεμματική επαφή** και η επικοινωνία που επιτελείται μέσα από αυτήν κρίνονται εξίσου σημαντικά. Η κατεύθυνση του βλέμματος αποτελεί την αρχή κάθε είδους αλληλεπίδρασης ενώ όταν το βλέμμα είναι αμοιβαίο είναι πιθανό να ξεκινήσει μια διαπροσωπική σχέση. Η οπτική επαφή, γενικά, δημιουργεί καλή ατμόσφαιρα και θετικά συναισθήματα, ενώ ευνοεί την αλληλεπίδραση. Ένας εκπαιδευτής ο οποίος κοιτά συχνά τους συμμετέχοντες στα μάτια, φανερώνει άτομο με αυτοπεποίθηση, καλή συναισθηματική διάθεση και ζεστή προσωπικότητα, άτομο το οποίο ενδιαφέρεται για την δημιουργία κλίματος οικειότητας στην ομάδα.

Είναι αναγκαίο στοιχείο, λοιπόν, ο εκπαιδευτής να κοιτάζει τμηματικά όλους τους εκπαιδευόμενους την ώρα που τους μιλά τόσο διότι μέλημά του είναι η μετάδοση του μηνύματός του, όσο και η προσωπική εμπλοκή του καθενός συμμετέχοντα σε αυτό. Ο εκπαιδευόμενος, με τον τρόπο αυτό, θεωρεί ότι ο εκπαιδευτής μιλά σε εκείνον προσωπικά, ότι βρίσκεται εκεί για αυτόν και θεωρεί το μήνυμά του δική του υπόθεση. Αυτό το στοιχείο δημιουργεί θετικό κλίμα στην λειτουργία της ομάδας, αποφεύγοντας τυχόν συγκρούσεις.

Το βλέμμα, ακόμα, εάν η χρήση του δεν είναι η κατάλληλη, μπορεί να προδώσει τις μύχιες σκέψεις του εκπαιδευτή για τους εκπαιδευόμενους ή να περάσει «διπλά μηνύματα». Εάν ο εκπαιδευτής είναι εκνευρισμένος με ένα μέλος της ομάδας, όσο γλυκά και ήρεμα αν του μιλήσει, το βλέμμα του θα τον προδώσει. Η καλύτερη τεχνική στον προφορικό λόγο δεν έχει κανένα αποτέλεσμα, εάν ένα οργισμένο ύφος διαψεύδει τα λόγια (Courau 2000, σ. 124). Τα «διπλά μηνύματα» τα οποία δημιουργούνται από την αντίφαση των λόγων και της έκφρασης του ομιλούντος η οποία υποκινείται από την συναισθηματική του κατάσταση μπορούν να αποβούν καταστροφικά σε μια σχέση εμπιστοσύνης, αφού φανερώνουν διπροσωπία και δημιουργούν συναισθήματα εξαπάτησης.

Όπως το βλέμμα και το πρόσωπο, οι **κινήσεις του σώματος** και η μετακίνηση μπορούν είτε να ενισχύσουν, είτε να ακυρώσουν το αποτέλεσμα μιας λεκτικής παρέμβασης (Courau 2000, σ. 125).

Για την ενίσχυση του θετικού κλίματος στην ομάδα και την ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης και σεβασμού, ο εκπαιδευτής κάθε φορά που ο ίδιος μιλά ή κάθε φορά όπου ο εκπαιδευόμενος παίρνει τον λόγο οφείλει να στρέφει την προσοχή του σε αυτόν και να ενισχύει αυτή του την συμπεριφορά στρέφοντας και ολόκληρο το σώμα του προς την κατεύθυνση του εκπαιδευόμενου. Η μείωση της απόστασης των σωμάτων εκπαιδευτή και εκπαιδευομένου εκδηλώνει συναισθήματα ενδιαφέροντος, συμπάθειας, κατανόησης και διάθεσης για την παροχή βοήθειας. Το να μιλά ο εκπαιδευόμενος και ο εκπαιδευτής να σημειώνει, να σβήνει τον πίνακα ή να επεξεργάζεται τις σημειώσεις του περνά διπλά μηνύματα στον εκπαιδευόμενο κλονίζοντας την σχέση τους και δημιουργώντας άρνηση και δυσφορία. Η ομάδα συγκρατεί πιο συχνά το αρνητικό αποτέλεσμα της κίνησης του εκπαιδευτή παρά το θετικό της λεκτικής του έκφρασης. Επίσης, παρόμοια αποτελέσματα έχει μια στάση με σταυρωμένα χέρια και πόδια από πλευράς του εκπαιδευτή. Κάτι τέτοιο δηλώνει απροθυμία και «κλειστή» επικοινωνιακή διάθεση.

Σε περιπτώσεις φασαρίας και έντονης ομιλίας από τους εκπαιδευόμενους, μια μετακίνηση του εκπαιδευτή προς το μέρος τους (σωματική προσέγγιση στην προσωπική τους ζώνη), χωρίς να τους απευθύνει το λόγο (ανακοίνωση πράξης στην ομάδα) και χωρίς να αλλάξει την ροή του λόγου του (μη θετική ενίσχυση της πράξης)

αρκούν για να σταματήσουν οι εκπαιδευόμενοι. Το φυσικό πλησίασμα θα τα αναγκάσει να σωπάσουν (Courau 2000, σ. 125). Αντίθετα, σε περίπτωση κατά την οποία μια επιθετική στάση ενός εκπαιδευόμενου εκδηλωθεί η σωματική προσέγγιση πρέπει να αποφεύγεται, διότι το πλησίασμα στην προσωπική του ζώνη ερμηνεύεται ως εισβολή.

Γενικά, ο εκπαιδευτής μπορεί να βρίσκεται εναλλάξ τότε καθιστός και τότε όρθιος, αφενός για να μην κουράζει με την μονοτονία της στάσης του, αφετέρου για να δηλώνει συμμετοχή στην ομάδα ως ισότιμο μέλος και μην κατευθυντική τάση καθώς και συντονισμό της ομάδας, προσφορά, διαιτησία. Κάθε φορά όμως, όπου η ομάδα βρίσκεται σε κατάσταση επαναπροσδιορισμού του ρόλου της, των σχέσεων που έχουν αναπτυχθεί ή του έργου το οποίο της έχει ανατεθεί κρίνεται θετικότερο ο εκπαιδευτής να διατηρεί όρθια θέση, μπροστά στην ομάδα, χωρίς να προσπαθεί να «κρυφτεί» πίσω από το τραπέζι, ευθυτενής, με το κεφάλι ψηλά και το στήθος όρθιο, με τους ώμους να τείνουν προς τους εκπαιδευόμενους, με κυκλικό βλέμμα και με τα χέρια ελαφρώς ανοιχτά, σαν να θέλει να τους αγκαλιάσει όλους. Με τον τρόπο αυτό εκφράζει αυτοπεποίθηση, νηφαλιότητα, προσπάθεια σύγκλισης, πλησιάζματος και θετικής αναζήτησης λύσεων.

Συμπερασματικά, κάθε έκφραση κρίσης μέσα στην ομάδα είναι προτιμότερο να αποφεύγεται παρά να αντιμετωπίζεται εκ των υστέρων και αφού έχει πιάσει εξ' απήνης τον εκπαιδευτή. Εφαρμόζοντας τις κατάλληλες μη λεκτικές τεχνικές διαχείρισης της ομάδας και αξιοποιώντας κάθε παρατήρηση και αποκωδικοποίηση της μη λεκτικής συμπεριφοράς των συμμετεχόντων, όχι μόνο δημιουργείται το κατάλληλο «παιδαγωγικό κλίμα», αλλά εκτονώνεται η οποία ένταση δημιουργείται προς όφελος ολόκληρης της ομάδας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Σακαλάκη Μαρία, *Ψυχολογία της επικοινωνίας-θεωρητικά ρεύματα και προοπτικές της έρευνας*, εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 1994
- Ιωάννης Ε. Βρεττός, *Μη λεκτική συμπεριφορά εκπαιδευτικού – μαθητή-άσκηση με μικροδιδασκαλία*, εκδόσεις Ατραπός, Αθήνα 2003
- Ελένη Παπαδάκη-Μιχαηλίδη, *Η σιωπηλή γλώσσα των συναισθημάτων-η μη λεκτική επικοινωνία στις διαπροσωπικές σχέσεις*, εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2008
- Κοντάκος Αναστάσιος-Πολεμικός Νικήτας, *Η μη λεκτική επικοινωνία στο νηπιαγωγείο*, εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2008
- Ι. Ε. Βρεττός, Κ. Δημουλάς, Μ. Μαλικιώση-Λοϊζου, Ρ. Μέλλον, Α. Κοντάκος, Ε. Παπαδάκη-Μιχαηλίδη, Α. Παπαγιαννάκος, Χ. Παπαηλιού, Ν. Πολεμικός, Μ. Πουρκός, Ε.Σπόντα (επιστημονική επιμέλεια: Ν. Πολεμικός-Α. Κοντάκος), *Μη λεκτική επικοινωνία-σύγχρονες θεωρητικές και ερευνητικές προσεγγίσεις στην Ελλάδα*, εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2002
- Ηλίας Γ.Ματσογούρας, *Η σχολική τάξη, Χώρος-ομάδα-πειθαρχία-μέθοδος, (τόμος Α')*, προσωπικές εκδόσεις, Αθήνα 2001
- Αθανάσιος Φ. Τσιπλητάρης, *Ψυχοκοινωνιολογία της σχολικής τάξης*, προσωπικές εκδόσεις, Αθήνα 2004
- Δήμητρα Κατή, *Γλώσσα και επικοινωνία στο παιδί*, εκδόσεις Οδυσσεάς, Αθήνα 1992
- Sophie Courau, *Τα βασικά εργαλεία του εκπαιδευτή ενηλίκων*, εκδόσεις Μεταίχμιο, Αθήνα 2000
- Allan-Barbara Pease, *Το απόλυτο βιβλίο για την γλώσσα του σώματος*, εκδόσεις Έσοπτρον, Αθήνα 2006
- Burgoon, J.K., Buller, D.B., Woodall, W.G. *Nonverbal communication: the unspoken dialogue*, New York 1989, Harper and Row
- Jean Maisonneuve, *Εισαγωγή στην ψυχοκοινωνιολογία*, (μετάφραση Νικόλας Χρηστάκης), Εκδόσεις Τυπωθήτω, Αθήνα 2001