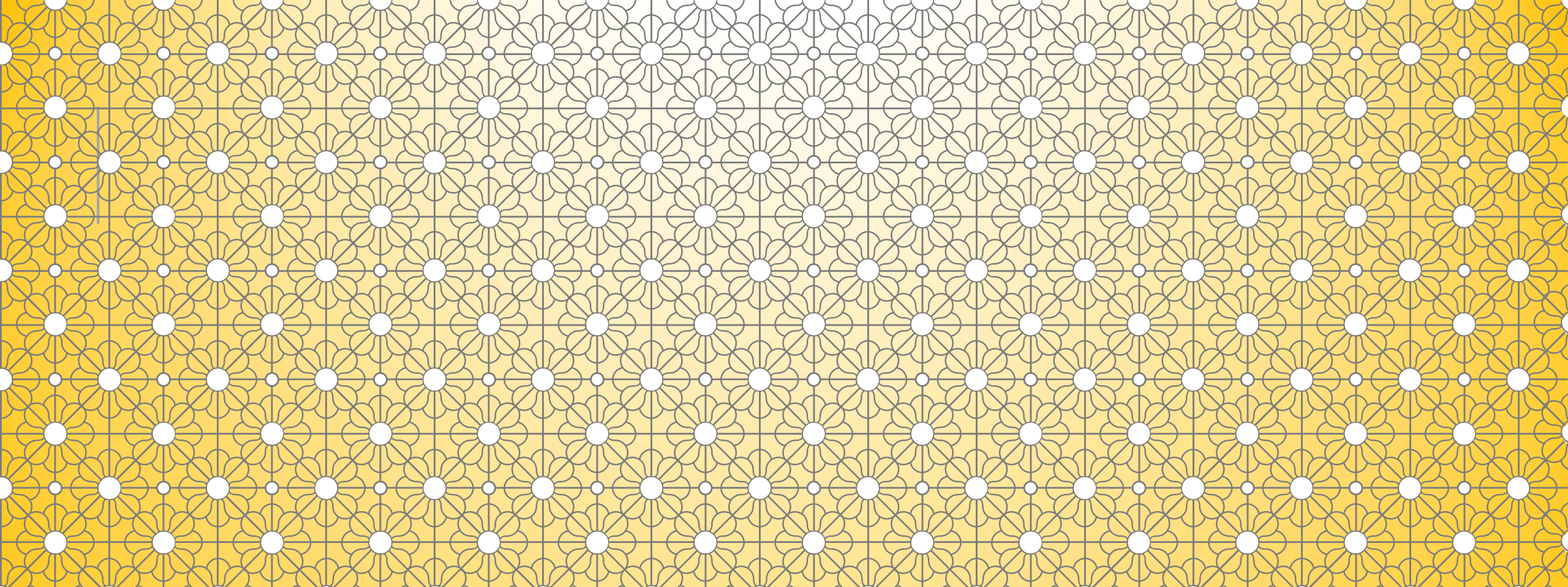




ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ
ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΕΒ

ΣΤΟΧΟΙ

Κατανόηση της σημασίας των
ισχυρών δεξιοτήτων επικοινωνίας



Εκμάθηση και εξάσκηση
σε διάφορες δεξιότητες
επικοινωνίας

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Στόχος της επικοινωνίας μεταξύ του επαγγελματία παροχής φροντίδας και της/του επιζήσασας/επιζήσαντα είναι η δημιουργία μιας **θεραπευτικής σχέσης** εμπιστοσύνης, ασφάλειας και υποστήριξης.

Δίνει τη δυνατότητα στον επιζήσαντα να νιώσει ότι ο επαγγελματίας παροχής φροντίδας ενδιαφέρεται για εκείνον και τον σέβεται.

Κάθε συνάντηση με τον επιζήσαντα είναι μια ευκαιρία για τους επαγγελματίες παροχής φροντίδας να ενδυναμώσουν τη θεραπευτική σχέση.

Σύνδεση

Διαπροσωπικές
δεξιότητες

Παρατήρηση

Επίδειξη
προσοχής

Ακρόαση

Διαπροσωπικά
προσόντα

Ενσυναίσθηση

Σεβασμός

Αυθεντικότ-
ητα

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

3 χαρακτηριστικά κάθε διαπροσωπικής επικοινωνίας:

- Οι λέξεις – το περιεχόμενο όσων λέτε
- Ο τόνος της φωνής
- Μη λεκτική συμπεριφορά / γλώσσα του σώματος

Η Γλώσσα του σώματος περιλαμβάνει

- Τη στάση του σώματος
- Τις χειρονομίες
- Τις εκφράσεις του προσώπου και
- Τις κινήσεις των ματιών

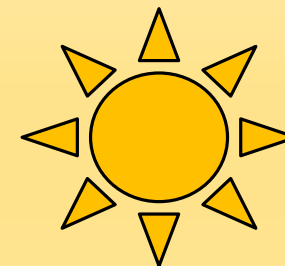
ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Οπτική επαφή: Κοιτάξτε την/τον επιζήσασα/επιζών αλλά αποφύγετε την παρατεταμένη απευθείας οπτική επαφή (μην την κοιτάζετε επίμονα)

Τοποθέτηση του σώματος: Δώστε σημασία στην μεταξύ σας απόσταση. Η πολύ μεγάλη απόσταση, ή τα τραπέζια/γραφεία που βρίσκονται μεταξύ σας, δημιουργούν μια ατμόσφαιρα που δεν ευνοεί την ανοικτή και ειλικρινή επικοινωνία. Η πολύ μικρή απόσταση μπορεί να προκαλέσει στον/στην επιζήσασα/επιζών αμηχανία ή ανασφάλεια.

Τόνος της φωνής: Φροντίστε να ακούγεστε, διατηρώντας όμως χαμηλά την ένταση της φωνής σας και ήρεμο τον τόνο σας. Η/Ο επιζήσασα/επιζήσας θα αισθανθεί άγχος αν μιλάτε πολύ δυνατά ή έντονα.

ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ



Φτιάξτε ζευγάρια και προσπαθήστε να συζητήσετε για το πώς νιώθετε αυτή την εβδομάδα χρησιμοποιώντας **μόνο τη μη λεκτική επικοινωνία**. Προσπαθήστε να εκφράσετε αν νιώθετε κούραση, αδιαθεσία, χαρά, ανία, άγχος κ.λπ.

Μετά από μερικά λεπτά μη λεκτικής επικοινωνίας, μιλήστε μεταξύ σας για να δείτε κατά πόσο καταλάβατε το μήνυμα του συνομιλητή σας.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Ακούστε ενεργητικά
- Επιλέξτε τις σωστές ερωτήσεις
- Επιβεβαιώστε στην/στον επιζήσασα/επιζήσαντα ότι την/τον ακούτε και ότι κατανοείτε τα συναισθήματά του
- Χρησιμοποιήστε θεραπευτικές δηλώσεις
- Ακολουθήστε τον ρυθμό της/του επιζήσασας/επιζών
- Χρησιμοποιήστε απλή γλώσσα
- Σιωπήστε όταν είναι απαραίτητο

Αυτές οι επικοινωνιακές στρατηγικές είναι ο ΤΡΟΠΟΣ με τον οποίο επιδεικνύουμε τα διαπροσωπικά μας προσόντα.

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

Για να δω αν το
κατάλαβα καλά...

Όταν λες ότι
ήταν
απειλητικός, τι
έκανε ακριβώς;

Φαίνεται ότι φοβήθηκες
πολύ εκείνη τη στιγμή
όταν φώναξε και
άρπαξε το μαχαίρι.

Είπες νωρίτερα ότι
επέστρεφες σπίτι και
τότε σε αιφνιδίασε
στο μονοπάτι...

Επιλογή των σωστών ερωτήσεων

Τρία είδη ερωτήσεων;

Ερωτήσεις ανοικτού τύπου: αυτές οι ερωτήσεις επιτρέπει στην επιζήσασα να μιλήσει και να δώσει περισσότερες λεπτομέρειες. Χρησιμοποιήστε συχνά αυτές τις ερωτήσεις.

Ερωτήσεις κλειστού τύπου (ναι/όχι): αυτές οι ερωτήσεις μπορεί να μην αφήσουν την/τον επιζήσασα/επιζών να εκφραστεί. Χρησιμοποιήστε αυτές τις ερωτήσεις μόνο όταν χρειάζεται να αποσπάσετε συγκεκριμένες πληροφορίες.

Ερωτήσεις που αρχίζουν με το "Γιατί": Αυτές οι ερωτήσεις μπορεί να κάνουν την/τον επιζήσασα/επιζών να νιώσει ενοχή. Αποφύγετε αυτό το είδος ερωτήσεων.

Πώς κατάφερες να
πας σε ασφαλές
μέρος;

Θα ήθελες να
δεις έναν γιατρό;

Πες μου
περισσότερα
για το πώς
συνέβη.



Γιατί το
έκανες
αυτό;

Επιβεβαιώστε στην/στον επιζήσασα/επιζήσαντα ότι κατανοείτε τα συναισθήματά του

Επιτρέψτε στην επιζήσασα να εκφράσει τα συναισθήματά της και δώστε της να καταλάβει ότι αυτό που νιώθει είναι απόλυτα φυσιολογικό.

"Είναι καλό που κλαις. Με το κλάμα εκφράζεις τα συναισθήματά σου".

"Πολλές γυναίκες στη θέση σου θα ένιωθαν επίσης θυμό".

"Είναι φυσιολογικό να νιώθεις τόσο μεγάλη ταραχή. Πολλές γυναίκες που είχαν παρόμοιες εμπειρίες με εσένα αισθάνονται την ίδια ταραχή".

Να είστε καθησυχαστικοί και υποστηρικτικοί

Είσαι πολύ θαρραλέα/ος που μπορείς και μου μιλάς

Να πιστεύετε και να ενθαρρύνετε την επιζήσασα

Δεν φταις εσύ για ό,τι συνέβη

Βοηθήστε την επιζήσασα να νιώσει ασφαλής

Είναι απόλυτα φυσιολογικό να νιώθεις έτσι

Αφήστε την επιζήσασα να σας καθοδηγήσει

Δεν είσαι υποχρεωμένη/ος να μου πεις κάτι που δεν θέλεις

ΑΚΟΛΟΥΘΗΣΤΕ ΤΟΝ ΡΥΘΜΟ ΤΗΣ ΕΠΙΖΗΣΑΣΑΣ

Αφήστε την να πει την ιστορία της όπως εκείνη θέλει και με τον ρυθμό (ταχύτητα) που εκείνη θέλει.

Μην την κάνετε να βιαστεί

Μην την αναγκάζετε να μοιραστεί μαζί σας κάτι που δεν θέλει

Κάντε διαλείμματα όταν χρειάζεται

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΑΠΛΗ ΚΑΙ ΙΔΙΑ ΓΛΩΣΣΑ

Όταν δουλεύουμε με την/τον επιζήσασα πρέπει να μιλάμε την ίδια γλώσσα. Πρέπει να χρησιμοποιούμε απλές λέξεις που θα γνωρίζει - για παράδειγμα μπορεί να μην γνωρίζει τι σημαίνει "ΕΒ". Μπορεί να μην γνωρίζει τι σημαίνει "κοινωνικός λειτουργός". Μπορεί να μην γνωρίζει τι σημαίνει "παραπομπή" ή "σχέδιο ασφαλείας". Πρέπει να χρησιμοποιείτε απλές λέξεις για να περιγράψετε τις παραπάνω έννοιες.

ΑΠΛΗ ΓΛΩΣΣΑ - ΑΣΚΗΣΗ



Σε μικρές ομάδες, σκεφτείτε έναν κατάλογο με τουλάχιστον 5 "επαγγελματικούς" όρους ή/και φράσεις που χρησιμοποιούμε σε αυτόν τον χώρο και "μεταφράστε" τους σε απλή, σαφή γλώσσα. Μόλις τελειώσουμε, θα συζητήσουμε μεταξύ μας για τις λέξεις που επιλέξαμε και τις παραφράσεις που χρησιμοποιήσαμε για να τις περιγράψουμε.

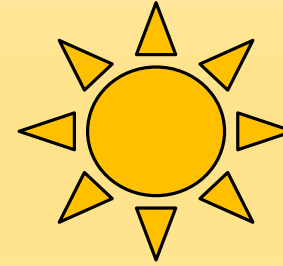
ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΤΗ ΣΙΩΠΗ

Η σιωπή είναι έναν ισχυρό εργαλείο επικοινωνίας.

Είναι πραγματικά ένα ισχυρό εργαλείο για εμάς να μπορούμε να καθίσουμε απλώς μαζί της όταν έχει αναστατωθεί. Την αφήνουμε να κλάψει. Της λέμε ότι δεν πειράζει και παραμένουμε σιωπηλοί μέχρι να είναι έτοιμη να προχωρήσει.

Της περνάμε έτσι το μήνυμα ότι είμαστε δίπλα της και ότι την ακούμε και δεν πρόκειται να φύγουμε.

ΣΙΩΠΗ - ΑΣΚΗΣΗ



Θα καθίσουμε μαζί σιωπηροί και ακούνητοι για 2 λεπτά. Σας παρακαλώ, μην ζωγραφίζετε, γράφετε ή κάνετε οτιδήποτε άλλο για αυτά τα 2 λεπτά. Παρατηρήστε πώς νιώθετε. Αισθάνεστε άνετα; Είστε ήρεμοι; Αισθάνεστε νευρικότητα;

Μετά από τα 2 λεπτά, θα μιλήσουμε για το πώς νιώσαμε με αυτή την άσκηση.

ΚΛΕΙΣΙΜΟ

- Θα ήθελα επίσης να σας δώσω το βήμα για ερωτήσεις, απορίες και σκέψεις που τυχόν έχετε.
- Ερωτήσεις;
- Απορίες;
- Σκέψεις;
- Σας ευχαριστώ όλους για τον χρόνο, την προσοχή και τη συμμετοχή σας.
- Πριν κλείσουμε, θα ήθελα να σας μοιράσω ένα χαρτί με τα "Πρέπει" και τα "Δεν πρέπει" της επικοινωνίας για να το πάρετε μαζί σας.