

Στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων και επικοινωνία

Αναστασία Βαρβάρα

Ψυχολόγος

Msc Child And Adolescent Psychology

Εκπ. Γνωστική-Συμπεριφορική Ψυχοθεραπεύτρια
(GACBP)



Περιεχόμενα

- Εκπαίδευση στη διεκδικητικότητα
- Ενεργητική ακρόαση
- Λήψη αποφάσεων στην εφηβεία





Εκπαίδευση στη διεκδικητικότητα

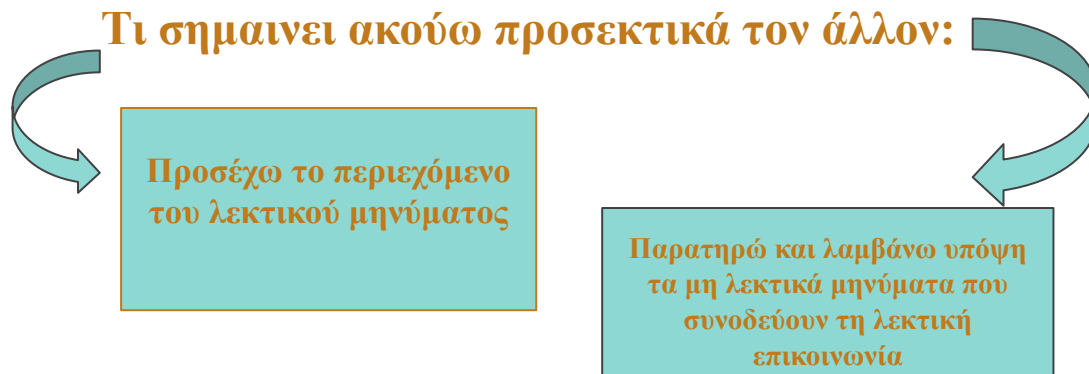
Διεκδικητικότητα → εκφράζω την άποψη μου με τέτοιο τρόπο ώστε να γίνει κατανοητή, χωρίς να υιοθετώ αμυντική στάση και χωρίς να προσβάλω τους άλλους.

Βήματα στη κατάκτηση της διεκδικητικότητας:

- Ακούω προσεκτικά τον άλλον.
- Επικυρώνω την άποψη του άλλου.
- Υποστηρίζω το δικαίωμα μου να εκφράζω την άποψη μου.
- Εκφράζω την άποψη μου.
- Είμαι διατεθειμένος/ή να διαπραγματευτώ έναν συμβιβασμό.



Ακούω προσεκτικά τον άλλο



Παρεξηγήσεις προκύπτουν καθώς οι συνομιλητές μπορεί να μη καταλαβαίνουν την ακριβή έννοια του μηνύματος που εκπέμπει ο άλλος.

- **Ερωτήσεις εξακρίβωσης:** “Εννοείς οτι...”
- **Ερωτήσεις εντοπισμού ασυνεπειών:** “ Έχω μπερδευτεί γιατί μου λες να προχωρήσουμε στη μελέτη όμως ακούγεσαι απογοητευμένος. Δεν είμαι σίγουρη τι πραγματικά θέλεις’.



Είδη ερωτήσεων: Ανοιχτές vs κλειστές

Κλειστές ερωτήσεις: Είναι οι ερωτήσεις εκείνες που οδηγούν σε μια συγκεκριμένη και συνήθως σύντομη απάντηση με “Ναι” ή “Όχι”.

Παραδείγματα:

“Σήμερα ήρθες με το αυτοκίνητο;” “Είσαι θυμωμένος;” “Φοβάσαι τον αδερφό σου;”

Πιθανές δυσκολίες:

- Παροχή σύντομης απάντησης και αποφυγή περαιτέρω έκθεσης.
- Το παιδί μπορεί να νιώσει ότι περιορίζεται στο πως θα απαντήσει.
- Το παιδί μπορεί να περιμένει την επόμενη ερώτηση και να μη νιώθει ελεύθερο να μιλήσει ανοιχτά.



Είδη ερωτήσεων: Ανοιχτές vs κλειστές

Ανοιχτές ερωτήσεις: Δίνουν στο παιδί ένα βαθμό ελευθερίας να διερευνήσει τα ζητήματα και τα συναισθήματα που το απασχολούν, αντί να δίνουν μια μονολεκτική απάντηση.

Παραδείγματα:

“Πως είναι να ζει κανείς με τον αδερφό σου;”

“Πως θα περιέγραφες τα συναισθήματα για τον αδερφό σου;”

“Πως νιώθεις;”



Επιτρέπουν στον γονέα/ενήλικα να αντανακλάσει το περιεχόμενο ή/και το συναίσθημα του παιδιού/εφήβου ενθαρρύνοντας το να συνεχίσει να μιλάει για τις εμπειρίες και τα συναισθήματα του.

- Αποφυγή ερωτήσεων **“Γιατί”** σε παιδιά→ απαντήσεις διανοητικές βασισμένες σε εξωτερικά γεγονότα όχι εσωτερική εμπειρία.



Επικυρώνω την άποψη του άλλου

- Η επικύρωση της άποψης του άλλου είναι σημαντική καθώς ο έφηβος αντιλαμβάνεται ότι ο γονέας τον άκουσε και τον κατάλαβε.

Δηλώσεις που αντανακλούν το περιεχόμενο των όσων άκουσε:

- “Άκουσα πως είπες ότι...”
- “Πιστεύεις ότι είναι σημαντικό να...”
- “Μου λές, λοιπόν, οτι...”
- “Πιστεύεις ότι εγώ...”



Δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης: Αντανάκλαση περιεχομένου

- Αντανάκλαση περιεχομένου ισοδυναμεί με επανάληψη όσων ειπώθηκαν.
- Αν ένας έφηβος διηγείται ότι πρόσφατα μάλωσε με τον αδερφό του → “ο αδερφός σου κι εσυ καβγαδίσατε λοιπόν”, “Μου είπες ότι εσύ και ο αδερφός σου καβγαδίσατε πρόσφατα”.
- Συνοψίζουμε τα κυριότερα σημεία της αφήγησης και δεν επαναλαμβάνουμε απαραίτητα λέξη προς λέξη.





Δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης: Αντανάκλαση συναισθήματος

- Η αντανάκλαση συναισθήματος αφορά την αντανάκλαση των φαινομενικών συναισθημάτων του εφήβου→ στοχεύει στο να καταλάβει ο έφηβος ότι τον προσέχουμε και τον ακούμε.
- Μπορεί να αφορούν συναισθήματα που έχουν εντοπιστεί στη λεκτική ή μη λεκτική συμπεριφορά του εφήβου π.χ. αν ο έφηβος δακρύσει ή αλλάξει ο τόνος της φωνής του.
- Παραδείγματα αντανάκλασης “Αισθάνεσαι λυπημένος”, “Φαίνεσαι λυπημένος”, “Δείχνεις λυπημένος”.
- **Συνδυασμός αντανάκλαση συναισθήματος και περιεχομένου π.χ. “Είσαι λυπημένος γιατί έχασες τον καλύτερο σου φίλο”.**



Αφορά έναν τρόπο επικοινωνίας μη οικείο στους εφήβους καθώς δεν χρησιμοποιείται συνήθως σε συζητήσεις με τους συνομηλίκους τους.

Υποστηρίζω το δικαίωμα μου να εκφράζω την άποψη μου

- Οι έφηβοι θέλουν να πιστεύουν ότι είναι δικαίωμα τους να εκφράζουν μια διαφορετική άποψη και ταυτόχρονα να αναγνωρίζουν το δικαίωμα των άλλων να έχουν απόψεις που διαφέρουν από τη δική τους.
- Δυσκολία αποδοχής διαφορετικών απόψεων λόγω εγωκεντρισμού.
- Επίκληση του δικαιώματος στη διαφορετικότητα.





Εκφραζω την αποψη μου

- Ο γονέας είναι χρήσιμο να εκφράζει την άποψη του και ιδιαίτερα τα συναισθήματα του χρησιμοποιώντας “Εγώ” δηλώσεις.
- **Παραδείγματα** “Νιώθω άσχημα που πρεπει να επαναλάβω το ίδιο πράγμα δέκα φορές” vs “Είσαι αχάριστος που δεν με ακούς”.
- Επικέντρωση σε ζητήματα σημαντικά και αποφυγή επέκτασης σε άλλα θέματα.

“I” Statements

When a person feels that they are being blamed—whether rightly or wrongly—it’s common that they respond with defensiveness. “I” **statements** are a simple way of speaking that will help you avoid this trap by reducing feelings of blame. A good “I” statement takes responsibility for one’s own feelings, while tactfully describing a problem.

“I feel *emotion word* when *explanation*.”

- ✓ “I feel...” must be followed with an emotion word, such as “angry”, “hurt”, or “worried”.
- ✓ Careful wording won’t help if your voice still sounds blaming. Use a soft and even tone.
- ✓ In your explanation, gently describe how the other person’s actions affect you.

Examples

Blaming	“You can’t keep coming home so late! It’s so inconsiderate.”
“I” Statement	“I feel worried when you come home late. I can’t even sleep.”
Blaming	“You never call me. I guess we just won’t talk anymore.”
“I” Statement	“I feel hurt when you go so long without calling. I’m afraid you don’t care.”



Είμαι διατεθειμένος/η να διαπραγματευτώ έναν συμβιβασμό

- Σημαντικό ο γονέας να μη παρεκκλίνει από τον στόχο του υποβάλλοντας το ίδιο αίτημα.
 - Εξηγώ το σκεπτικό, βεβαιώνεται ότι ο έφηβος έχει καταλάβει.
 - -Ζητώ από τον έφηβο να το επαναλάβει “ *Μπορείς να μου πεις τι έχεις καταλάβει;*”
- Ετοιμότητα για συμβιβασμό αν το αίτημα δεν γίνεται εξ’ολοκλήρου δεκτό.
- Αν δεν υπάρχει πιθανότητα για συμβιβασμό “ *οι απόψεις μας διαφέρουν οπότε καλύτερα να σταματήσουμε εδώ*”.



Λήψη αποφάσεων στην εφηβεία

- Η μετάβαση των εφήβων από την εξάρτηση από τους γονείς και την οικογένεια στην ανεξαρτησία απαιτεί το να μπορούν να λαμβάνουν αποφάσεις για τους ίδιους.
- Αν και για τους ενήλικες θεωρείται εύκολη διαδικασία για τους εφήβους φαίνεται δύσκολη.
- Πολλές φορές μπορεί να **μην αναγνωρίζουν εναλλακτικές λύσεις και πιθανές συνέπειες.**
- Μπορεί να αναγνωρίζουν γνωστικά τις πιθανές συνέπειες όμως συχνά υποτιμούν τη σοβαρότητα και τη σφοδρότητα τους.
- Άλλες φορές μπορεί να αποφύγουν μια εναλλακτική πιστεύοντας ότι δεν μπορούν να αντέξουν τις συνέπειες.
- Επηρεάζονται από ομάδες συνομηλίκων.
- Εμφανίζονται υπεραισιόδοξοι σχετικά με την έκβαση και τις συνέπειες των αποφάσεων τους.



Βήματα στη λήψη αποφάσεων

**Αναγνώριση απρόσφορων μοτίβων λήψης
αποφάσεων**

Αναγνώριση απωλειών που ενέχουν οι επιλογές

Μελέτη εναλλακτικών επιλογών



Αναγνώριση απρόσφορων μοτίβων λήψης αποφάσεων

- Συνεχίζουν να κάνουν ό,τι πριν.
- Υιοθετούν μια πορεία δράσης χωρίς προηγούμενη σκέψη και σχεδιασμό.
- Υιοθετούν μια προσωρινή λύση η οποία τους παρέχει άμεση ανακούφιση χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τις συνέπειες.
- Αναβάλλουν τη λήψη απόφασης και μεταθέτουν την ευθύνη σε κάποιον άλλον.



Αναγνώριση απωλειών που ενέχουν οι επιλογές

- Είναι σημαντικό ο έφηβος να μάθει να εντοπίζει μόνος του τα μειονεκτήματα κάθε επιλογής.
- **Σημαντικό το μήνυμα: Κάθε απόφαση έχει απώλειες.**

Τα μειονεκτήματα μιας απόφασης περιλαμβάνουν την απώλεια πραγμάτων όπως:

- μια σχέση
- την εγγύτητα ή ένταση μιας σχέσης
- την ασφάλεια
- τη στήριξη
- την ελευθερία
- τη δύναμη ή ηγεσία
- τον προσωπικό έλεγχο/αυτονομία
- υλικά αγαθά

Μελέτη εναλλακτικών επιλογών

- Σημαντικό ο έφηβος να καταγράψει έναν κατάλογο με επιλογές, καταγραφή όσων εναλλακτικών μπορεί να σκεφτεί.
- Ο έφηβος εξασκείται στο να διερευνά τη κάθε μια μεμονωμένα.
- Ο έφηβος αναλύει τις θετικές και αρνητικές πλευρές της κάθε μιας καταλήγοντας σε περιορισμένο αριθμό επιλογών.
- Ο έφηβος μπορεί να εστιάσει και διερευνήσει πρώτα για τις λιγότερο αγαπημένες του δικαιολογώντας το σκεπτικό του.





Ευχαριστώ για τον χρόνο σας!

varvaraapsy@gmail.com

