



Φυλλάδιο 10: Βασικές αρχές ευαίσθητης και ενσυναίσθητικής επικοινωνίας (Landor M, Todd L & Kennedy H, 2011)

Συζητήσεις εμβάθυνσης

1. Υποστήριξη για να τεθούν στόχοι
2. Μοίρασμα διαφορετικών οπτικών
3. Συνεργατική συζήτηση και επίλυση προβλημάτων
4. Ανοχή και συνεκτίμηση της διαφορετικής άποψης
5. Διερεύνηση της πρόθεσης πίσω από τις λέξεις
6. Ανάδειξη διαφορών (πραγματικών ή ενδεχόμενων)
7. Επίτευξη νέων τρόπων κατανόησης των ζητημάτων
8. Διαχείριση συγκρούσεων (προσοχή στις ισορροπίες)

Υποστήριξη

1. Διερεύνηση των περιθωρίων ανάπτυξης των μελών
2. Άνοιγμα στις νέες απόψεις, διάθεση συμπερίληψής τους
3. Αξιολόγηση του βαθμού υποστήριξης που χρειάζεται να πλαισιώσουν τη δράση και προτάσεις για προσαρμογή
4. Παροχή πληροφόρησης όπου χρειάζεται
5. Παροχή υποστήριξης στο επίπεδο που χρειάζεται
6. Παροχή επιλογών που είναι κατανοητές

Επιδίωξη εναρμόνισης

1. Ενεργητική ακρόαση πρώτα – ακολουθούν οι απαντήσεις/προτάσεις
2. Έλεγχος για το αν μας καταλαβαίνουν
3. Δείχνοντας αποδοχή, περιμένουμε τη σειρά μας για να απαντήσουμε
4. Περνάμε καλά
5. Αν χρειαστεί, κάνουμε και δεύτερο κύκλο συζήτησης για ένα θέμα
6. Κάθε απάντηση δίνεται σε σύντομο χρόνο, ώστε όλοι να έχουν ευκαιρία να μιλήσουν
7. Σε μια θετική επικοινωνία, βρίσκουμε ευγενικό τρόπο να διακόψουμε μεγάλους μονολόγους
8. Όλοι ενθαρρύνονται να πάρουν το λόγο στον κύκλο συζήτησης
9. Καθένας συνεισφέρει ισότιμα στη συζήτηση
10. Συνεργασία και αλληλοϋποστήριξη

Συμπερίληψη πρωτοβουλιών

1. Δείχνουμε ότι ακούσαμε και ότι κάθε ιδέα λήφθηκε υπόψη
2. Δείχνουμε με τη γλώσσα του σώματος ότι ακούμε ενεργητικά
3. Είμαστε φιλικοί και διασκεδαστικοί στο βαθμό που χρειάζεται
4. Κάνουμε οπτική επαφή, γελάμε, γνέφουμε καταφατικά
5. Επαναλαμβάνουμε/παραφράζουμε τις απαντήσεις των άλλων δείχνοντας ότι τους έχουμε ακούσει



Comune di
Milano



Υπό την Αιγίδα



Ενθάρρυνση πρωτοβουλιών

1. Περιμένουμε
2. Ακούμε ενεργητικά
3. Ο τόνος της φωνής μας δείχνει αποδοχή και ζεστασιά
4. Δίνουμε με θετικό τρόπο αυτό που βλέπουμε, ακούμε ή αισθανόμαστε
5. Χρησιμοποιούμε θετικό τόνο και δείχνουμε ότι περνάμε καλά με τη διαδικασία, όποτε αυτό αρμόζει
6. Λεκτικοποιούμε αυτό που κάνουμε, σκεφτόμαστε ή νιώθουμε
7. Αναζητούμε τις πρωτοβουλίες

Φροντίδα και προσοχή

1. Δείχνουμε ότι ενδιαφερόμαστε, δείχνοντας με τη στάση του σώματός μας ότι είμαστε ανοιχτοί
2. Δίνουμε χώρο και χρόνο στους άλλους
3. Γυρίζουμε προς το μέρος εκείνου που μιλά
4. Επιζητούμε να μάθουμε τι κάνουν, πώς νιώθουν και πώς σκέφτονται
5. Απολαμβάνουμε το να τους βλέπουμε να συμμετέχουν στη διαδικασία