

**Δράση: Επιμόρφωση εκπαιδευτικών και μελών της εκπαιδευτικής κοινότητας**  
**Υποδράση: Ενδοσχολική Επιμόρφωση, Επιστ.υπεύθυνη: Μαρία Λιακοπούλου**

## **Διαπροσωπικές σχέσεις και επικοινωνία στο σχολικό περιβάλλον: επίλυση συγκρούσεων, βελτίωση επικοινωνιακών δεξιοτήτων**

**14, 22 & 31 Ιανουαρίου 2013**  
**14.00-18.00**



**2<sup>ο</sup> Γυμνάσιο Ν. Μουδανιών-  
Γυμνάσιο Σημάντρων**

(Αλεξανρίδη 61, Ν. Μουδανιά)

## **Διαπροσωπικές σχέσεις και επικοινωνία στο σχολικό περιβάλλον: επίλυση συγκρούσεων, βελτίωση επικοινωνιακών δεξιοτήτων**

*Λυπουρλή Ελένη, Διδάσκουσα Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης  
Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης  
agardiki@jour.auth.gr*

Στόχος του σεμιναρίου είναι η ανάλυση των διαπροσωπικών σχέσεων στο σχολείο καθώς και η παρουσίαση κατάλληλων τεχνικών επικοινωνίας οι οποίες επικεντρώνονται στη διαχείριση διαπροσωπικών κρίσεων και συγκρούσεων.

Επίσης στόχος είναι να ασχοληθεί με τα προβλήματα που παρουσιάζονται στο σχολικό περιβάλλον είτε αυτά συνδέονται με την πολυπολιτισμική ετερογένεια του σημερινού σχολείου είτε με τις διαπροσωπικές συγκρούσεις και αντιθέσεις και να προτείνει τρόπους αντιμετώπισης των προβλημάτων.

Οι διαπροσωπικές σχέσεις επηρεάζονται από τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβανόμαστε ο ένας τον άλλον, δηλαδή από τη γνωστική λειτουργία της αντίληψης (π.χ. προσδοκίες, στερεότυπα). Ένα πολύ γνωστό φαινόμενο διαπροσωπικής αντίληψης (η αυτοεκπληρούμενη προφητεία ή το φαινόμενο του Πυγμαλίωνα) περιγράφει το πώς οι προσδοκίες του εκπαιδευτικού είναι δυνατόν να 'πλάσουν' σε τέτοιο βαθμό τη συμπεριφορά του μαθητή έτσι ώστε να επιβεβαιώσει τελικά ο μαθητής την εικόνα (ή το στερεότυπο) που έχει ο εκπαιδευτικός για αυτόν.

Παρόμοια σημαντική για τις διαπροσωπικές σχέσεις είναι η αντίληψη του εαυτού και της ταυτότητας της δικής μας αλλά και των άλλων. Ειδικά για τους νέους η ανάπτυξη και η κατασκευή της ταυτότητάς τους είναι πολύ σημαντική. Ο τρόπος με τον οποίο επικοινωνούμε με τους νέους καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την αυτοεικόνα που κατασκευάζουν για τον εαυτό τους.

Άλλο παράδειγμα αφορά στον τρόπο με τον οποίο οι νέοι αξιολογούν τον εαυτό τους: 'ποιες απόψεις έχω για τον κόσμο;' ή 'πόσο καλός είμαι σε κάτι;'. Οι νέοι στρέφονται στους ομοίους τους όταν πρόκειται για αντιλήψεις και στάσεις, αλλά όταν πρόκειται για αξιολόγηση επίδοσης συγκρίνουν τον εαυτό τους με κατώτερους άλλους με στόχο να βελτιώσουν την αυτοεικόνα τους. Ο ρόλος του εκπαιδευτικού είναι να επέμβει για να ελέγξει τις συγκρίσεις αυτές.

Το ζήτημα των κινήτρων για τη συμπεριφορά των μαθητών. Όταν μια συμπεριφορά αποδίδεται σε εξωτερικά κίνητρα μπορεί να οδηγήσει σε μείωση της κινητοποίησης (π.χ. 'αφού το κάνω επειδή μου το ζητάει ο καθηγητής μου θα πρόκειται για κάτι που δεν μου αρέσει τόσο πολύ'). Ο εκπαιδευτικός μπορεί να επέμβει στη διαχείριση εσωτερικών και εξωτερικών κινήτρων.

Ποια είναι η σημασία του ιδανικού εαυτού των παιδιών; Μερικές φορές η σύγκριση πραγματικού και ιδανικού εαυτού είναι δυσάρεστη γιατί η απόσταση μεταξύ τους δύσκολα καλύπτεται. Ο εκπαιδευτικός μπορεί να επέμβει για τη ρύθμιση του ιδανικού εαυτού.

Το πιο σημαντικό κίνητρο του εαυτού είναι αυτό της αυτοπροαγωγής: όλοι έχουμε την τάση να προβάλλουμε τα θετικά χαρακτηριστικά μας ή να ανακατασκευάζουμε τα αρνητικά μας. Η τάση αυτή για μεροληψία μπορεί να έχει διάφορες συνέπειες: το φαινόμενο του 'άνω του μέσου όρου' (πιστεύω ότι είμαι καλύτερος από τους περισσότερους μαθητές), ή η 'μη ρεαλιστική αισιοδοξία' (πιστεύω ότι θα είμαι περισσότερο τυχερός και λιγότερο άτυχος από τους υπολοίπους). Επίσης η μεροληψία αυτή παρουσιάζεται στις αιτιακές αποδόσεις (στις εξηγήσεις που δίνουν για τη συμπεριφορά και τη σχολική επίδοση των άλλων και τη δική τους). Οι μαθητές εξηγούν με διαφορετικό τρόπο την επιτυχία τους και διαφορετικά την αποτυχία τους. Σχετική είναι και η εξήγηση από την πλευρά του εκπαιδευτικού της συμπεριφοράς του μαθητή η οποία μπορεί να υποπέσει σε παρόμοιες μεροληψίες. Σημαντική είναι η παρέμβαση του εκπαιδευτικού που θα πρέπει να αξιολογεί την επίδοση και όχι τον μαθητή.

Το φαινόμενο της αυτοϋπονόμευσης του εαυτού: ο μαθητής βάζει εμπόδια στον εαυτό του γιατί γνωρίζει ότι θα αποτύχει ('δεν τα πήγα καλά στο τεστ γιατί ξενύχτησα με φίλους'). Με αυτόν τον τρόπο μπορεί κανείς να εξηγήσει μία αποτυχία χωρίς αυτό να αντακλά ιδιαίτερα στην αυτοεκτίμηση του. Συχνά ακολουθούν τη στρατηγική αυτή μαθητές με χαμηλή αυτοεκτίμηση.

Σχετικό είναι το θέμα της αυτοπαρουσίασης των μαθητών, ή με άλλα λόγια το πώς διαχειρίζονται την εικόνα τους προς τους άλλους. Επίσης, έχουν περιγραφεί διάφορες

επικοινωνιακές προδιαθέσεις, δηλαδή χαρακτηριστικά της προσωπικότητας που αφορούν στον τρόπο επικοινωνίας, όπως η φιλονικία και ο φόβος της επικοινωνίας. Για τη βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων έχουν προταθεί μια σειρά από τεχνικές στα πλαίσια της συμπεριφορικής μεταστροφής: π.χ. συστηματική απευαισθητοποίηση, γνωστική αποδόμηση, οπτικοποίηση απόδοσης κτλ.

Οι διαπροσωπικές σχέσεις συχνά, και σε μεγάλο βαθμό, αποτελούν έκφραση των διομαδικών σχέσεων, δηλαδή το κάθε άτομο αποτελεί στα μάτια των άλλων έναν τυπικό 'εκπρόσωπο' της κοινωνικής ομάδας από την οποία προέρχεται. Σημασία λοιπόν έχουν για τις σχέσεις αυτές οι κανόνες της κοινωνικής ομάδας και της κουλτούρας των ατόμων. Οι κοινωνικοί ρόλοι που αναλαμβάνουν οι νέοι εντός των ομάδων στις οποίες ανήκουν καθορίζουν το εύρος των συμπεριφορών τους, δηλαδή το ποια είναι η αποδεκτή συμπεριφορά εντός της ομάδας. Για παράδειγμα, η έκφραση προκατάληψης από έναν μαθητή προς έναν άλλον στη βάση της εθνικότητάς του είναι πολύ πιθανό να οφείλεται στη αντίληψη της κοινωνικής ομάδας του μαθητή, ότι οι 'άλλοι' συνιστούν απειλή για την κοινωνία μας. Συνεπώς η αντιμετώπιση της προκατάληψης θα πρέπει να έχει στόχευση κοινωνική και όχι ατομική. Ο εκπαιδευτικός θα μπορούσε να κάνει συζήτηση για τις σχέσεις πλειοψηφικών και μειοψηφικών κοινωνικών ομάδων και για τις πιθανές διαδικασίες πολιτισμικής συνύπαρξης (π.χ. αφομοίωση, ενσωμάτωση, πολυπολιτισμικότητα, διαπολιτισμικότητα). Επίσης ο εκπαιδευτικός μπορεί να 'κατασκευάσει' την κοινωνική ταυτότητα των μαθητών με τέτοιο τρόπο ώστε να επανακατηγοριοποιηθεί το κοινωνικό πλαίσιο, ορίζοντας μια ευρύτερη κοινωνική κατηγορία που ενσωματώνει και την πλειοψηφική και τη μειοψηφική ταυτότητα.

Σημαντικό είναι το χαρακτηριστικό της συνοχής της ομάδας των μαθητών. Όσο περισσότερο συνεκτική είναι η ομάδα τόσο μεγαλύτερη παρουσιάζεται η συμμόρφωση των μαθητών στους κανόνες της ομάδας, αλλά και τόσο πιο βελτιωμένα είναι η επικοινωνία μεταξύ τους.

Κανόνες επικοινωνίας της ομάδας: χαρακτηριστική έρευνα για τους κανόνες επικοινωνίας στην οικογένεια έδειξε πώς οι νέοι μπορούν να διαταράξουν αυτούς τους άρρητους κανόνες ώστε να τους κάνουν εμφανείς. Θα μπορούσε ο εκπαιδευτικός να ζητήσει από τους μαθητές μια παρόμοια άσκηση στη δική τους οικογένεια ώστε να αναγνωρίσουν τα παιδιά αυτούς τους κανόνες επικοινωνίας που επιβάλλονται από το οικογενειακό πλαίσιο. Έτσι οι μαθητές θα μπορούσαν να λειτουργήσουν ως 'ερευνητές' και να αποκαλύψουν την ισχύ των κανόνων έτσι ώστε να τους συνειδητοποιήσουν και να τους σεβαστούν.

Οι διαπροσωπικές σχέσεις επηρεάζονται από τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνούμε μεταξύ μας, ποια λεκτική και ποια μη-λεκτική επικοινωνία χρησιμοποιούμε. Οι διαπροσωπικές σχέσεις επηρεάζονται από τους κοινωνικούς κανόνες του πλαισίου εντός του οποίου αλληλεπιδρούμε. Σχετικό είναι το φαινόμενο της λεκτικής προσαρμογής όπου οι συνομιλητές συγκλίνουν στον τόνο, στο ύφος ή και την προφορά ώστε να τεκμηριώσουν την κοινή τους κοινωνική ταυτότητα. Ο εκπαιδευτικός θα μπορούσε να μιλήσει τη γλώσσα των μαθητών έτσι ώστε να δημιουργήσει μια υπερκείμενη κοινωνική κατηγορία (με άλλα λόγια να τον δουν ως 'δικό τους').

Αξιολόγηση της διαλέκτου των παιδιών και γλωσσική προκατάληψη. Πώς αξιολογείται η μη-τυπική ομιλία, πώς εκφράζεται η ανεκτικότητα και η αποδοχή μέσω της γλώσσας;

Κανάλια της μη-λεκτικής επικοινωνίας και οι λειτουργίες που επιτελούν.

Κεντρική θέση στη συζήτηση για τις διαπροσωπικές σχέσεις έχει η επίλυση της διαπροσωπικής σύγκρουσης. Διάκριση μεταξύ της σύγκρουσης περιεχομένου και της σύγκρουσης σχέσης. Ανάλυση των στρατηγικών επίλυσης της σύγκρουσης (π.χ. εποικοδομητικές: ενσυναίσθηση, αποδοχή, συζήτηση, λύση τύπου 'κερδίζω-κερδίζεις' κλπ. ή μη εποικοδομητικές: αποφυγή, κατηγορία, προσωπική απόρριψη, λύση τύπου 'κερδίζω-χάνεις' κλπ.). Σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν τη σύγκρουση είναι το φύλο και το πολιτισμικό πλαίσιο. Τεχνικές διαχείρισης κρίσεων μέσα στη σχολική τάξη.

Πολιτισμικές διαφορές, προβλήματα διγλωσσίας, δυσκολίες μάθησης, προβλήματα συμπεριφοράς. Πολυπολιτισμική τάξη και ομαδοσυνεργατική μάθηση. Διαδικασίες επιπολιτισμού (εναρμόνιση, αφομοίωση, διαχωρισμός, περιθωριοποίηση). Διομαδικές σχέσεις, προκατάληψη, στερεότυπα.

Ο ρόλος του εκπαιδευτικού είναι να έχει ένα συνεπές σύστημα κανόνων, αμοιβών και ποινών, να κάνει κριτική στη συμπεριφορά και όχι στο πρόσωπο, να δείχνει σεβασμό στην προσωπικότητα του μαθητή και να ενισχύει την αυτοεκτίμησή του. Γενικά θα πρέπει να δημιουργεί στη σχολική τάξη θετικό διαπροσωπικό κλίμα αμοιβαίας αποδοχής και εμπιστοσύνης με συνεχή ενίσχυση, ώστε να ενθαρρύνονται οι μαθητές να εισέρχονται σε περιστάσεις επίτευξης και να έχουν μεγαλύτερο κίνητρο επιτυχίας παρά κίνητρο αποφυγής της αποτυχίας. Τέλος θα πρέπει να ενισχύεται το κίνητρο των μαθητών για μάθηση και τα εσωτερικά κίνητρα και όχι μόνο ο προσανατολισμός στην επίδοση.

#### Παραδείγματα ασκήσεων:

Αναγνώριση από τους μαθητές των κανόνων των διαπροσωπικών σχέσεων στο σχολείο, την οικογένεια, την παρέα.

Σε ποιον μπορεί να απευθύνεται η 'αντιδραστικότητα' ενός μαθητή: στον καθηγητή του, στην 'κοινωνία', στους φίλους του, στην οικογένειά του ή στον ίδιο του τον εαυτό; Με ποιο τρόπο θα τον προσεγγίσουμε;

#### Ερωτηματολόγια για εκπαιδευτικούς για απόκτηση επικοινωνιακών δεξιοτήτων:

Πόσο σας επηρεάζουν οι πολιτισμικές πεποιθήσεις και αξίες;

Πώς αντιμετωπίζετε διαπολιτισμικές δυσκολίες;

Πώς προσφέρετε ανατροφοδότηση;

Πώς αντιμετωπίζετε τις τάσεις ηττοπάθειας;

Πώς επιβεβαιώνετε, αρνείστε και απορρίπτετε;

Πώς βρίσκετε λύσεις τύπου 'κερδίζω - κερδίζεις';

Πώς αποφεύγετε μια σύγκρουση;

Πώς μπορείται να απαντήσετε σε μη θεμιτές ερωτήσεις;

Πώς ακούτε τις καινούριες ιδέες;

Πώς αντιμετωπίζετε τα παράπονα στις μικρές ομάδες;

Πώς κάνετε πιο ενδιαφέρουσα την υποστήριξη δηλώσεων;

Πώς αντιδράτε στρατηγικά και ηθικά;

Πώς μπορείτε να αναπτύξετε στρατηγικές πειθούς;

#### Ατομικά τεστ:

Πόσο ακριβείς είναι οι αντιλήψεις σας για τους ανθρώπους;

Ποιες είναι οι πολιτισμικές πεποιθήσεις και αξίες σας;

Πόσο επιθετικοί είστε λεκτικά;

Πόσο φιλόνικοι είστε;

## Ενδεικτική βιβλιογραφία:

- Argyle, M. (1994). *The psychology of interpersonal behaviour* (5<sup>th</sup> ed.). London: Penguin.
- Baker, C., Εισαγωγή στη Δίγλωσση Εκπαίδευση, Gutenberg, Αθήνα 2001.
- Γαλάνης, Γ. (1999). *Εισαγωγή στην ψυχολογία της καθημερινής διαπροσωπικής επικοινωνίας: Επιλεγμένα θέματα*. Αθήνα: Παπαζήσης.
- Γκόβαρης, Χ., *Εισαγωγή στη διαπολιτισμική εκπαίδευση*, Ατραπός, Αθήνα 1991.
- Γκότοβος, Α., *Εκπαίδευση και Ετερότητα, Ζητήματα Διαπολιτισμικής Παιδαγωγικής, Μεταίχμιο*, Αθήνα 2003.
- Cummins, J., *Ταυτότητες υπό Διαπραγμάτευση. Εκπαίδευση με σκοπό την Ενδυνάμωση σε μια κοινωνία της Ετερότητας*, Gutenberg, Αθήνα 1999.
- Δαμανάκης, Μ., *Η Εκπαίδευση των Παλινοστούντων και Αλλοδαπών μαθητών στην Ελλάδα, Διαπολιτισμική Προσέγγιση*, Gutenberg, Αθήνα 2001.
- DeVitto, J. (2007). *Ανθρώπινη επικοινωνία*. Αθήνα: Έλλην.
- Elliot, S. N., Kratochwill, T. R., Cook, J. L., & Travers, J. F. (2008), *Εκπαιδευτική Ψυχολογία: Αποτελεσματική διδασκαλία, αποτελεσματική μάθηση* (Επιμ. Μετ.: Α. Λεονταρή & Ε. Συγκολλίτου). Αθήνα: Gutenberg.
- Giles, H., & Coupland, N. (1991). *Language: Contexts and consequences*. California: Brooks/Cole.
- Hartley, P. (1999). *Interpersonal communication*. London: Routledge.
- Holtgraves, T. (2001) *Language as social action: Social psychology and language use*. Mahwah: LEA.
- Κούρτη, Ε. (2003). *Η Επικοινωνία στο Διαδίκτυο*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κωσταρίδου-Ευκλείδη, Α. (1998). Τα κίνητρα στην εκπαίδευση. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Knapp, M., & Daly, J. (2003). *Handbook of interpersonal communication*. California: Sage.
- Λεονταρή, Α. (1998). *Αυτοαντίληψη*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2012). *Θεωρίες ανθρώπινης επικοινωνίας (9<sup>η</sup> έκδ.)*. Αθήνα: Πεδίο.
- Μακρή-Μπότσαρη, Ε. (2001). *Αυτοαντίληψη και αυτοεκτίμηση: Μοντέλα, ανάπτυξη, λειτουργικός ρόλος και αξιολόγηση*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Παπαδάκη-Μιχαηλίδη, Ε. (1998). *Η σιωπηλή γλώσσα των συναισθημάτων: Η μη-λεκτική επικοινωνία στις διαπροσωπικές σχέσεις*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Σκούρτου, Ε. (επιμ.) (1997). *Θέματα Διγλωσσίας και Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Νήσος.
- Vangelisti, A., & Knapp, M. (2004). *Interpersonal communication and human relationships*. Boston: Allyn & Bacon.
- Χατζηχρήστου, Χ. (2004). *Εισαγωγή στη σχολική ψυχολογία* (4η εκδ.). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Watzlawick, P., Bavelas J. B, & Jackson, D. (2005). *Ανθρώπινη επικοινωνία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.