


# Αντιμετώπιση/ενημέρωση γονέων σε ζητήματα κρίσεων που αφορούν το μάθημα της Φυσικής Αγωγής



Κων/νος Δ. Τάμπλης, PhD., Καθηγητής Φυσικής Αγωγής  
Συντονιστής Εκπαιδευτικού Έργου Π.Ε. 11

---

«Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι εκτελεστές της θέλησης του κράτους και υπηρετούν το λαό· οφείλουν πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην Πατρίδα».

 Άρθρο 103 παρ. 1 Συντάγματος

Οι σχέσεις διοίκησης-πολιτών ρυθμίζονται από συγκεκριμένους νομικούς κανόνες που πραγματώνουν τις αρχές του κράτους δικαίου και της δημοκρατίας. Ωστόσο, η ποιότητα των σχέσεων αυτών δεν εξαντλείται στην εφαρμογή συγκεκριμένων κανόνων δικαίου αλλά περιλαμβάνει και την εμπειρία των καθημερινών συναλλαγών με τους υπαλλήλους των υπηρεσιών. Σ' αυτήν συμπεριλαμβάνεται η διαπροσωπική επάφή, η εκπλήρωση αλλά και ο τρόπος εκπλήρωσης των υποχρεώσεών τους.



Μέρος 1

# Η συμπεριφορά των Δημοσίων Υπαλλήλων προς τους πολίτες

---



**A****ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ****1. Πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην πατρίδα**

Οι δημόσιοι υπάλληλοι ως εκτελεστές της βούλησης του κράτους είναι επιφορτισμένοι -εκ της αποστολής τους- να υπηρετούν το λαό, τη συνταγματική τάξη και τη δημοκρατία. Ο υπάλληλος κατά την άσκηση της υπηρεσίας του δεν ενεργεί ως άτομο αλλά ως εκτελεστής της θέλησης του κράτους.

[Σύνταγμα άρθρο 103 παρ. 1, Ν. 3528/2007 άρθρο 24 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]

**2. Προστασία δημοσίου συμφέροντος**

Αποτελεί τον κύριο πυρήνα της δράσης των δημοσίων υπηρεσιών αλλά και κάθε υπαλλήλου. Η δημόσια διοίκηση έχει υποχρέωση την αποκλειστική επιδίωξη του δημοσίου συμφέροντος. Η έννοια του δημοσίου συμφέροντος δεν προκαθορίζεται, ωστόσο η συγκεκριμενοποίησή της υπακούει στην αρχή της νομιμότητας. Αυτό σημαίνει ότι δεν είναι δυνατή η επίκληση του δημοσίου συμφέροντος για να δικαιολογηθεί οποιαδήποτε απόκλιση από την αρχή της νομιμότητας.

[Σύνταγμα άρθρο 103 παρ. 1 και Ν. 3528/2007 άρθρο 24 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]

**3. Εξυπηρέτηση και σεβασμός προς τον πολίτη**

Η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί βασική επιδίωξη και μέλημα του δημοσίου υπαλλήλου και θεμελιώνεται σε δύο κανόνες του Συντάγματος: σύμφωνα με τον πρώτο οι κρατικές εξουσίες υπάρχουν υπέρ του λαού, και σύμφωνα με το δεύτερο, οι δημόσιοι υπάλληλοι τίθενται στην υπηρεσία του ελληνικού λαού.

[Σύνταγμα άρθρα 1 παρ. 3 και 103 παρ. 1]

**4. Προάσπιση της νομιμότητας**

Η δράση της δημόσιας διοίκησης και των λειτουργών της διέπεται αποκλειστικά και μόνο από τους θεμελιώδεις κανόνες του Συντάγματος, τους κανόνες του Ευρωπαϊκού Δικαίου που έχουν άμεση εφαρμογή, τις διεθνείς συνθήκες που έχουν κυρωθεί από τη Βουλή, τους Νόμους, τα Προεδρικά Διατάγματα καθώς και τις κανονιστικές πράξεις της διοίκησης που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση νόμου.

Τούτο σημαίνει ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι οφείλουν να απέχουν από οποιαδήποτε ενέργεια απαγορεύεται από τα πιο πάνω νομοθετήματα και να προβαίνουν μόνο σε ενέργειες που προβλέπονται και επιτρέπονται από αυτά.

[Ν. 3528/2007 άρθρα 24 και 25 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]



## **B ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ**

### **B.1. Συμπεριφορά κατά την άμεση προσωπική ή μέσω τηλεφώνου επικοινωνία**

Ο δημόσιος υπάλληλος εκτός από κρατικός λειτουργός παραμένει και πολίτης. Οφείλει λοιπόν να συμπεριφέρεται απέναντι στους πολίτες που συναλλάσσονται μαζί του με τον ίδιο τρόπο που θα απαιτούσε να συμπεριφέρονται οι άλλοι στον ίδιο και τους οικείους του, και συγκεκριμένα με ευπρέπεια και σεβασμό, επαγγελματισμό, ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα.

#### **B.1.1. Ευπρέπεια και σεβασμός**

Ο δημόσιος υπάλληλος πρέπει να συμπεριφέρεται πάντοτε κατά τρόπο που να καθίσταται άξιος της εμπιστοσύνης του κοινού. Πρέπει να τηρεί, σε κάθε περίπτωση, τους βασικούς κανόνες καλής συμπεριφοράς ανεξαρτήτως της ψυχικής του διάθεσης.

[Σύνταγμα άρθρο 103 παρ. 1 και Ν. 3528/2007 άρθρο 27 παρ. 1 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]

- Έχει επιμελημένη και ευπρεπή εμφάνιση.
- Συμπεριφέρεται με ευγένεια και κοσμιότητα<sup>1</sup>.
- Απευθύνεται στους πολίτες στον πληθυντικό.
- Δεν καπνίζει.

[Ν. 3868/2010 άρθρο 17 (ΦΕΚ 129 Α) και ΥΑ Γ.Π.οικ.104720/2010 (ΦΕΚ 1315/Β/25-8-2010)]

- Εξυπηρετεί τους πολίτες κατά το ωράριο που έχει ορίσει η υπηρεσία του, σύμφωνα με τις κείμενες γενικές και ειδικές διατάξεις, αφιερώνοντας εξολοκλήρου και αποκλειστικά το χρόνο εργασίας του στα καθήκοντά του, και παραμένοντας και πέρα του ισχύοντος χρόνου εργασίας, εφόσον έκτακτες και εξαιρετικές υπηρεσιακές ανάγκες επιβάλλουν τούτο.

[Ν. 3528/2007 άρθρο 29 και περ. κζ, παρ. 1, άρθρο 107 του Ν.3528/2007 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012) ΥΑ ΔΙΑΔΠ/ΦΒ1/14757/25-7-2011 (ΦΕΚ Β 1659)]

- Δεν κάνει εξωυπηρεσιακή χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή του.
- Δεν επιτρέπεται η ακρόαση μουσικής εκτός αν προέρχεται από κεντρικό ηχητικό σύστημα της υπηρεσίας.

- Δεν επιτρέπεται να διακόπτει για προσωπικές του υποθέσεις την επικοινωνία με τους πολίτες που συναλλάσσεται. Αν ωστόσο, προκύψει λόγος τόσο σοβαρός, ώστε να επιβάλλεται η διακοπή της συνομιλίας, ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να ζητήσει συγγνώμη από τον πολίτη και να παρακαλέσει άλλον συνάδελφό του να συνεχίσει τη συναλλαγή.

[Ν. 3528/2007, παρ.2, άρθρο 27 και περ. κθ, παρ.1, άρθρο 107 του Ν.3528/2007 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012]

- Απαντά στις τηλεφωνικές κλήσεις, δηλώνει το όνομά του και αντιμετωπίζει με ευγένεια και προθυμία τις ερωτήσεις που του απευθύνονται. Εάν είναι αναρμόδιος, διευκολύνει τον πολίτη να εντοπίσει τον αριθμό κλήσης και το ονοματεπώνυμο του αρμοδίου. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, φροντίζει να παραπέμψει τον πολίτη σε κάποια υπηρεσία πληροφόρησης κοινού.

[Ν. 3528/2007 άρθρο 27 παρ. 2 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α), περ. ιβ, παρ.1, άρθρο 107 του Ν.3528/2007 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012, ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/οικ.15584/10-7-2006]

- Όταν έρχεται σε επαφή με πολίτη δύστροπο ή ιδιαίτερος εριστικό, οφείλει να τον αντιμετωπίζει με ψυχραιμία και κατανόηση, αποφεύγοντας τις εντάσεις ή τους διαπληκτισμούς. Ακόμη και αν ο πολίτης τον προσβάλει, ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να διατηρήσει τον αυτοέλεγχό του και, εφόσον χρειασθεί, να ζητήσει τη συνδρομή του προϊσταμένου του για τη διευθέτηση της κατάστασης.

- Δεν εκδηλώνει ούτε και διαδίδει τις πολιτικές, θρησκευτικές και φιλοσοφικές του πεποιθήσεις κατά την άσκηση των καθηκόντων του.

[Σύνταγμα άρθρο 29 παρ. 3, Ν. 1735/1987 άρθρο 18 παρ. 2 (ΦΕΚ 195 Α)]

- Δεν επηρεάζεται κατά τη συναλλαγή του με τον πολίτη, από το φύλο, την εθνικότητα, τη φυλή, τη γλώσσα, την καταγωγή και τις θρησκευτικές ή άλλες πεποιθήσεις των συναλλασσομένων.

[Σύνταγμα άρθρο 5 παρ.2 και Ν. 3528/2007 άρθρο 27 παρ. 3 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]

- Αποφεύγει γενικότερα, κάθε πράξη που θα μπορούσε να προσβάλει ή να μειώσει την προσωπικότητα ή την επαγγελματική υπόσταση των ατόμων, με τα οποία συναλλάσσεται<sup>2</sup>.



### B.1.2. Επαγγελματισμός

Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να έχει άριστη γνώση του αντικειμένου του και να ενημερώνεται συνεχώς για τις εξελίξεις που σημειώνονται στον επαγγελματικό χώρο του.

- Προσπαθεί, με τρόπο απλό και κατανοητό, να εξηγεί στους πολίτες τα σχετικά με την υπόθεσή τους και να τους καθοδηγεί σωστά.
- Αποφεύγει να λαμβάνει αποφάσεις που βασίζονται σε συνοπτικά ή ασαφή δεδομένα.
- Προσπαθεί να είναι όσο το δυνατό εξυπηρετικός και να απαντά στις ερωτήσεις που του τίθενται με τη μεγαλύτερη δυνατή πληρότητα και ακρίβεια, αποφεύγοντας τη χρήση νομικών ή δύσκολα κατανοητών όρων και τεκμηριώνοντας πάντοτε τις απόψεις του. Επισημαίνεται ότι η άρνηση παροχής πληροφόρησης και η αναγραφή μάλιστα σε θυρίδες δημόσιων υπηρεσιών της φράσης «Δεν δίδονται πληροφορίες» έρχεται σε αντίθεση με την ίδια τη φύση της δημόσιας υπηρεσίας.

[Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ /Φ.18/οικ.6190/12-3-2012 (ΑΔΑ : Β44ΥΧ-ΦΗ0), «Δικαιώματα των πολιτών και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες»]

- Οφείλει να ενημερώνει τον πολίτη για τα μέτρα προστασίας που υπάρχουν στη διάθεσή του, τις αρχές ενώπιον των οποίων μπορούν αυτά να ασκηθούν, και τις προθεσμίες άσκησής τους<sup>3</sup>.
- Αν μια υπόθεση είναι περίπλοκη και δεν μπορεί να τη διεκπεραιώσει ή να παράσχει τις ζητούμενες πληροφορίες ή διευκρινίσεις προφορικά, προτείνει στον πολίτη να υποβάλει γραπτώς το αίτημά του προς την υπηρεσία<sup>4</sup>.

πράξεις ειρωνείας, αγένειας, σεξουαλικής παρενόχλησης κ.λπ.).

[Ν. 3528/2007 άρθρο 27 παρ. 1, ΣτΕ 1511/1995, ΣτΕ 1305/2008, ΣτΕ 1317/2008, ΣτΕ 2138/2008, ΣτΕ 484/2008, ΣτΕ 3386/2009, ΣτΕ 356/2009]

Η υποχρέωση προσήκουσας συμπεριφοράς βαρύνει τον δημόσιο υπάλληλο και στις σχέσεις του με τους συναδέλφους, τους προϊστάμενους και τους υφισταμένους. Αντιδεοντολογική συμπεριφορά αποτελεί η άσκηση δημόσιας κριτικής κατά πράξεων της προϊστάμενης αρχής με σκόπιμη χρήση ανακριβών στοιχείων, με προδήλως απρεπείς εκφράσεις, η άσκηση σωματικής βίας, η διατύπωση απειλών, ύβρεων και η εκδήλωση περιφρόνησης προς άλλους υπαλλήλους και βεβαίως η σεξουαλική παρενόχληση.

[Ν. 3528/2007 άρθρο 107 παρ. 1 περ. ιζ όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012 ΣτΕ 505/2010, ΣτΕ 117/2009, ΑΕφ ΑΘ 93/2009, ΔΕφ ΑΘ 995/2008 ΣτΕ 796/2008, ΔΕφ ΑΘ 92/2009 κ.λπ.]

<sup>3</sup> Βλ. και Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς (2005), άρθρο 19.



- Τηρεί σειρά προτεραιότητας κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών και λαμβάνει ειδική μέριμνα για άτομα με αναπηρίες, εγκύους, μητέρες με μικρά παιδιά, ηλικιωμένους κ.λπ.

- Αντιμετωπίζει με διακριτικότητα και ευαισθησία τους πολίτες, ιδιαίτερα όταν βρίσκονται σε κατάσταση πένθους, σύγχυσης, ψυχικού κλονισμού ή όταν ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες (π.χ. άνεργοι, ηλικιωμένοι ή αναλφάβητοι).

- Επιδεικνύει ιδιαίτερη πρόσοχή όταν εξυπηρετεί αλλοδαπούς, ιδίως στην περίπτωση που δεν μιλούν καλά ελληνικά. Προσπαθεί να γίνει κατανοητός με οποιοδήποτε τρόπο, και αν χρειαστεί, ζητά τη συνδρομή συναδέλφων του.

- Διευκολύνει τους πολίτες να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τις υπηρεσίες του φορέα του αλλά και με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ).

- Διευκολύνει τους πολίτες αντλώντας ο ίδιος από το διαδίκτυο τις κρίσιμες ή ζητούμενες πληροφορίες, ή τους καθοδηγεί ώστε να τις αναζητήσουν μόνοι τους.

- Κατά την άσκηση των καθηκόντων του εξυπηρετεί τον πολίτη, αποφεύγοντας όμως την άσκοπη ή υπερβολική χρήση του δημόσιου υλικού.

- Διατηρεί σε εμφανές σημείο στο γραφείο του ειδική πινακίδα, στην οποία αναγράφεται το ονοματεπώνυμο και η υπηρεσιακή του ιδιότητα.

[Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/οικ.15684/10-7-2006]

- Ενδιαφέρεται για τα αποτελέσματα της εργασίας του, αναγνωρίζει τυχόν λάθη και φροντίζει να μην τα επαναλάβει στο μέλλον. Όταν διαπιστώσει ότι με πράξη ή παράλειψή του έθιξε κάποιο δικαίωμα πολίτη, οφείλει αμέσως να ζητήσει συγγνώμη και να προβεί σε κάθε νόμιμη ενέργεια για να επανορθώσει.

- Σε περίπτωση απώλειας φακέλου που αφορά υπόθεση πολίτη οφείλει να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την επανασύστασή του.

[Ν.3242/2004 (άρθρο 6 παρ. 5) και Π.Δ. 114/2005 (ΦΕΚ 165 Α΄)]

- Είναι απόλυτα συνεπής στις δεσμεύσεις προς τους πολίτες. Αν έχει δεσμευθεί να αποστείλει γραπτή απάντηση (εντός προθεσμίας συντομότερης από τα οριζόμενα στις διατάξεις του ΚΔΔ), ή να επικοινωνήσει τηλεφωνικά ή να δεχθεί τον πολίτη στην υπηρεσία, οφείλει, με κάθε τρόπο, να ανταποκριθεί σ' αυτήν τη δέσμευση. Αν αυτό δεν είναι δυνατό, οφείλει να ενημερώσει εγκαίρως τον πολίτη.

[Ν. 2690/1999 άρθρο 4 (ΚΔΔ, ΦΕΚ 45 Α, Ν. 3242/2004 άρθρο 6 (ΦΕΚ 102 Α)]

### ■ Ο πολίτης οφείλει:

- Να υπακούει στο Σύνταγμα και τους νόμους του κράτους καθώς και να ενεργεί σύμφωνα με τους κανόνες αυτούς και τους κανόνες της Δημόσιας Διοίκησης.
- Να συνεργάζεται με τους καθ' ύλην αρμόδιους φορείς για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών του και να διευκολύνει τους υπαλλήλους με την παροχή των αναγκαίων πληροφοριών και διευκρινίσεων.
- Να μην προβαίνει σε ψευδείς δηλώσεις ή στην υποβολή παραποιημένων ή πλαστογραφημένων εγγράφων ή στοιχείων.
- Να αποδεικνύει τα στοιχεία της ταυτότητάς του με τα προβλεπόμενα από την ισχύουσα νομοθεσία μέσα.
- Να συμπεριφέρεται με ευγένεια και σεβασμό προς τους δημόσιους υπαλλήλους.
- Να μην κάνει χρήση επιρροών ή πιέσεων προς τους υπαλλήλους και να μην προσπαθεί να τους δελεάσει καθ' οιονδήποτε τρόπο, προκειμένου να τους ωθήσει σε παραβίαση των νόμων και των κανόνων και γενικότερα σε παράβαση των καθηκόντων τους.
- Να μην συγκαλύπτει πράξεις ή παραλείψεις που στρέφονται κατά της νομιμότητας.
- Να μην συμβάλλει, με πράξεις ή με παραλείψεις του, στη διαφθορά της δημόσιας διοίκησης και στη διασπάθιση του δημόσιου χρήματος.
- Να σέβεται τη δημόσια περιουσία και να προβαίνει σε λελογισμένη χρήση του εξοπλισμού των δημόσιων υπηρεσιών.
- Να αποφεύγει την καταχρηστική άσκηση δικαιωμάτων του (π.χ. υποβολή αόριστων ή επαναλαμβανόμενων αιτημάτων), ώστε να συμβάλλει στην ταχύτερη και καλύτερη εξυπηρέτησή του.
- Να συμβάλλει στην προσπάθεια των διοικητικών αρχών για την εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρίες και γενικότερα εμποδιζόμενων ατόμων, δείχνοντας την πρέπουσα κατανόηση.

# **Ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας**

# Δυσκολίες στην εποικοδομητική επικοινωνία

Ο βασικός παράγοντας που δυσκολεύει την εποικοδομητική επικοινωνία είναι ο συναισθηματικός.

- Είμαστε απασχολημένοι με τα δικά μας θέματα που δεν παρακολουθούμε το μήνυμα του άλλου.
- Ενδιαφερόμαστε να πούμε αυτό που έχουμε στο μυαλό μας, και δεν παρακολουθούμε τον άλλο.
- Είμαστε τόσο σίγουροι ότι γνωρίζουμε τι θα πει ο άλλος, ώστε διαστρεβλώνουμε το μήνυμά του για να το ταιριάξουμε με τις προσδοκίες μας.
- Μερικές φορές παρακολουθούμε προκειμένου να κρίνουμε, να αξιολογήσουμε τον άλλο.



# Τρόποι που συντελούν στη σωστή αποκωδικοποίηση του μηνύματος

- Στέλνουμε ένα ολοκληρωμένο μήνυμα όταν προσφέρουμε στον συνομιλητή μας **όλες τις απαραίτητες πληροφορίες** που χρειάζεται για να κατανοήσει το δικό μας πλαίσιο αναφοράς και την δική μας άποψη.
- Ξεκαθαρίζουμε ότι το μήνυμα είναι προσωπικό δικό σας και ότι δεν μεταφέρουμε την άποψη κάποιου άλλου.
- Βεβαιωνόμαστε ότι τα λεκτικά και τα μη λεκτικά μας μηνύματα δεν αποκλίνουν μεταξύ τους.
- Είμαστε αξιόπιστοι. Αναφερόμαστε σε χαρακτηριστικά του χαρακτήρα μας, όπως συνέπεια, σταθερότητα, ειλικρίνεια, προβλεψιμότητα.

# Προσωπικά γνωρίσματα

- Ενσυναίσθητη κατανόηση
- Σεβασμός
- Γνησιότητα
- Ζεστασιά
- Ευκρίνεια
- Αυτογνωσία

# Αυτογνωσία

- «Αυτογνωσία» σημαίνει γνωριμία και επίγνωση των αντιδράσεων του εαυτού.
- Είναι η γνώση που έχει το άτομο για τη συμπεριφορά του, τις στάσεις, τις αξίες, τις πεποιθήσεις και τα συναισθήματα του.

# Ενσυναίσθητη κατανόηση

- Ικανότητα να κατανοούμε τον κόσμο του άλλου έτσι όπως ο ίδιος τον αντιλαμβάνεται, «...σημαίνει να αντιλαμβάνεται κανείς το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς ενός άλλου ανθρώπου με ακρίβεια, με τα συναισθηματικά στοιχεία και νοήματα που ενυπάρχουν σ' αυτό, *σα* να ήταν ο άλλος άνθρωπος, χωρίς όμως να ξεχάσει ποτέ τον όρο 'σαν'»



# Σεβασμός

Σεβασμός προ τον εαυτό και προς τους άλλους  
σημαίνει ότι αποδεχόμαστε τον εαυτό μας και τους  
άλλους ως ξεχωριστά άτομα δίχως να επιβάλλουμε  
όρους για να τους αποδεχθούμε.

# Γνησιότητα

Είναι η ικανότητα αφενός μεν να έχουμε επίγνωση των προσωπικών εσωτερικών μας εμπειριών καθώς παρακολουθούμε και προσπαθούμε να κατανοήσουμε τις εμπειρίες του συνομιλητή μας, και αφετέρου να τις εμφανίζουμε με ειλικρίνεια στην διαπροσωπική σχέση όποτε ταιριάζει.

# Ζεστασιά

- Αναφέρεται στην συναισθηματική χροιά που περιβάλλει την διαπροσωπική επικοινωνία και σχέση και την κάνει πιο ουσιαστική.
- Δηλώνει την ειλικρινή αποδοχή του άλλου.

# Ευκρίνεια

- Αναφέρεται στην ακριβή επισήμανση των συναισθημάτων και των εμπειριών του άλλου εκ μέρους μας.



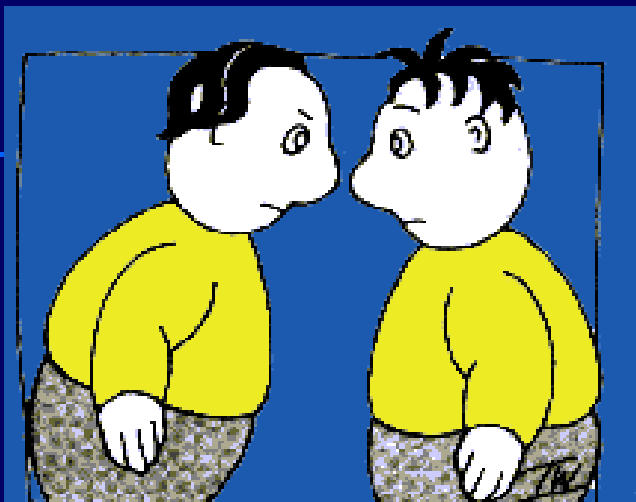
# Πότε υπάρχει καλή επικοινωνία;

- Υπάρχει συμφωνία ανάμεσα σε αυτό που λέμε και σε αυτό που κάνουμε.
- Υπάρχει συμφωνία ανάμεσα στη στάση μας, τις εκφράσεις μας και σε αυτά που λέμε.
- Δεν γινόμαστε υποχωρητικοί από φόβο μην πληγώσουμε.
- Είμαστε σαφείς και συγκεκριμένοι και όχι γενικοί και αφηρημένοι.
- Διασαφηνίζουμε τα προβλήματα όταν και όπου ανακύπτουν.
- Ολοκληρώνουμε αυτό που έχουμε να πούμε.
- Ακούμε το μήνυμα όπως μας δόθηκε χωρίς να το παραποιούμε.
- Δείχνουμε ότι ακούσαμε το μήνυμα που μας στάλθηκε νεύοντας με το κεφάλι, ή με κάποια άλλη αντίδραση.
- Τσεκάρουμε με τον συνομιλητή μας αν ακούσαμε σωστά το μήνυμά του, επαναλαμβάνοντας αυτό που ακούσαμε.

# Εμπόδια επικοινωνίας

- Εντολές ή διαταγές
- Απειλές
- Παραινέσεις, ηθικολογίες
- Συμβουλές
- Κατήχηση
- Κριτική, κατηγορία
- Έπαινος
- Χαρακτηρισμοί, ταπεινώσεις
- Ερμηνείες
- Ανάκριση

# Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

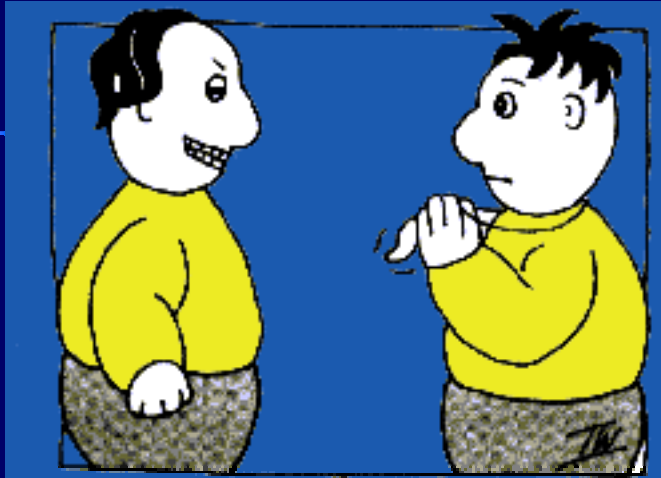


## ΑΠΟΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

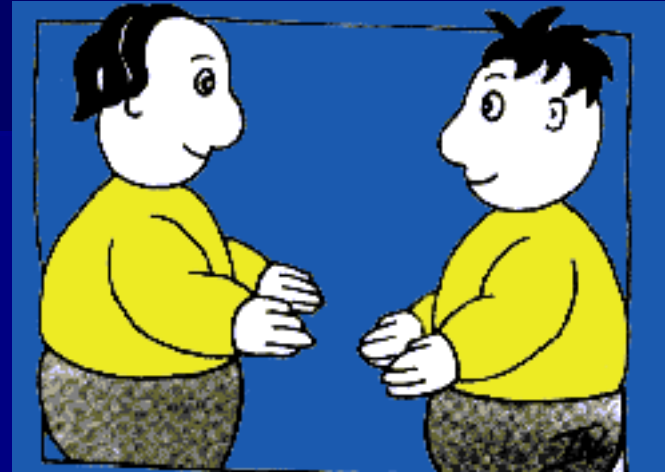
Σεβασμός για το χώρο του  
άλλου

Πολύ κοντά; Πολύ μακριά;

# Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ



**ΕΚΦΡΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΟΥ**  
Μήπως το πρόσωπό σου  
λέει αυτά που σκέφτεσαι  
**ΧΕΙΡΟΝΟΜΙΕΣ**  
Απέφυγε εκνευρισμό  
Χρησιμοποίησε τις  
κατάλληλες γκριμάτσες



**ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΑ ΜΑΤΙΑ**  
Κοίτα το πρόσωπο όχι το  
έδαφος  
Απόφυγε ένα απλανές  
βλέμμα  
Να έχεις άμεσο και  
χαλαρωμένο βλέμμα

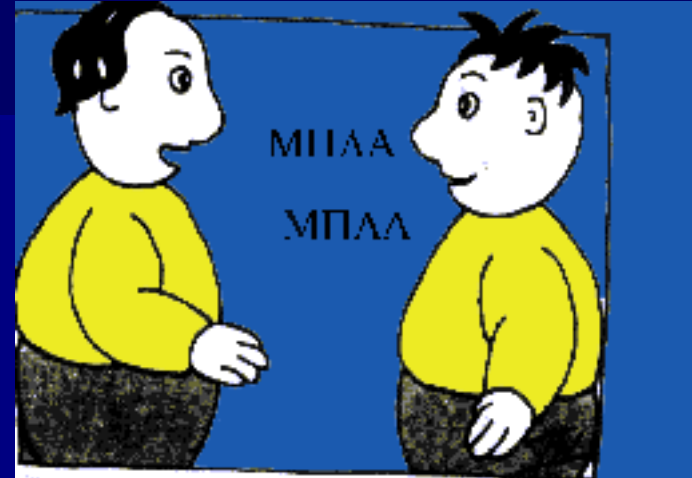


# Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ



## ΤΟΝΙΣΜΟΣ

Να είσαι ενδιαφέρον, όχι  
μονότονος και  
σαρκαστικός



## ΕΝΤΑΣΗ ΤΗΣ ΦΩΝΗΣ

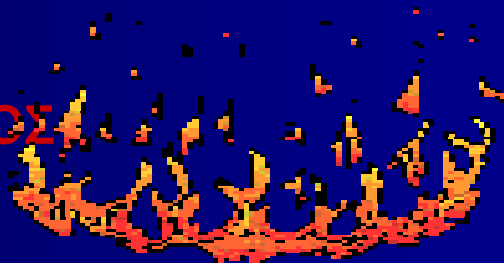
Έλεγξε την ένταση και τη  
ταχύτητα της φωνής σου

# Η ΕΡΓΑΛΕΙΟΘΗΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ-ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

## ΘΕΤΟΝΤΑΣ ΤΟ ΘΕΜΑ

- Αυτό θα σε βοηθήσει να ελέγξεις την κατάσταση
- Διάλεξε την ώρα και το μέρος
- Αποφάσισε τι θες να πεις
- Ξεκαθάρισε τι θα ήθελες από την κατάσταση
- Παρουσία τρίτων;

## ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ



# ΑΝΑΠΛΑΙΣΙΩΣΗ

Ένα παλιό αστείο λέει:

"παραφροσύνη είναι να κάνεις το ίδιο πράγμα και να περιμένεις διαφορετικό αποτέλεσμα"

# Αναπλαισίωση

**Αναπλαισίωση** σημαίνει βρίσκω ένα νέο αντιληπτικό πλαίσιο για την συμπεριφορά που ταιριάζει με αυτό που συμβαίνει στην πραγματικότητα και οικοδομείται σε **θετικά/λειτουργικά στοιχεία**, σε δυνάμεις και όχι σε αδυναμίες για τα άτομα που συμμετέχουν. Η αλλαγή θα γίνει στην αντίληψη και στην συμπεριφορά, σε ολόκληρο το πλαίσιο της επικοινωνιακής σχέσης. Θα δώσει ένα νέο νόημα στην κατάσταση, το οποίο αποτελεί παράγοντα αλλαγής.

# Αναπλαισίωση

Δεχόμαστε τους παρακάτω όρους:

1. Πολλές ερμηνείες μιας δεδομένης συμπεριφοράς μπορεί να είναι ταυτόχρονα αληθινές.
2. Η συμπεριφορά ενός ατόμου - συμπεριλαμβανομένης και της συμπεριφοράς που εσείς θεωρείτε προβληματική - θεωρείται από το άτομο ως μια κατάλληλη αντίδραση στην κατάσταση, όπως αυτό την αντιλαμβάνεται (συνεργατική οπτική).
3. Υπάρχει ένα κίνητρο για την υιοθέτηση της προβληματικής συμπεριφοράς και βρίσκω το κομμάτι που έχει σχέση με αλτρουιστική συμπεριφορά (νόημα/θυσία/προσφορά για όλο το σύστημα), που έχει χρησιμότητα για όλους.

## Προτάσεις για έλεγχο της εγκυρότητας των αντιλήψεων μας για τους άλλους:

- Αναζητήστε περισσότερες πληροφορίες, ώστε να επαληθεύσετε τις εντυπώσεις σας.
- Αμφισβητείστε την ακρίβεια των εντυπώσεων σας.
- Αποδεχτείτε ότι οι εντυπώσεις που σχηματίζετε για τους ανθρώπους καλό είναι να επαναπροσδιορίζονται όταν αλλάζουν τα δεδομένα.
- Ελέγξτε τις εντυπώσεις σας.



# Τρόποι αναγνώρισης συναισθημάτων

- Σωματικά μηνύματα
- Φωνητικά μηνύματα (ένταση) και τόνος φωνής
- Λέξεις και φράσεις που αναφέρονται σε συναισθήματα
- Λέξεις που αναφέρονται σε φυσικές αντιδράσεις
- Εικόνες συναισθημάτων (να ανοίξει η γη να με καταπιεί)

# Ενθαρρύνσεις

- δεν είναι απαραίτητο να πούμε κάτι,
- αλλά απλά να ακούμε προσεκτικά.
- απλή λεκτική νύξη,
- ένα νεύμα του κεφαλιού που δηλώνει ότι τους παρακολουθούμε και ότι ενδιαφερόμαστε, αρκεί.

# Παράφραση

- δεξιότητα την οποία χρησιμοποιούμε προκειμένου να επαναλάβουμε το περιεχόμενο των όσων μας λέει ο συνομιλητής μας
- τον παρακολουθούμε προσεκτικά,
- να ελέγχουμε μαζί του αν ακούσαμε ορθά τα όσα μας έλεγε,
- για να αποσαφηνίσουμε την σκέψη του παραφράζοντας τα όσα μας είπε κατά ένα πιο ευκρινή τρόπο.
- Στην προσπάθεια αυτή δεν γίνεται ανατροφοδότηση, απλά **επαναλαμβάνεται η ουσία των όσων είπε ο συνομιλητής μας έτσι όπως τα καταλάβαμε.**

# Ενεργητική Ακρόαση

- Παρακολούθηση – ένας τρόπος επίδειξης αποδοχής
- Παρακολούθηση είναι να δίνουμε σε κάποιον τη προσοχή μας όσο πληρέστερα μπορούμε
- Περιβάλλον
- Συμβάντα και συναισθήματα

# Διαχείριση σιωπής

- Οι άνθρωποι σταματούν να μιλάνε όταν δεν είναι σίγουροι πως να προχωρήσουν, όταν τους έρχεται μια σκέψη που δεν έχει καταφέρει ακόμα να αρθρώσει, ή όταν βιώνουν ένα συναίσθημα που δεν είναι σίγουροι αν πρέπει να εκφράσουν
- Ίσως αξιολογούν πόσο ασφαλείς νιώθουν για να εκφραστούν

- Με ένα φίλο ή συνάδελφο, ασκηθείτε καθισμένοι σιωπηρά διατηρώντας οπτική επαφή κα-θώς παρατηρείτε τη μη-λεκτική επικοινωνία. Παρατηρείστε για πόση ώρα μπορείτε να το κάνετε αυτό και να νιώθετε άνετα. Μπορείτε να το χρονομε-τρήσετε με ένα ξυπνητήρι ή να καλέσετε ένα τρίτο να κάνει την άσκηση μαζί σας, ο καθένας με τη σειρά να κρατάει το χρόνο για τους άλλους δύο. Να έχετε επίγνωση των συναισθημάτων και των σκέψεών σας καθώς το κάνετε αυτό. Μοιραστείτε την εμπειρία σας της άσκησης μεταξύ σας. Αν δυσκολευτήκατε και νιώσατε άβολα πείτε το στον συνάδελφό σας.
- Ίσως θέλετε να κάνετε την άσκηση μόνος. Πάρτε χαρτί και μο-λύβι. Καθίστε ή σταθείτε μπροστά σε ένα καθρέφτη. Διατηρείστε οπτική επαφή με τον εαυτό σας. Τι παρατηρείτε; Τι νιώθετε; Ποιες σκέψεις έχετε κατά νου; Ένας χρήσιμος τρόπος αναφοράς είναι να σημειώσετε την εμπειρία της άσκησης μετά.



# Αποτελεσματική αντιπαράθεση

- Η αποτελεσματική αντιπαράθεση περιλαμβάνει:
- ν' ακούμε τη γνώμη του άλλου·
- να δηλώνονται τα γεγονότα·
- να είμαστε συγκεκριμένοι·
- να μιλάμε για τον εαυτό μας χρησιμοποιώντας το «Εγώ»·
- επιδέξια υποβολή ερωτήσεων.

# Συμπερασματικά...

- Γνωρίζω τις υποχρεώσεις και τα καθήκοντά μου
- Συμπεριφέρομαι με βάση τη νομοθεσία ως εκπαιδευτικός/δημόσιος υπάλληλος
- Έχω πλήρη γνώση του γεγονότος ή των συμβάντων που καλούμαι να αντιμετωπίσω
- Απαιτώ την προσήκουσα συμπεριφορά από τον συνομιλητή μου
- Επιλέγω τον χώρο, τον χρόνο και το περιβάλλον της συνομιλίας
- Ακούω προσεκτικά
- Θέτω το θέμα
- Απαντώ-προγραμματίζω ενέργειες/στάσεις, κ.λπ.

Ευχαριστώ πολύ για την προσοχή σας