



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Ageing Well

WP3/ A1 -Δραστηριότητα 2

Ενότητα Δ: Αποτελεσματικοί Τρόποι Επικοινωνίας
με τους Ηλικιωμένους
Ε.Ε.ΘΕ.ΨΥ.

Σχέδιο Μαθήματος 1: Εμπόδια στην Αποτελεσματική
Επικοινωνία





Σχέδιο Μαθήματος 1: Εμπόδια στην Αποτελεσματική Επικοινωνία

Στόχοι:

Οι βιωματικές ασκήσεις αυτού του σχεδίου μαθήματος έχουν ως στόχο τη βελτίωση της επικοινωνίας με ηλικιωμένα άτομα, μέσα από έναν συνδυασμό ομαδικών συζητήσεων, ατομικού αναστοχασμού, δημιουργίας σχεδίων στην ομάδα και παιχνιδιών ρόλου (role-play). Οι ασκήσεις έχουν σχεδιαστεί ώστε να φέρουν τους συμμετέχοντες σε επαφή με τις ιδιαίτερες δυσκολίες και τα εμπόδια που συναντώνται στην επικοινωνία με ηλικιωμένους, συμπεριλαμβανομένων φυσικών, ψυχολογικών και περιβαλλοντικών παραγόντων. Μέσα από την καταγραφή προσωπικών εμπειριών και την καλλιέργεια ενσυναίσθησης, οι συμμετέχοντες έχουν τη δυνατότητα να ανακαλύψουν, να προβληματιστούν και να εξετάσουν σε βάθος αυτά τα εμπόδια, ενισχύοντας την ευαισθητοποίηση και την κατανόησή τους. Παράλληλα, ενθαρρύνεται η ανάπτυξη πρακτικών στρατηγικών και αποτελεσματικών τεχνικών επικοινωνίας, τόσο μέσω ομαδικής συνεργασίας όσο και ατομικής εμβάθυνσης. Το παιχνίδι ρόλων (role-play) λειτουργεί ως ένα δυναμικό εργαλείο εξάσκησης αυτών των δεξιοτήτων, βοηθώντας τους συμμετέχοντες να βελτιώσουν την προσέγγισή τους σε πραγματικές συνθήκες επικοινωνίας με ηλικιωμένους και να αποκτήσουν αυτοπεποίθηση και επάρκεια στην προσαρμογή του τρόπου επικοινωνίας, ανάλογα με τις διαφορετικές ανάγκες κάθε ατόμου.

Διάρκεια : 60 λεπτά συνολικά (συμπεριλαμβανομένων όλων των δραστηριοτήτων)

Βιωματικές Ασκήσεις:

- ο Σύντομη συζήτηση στην ομάδα: Εμπόδια στην Αποτελεσματική Επικοινωνία (10 λεπτά)
- ο Ατομική άσκηση: Αναστοχασμός αναφορικά με τα Εμπόδια (10 λεπτά)
- ο Ανάπτυξη ενός σχεδίου: Ξεπερνώντας τα Εμπόδια (20 λεπτά)
- ο Άσκηση σε дуάδες: Εξάσκηση στην Αποτελεσματική Επικοινωνία- Παιχνίδι Ρόλων (20 λεπτά)



Απαραίτητα υλικά:

Άσκηση 1

- ο Πίνακας μαρκαδόρου ή πίνακας παρουσιάσεων με μαρκαδόρους
- ο Σημειωματάρια και στυλό για τους συμμετέχοντες (προαιρετικά για σημειώσεις)

Άσκηση 2

- ο Χαρτί ή σημειωματάριο και στυλό για κάθε συμμετέχοντα.

Άσκηση 3

- ο Πίνακας παρουσιάσεων(flipchart) ή πίνακας μαρκαδόρου και μαρκαδόροι.
- ο Φυλλάδια που συνοψίζουν βασικές στρατηγικές επικοινωνίας (προαιρετικά).

Άσκηση 4

- ο Φύλλα με σύντομες περιγραφές σεναρίων διαφόρων καταστάσεων (συζητήσεις για την υγεία, παροχή οδηγιών, περιστασιακές συζητήσεις).

Μαθησιακά αποτελέσματα:

- ο Κατανόηση των ιδιαίτερων προκλήσεων και εμποδίων επικοινωνίας που αντιμετωπίζουν τα ηλικιωμένα άτομα, συμπεριλαμβανομένων των σωματικών και ψυχολογικών παραμέτρων.
- ο Απόκτηση γνώσεων από πρώτο χέρι σχετικά με τις προσωπικές εμπειρίες και αντιλήψεις των δυσκολιών επικοινωνίας με τους ηλικιωμένους.
- ο Ανάπτυξη ενσυναίσθησης για τους ηλικιωμένους συζητώντας τους λόγους που κρύβονται πίσω από τα εμπόδια επικοινωνίας.
- ο Ενίσχυση των δεξιοτήτων κριτικής σκέψης για τον εντοπισμό και τη χάραξη στρατηγικής σε ότι αφορά την αντιμετώπιση αυτών των επικοινωνιακών προκλήσεων.
- ο Ατομικός αναστοχασμός αναφορικά με τους διαφόρους τύπους εμποδίων



(φυσικών, ψυχολογικών, κοινωνικών/περιβαλλοντικών) που μπορεί να εμποδίζουν την αποτελεσματική επικοινωνία με τους ηλικιωμένους.

- ο Κατηγοριοποίηση και κατανόηση της πολυπλοκότητας που υπάρχει στα διάφορα εμπόδια επικοινωνίας, ώστε να προετοιμαστούν για τις πραγματικές συνθήκες αλληλεπίδρασης.
- ο Συνεργασία για τη δημιουργία και συζήτηση πρακτικών στρατηγικών και τεχνικών για τη βελτίωση της επικοινωνίας με τους ηλικιωμένους.
- ο Εφαρμογή των επικοινωνιακών στρατηγικών που έχουν διδαχθεί σε ελεγχόμενες συνθήκες μέσω παιχνιδιού ρόλων (role-play), προκειμένου να εξασκήσουν και να βελτιώσουν τη συμπεριφορά τους στην επικοινωνία.

Κατάλογος των πηγών και των παραπομπών που σχετίζονται με το σχέδιο μαθήματος (στυλ APA):

Jack, K., Ridley, C., & Turner, S. (2024). Effective communication with older people. *Nursing older people*, 36(3).

Kemper S, Lalac JC. Addressing the Communication Needs of an Aging Society. In: National Research Council (US) Steering Committee for the Workshop on Technology for Adaptive Aging; Pew RW, Van Hemel SB, editors. *Technology for Adaptive Aging*. Washington (DC): National Academies Press (US); 2004. 5. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK97337/>

Park, E. K., & Song, M. (2005). Communication barriers perceived by older patients and nurses. *International journal of nursing studies*, 42(2), 159-166.

Sharp Emerson, M. (2021, August 30). 8 Ways You Can Improve Your Communication Skills. Professional and Executive Development, Harvard Division of Continuing Education. <https://professional.dce.harvard.edu/blog/8-ways-you-can-improve-your-communication-skills/>

Swavely-Verenna, K. (2023, November 23). Elderly Communication Barriers. GRISWOLD. <https://www.griswoldcare.com/blog/elderly-communication-barriers/>

Turzák, T., & Turzáková, J. (2017). Role play as a method of improving communication skills of professionals working with clients in institutionalized care—a literature review. *International Journal on Language, Literature and Culture in Education*, 4(1), 34-42.



Yorkston, K. M., Bourgeois, M. S., & Baylor, C. R. (2010). Communication and aging. *Physical Medicine and Rehabilitation Clinics*, 21(2), 309-319.



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Ageing Well

WP3/ A1 -Δραστηριότητα 2

Ενότητα Δ: Αποτελεσματικοί Τρόποι Επικοινωνίας

με τους Ηλικιωμένους

Ε.Ε.ΘΕ.ΨΥ.

Σχέδιο Μαθήματος 1: Εμπόδια στην Αποτελεσματική
Επικοινωνία



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Άσκηση 1: Εμπόδια στην Αποτελεσματική Επικοινωνία Σύντομη Ομαδική Συζήτηση



Άσκηση 1

Τίτλος της άσκησης: Σύντομη ομαδική συζήτηση - Εμπόδια στην Αποτελεσματική Επικοινωνία

Σύντομη περιγραφή του θεωρητικού πλαισίου της άσκησης:

Η επικοινωνία με ηλικιωμένα άτομα μπορεί συχνά να παρουσιάζει ιδιαίτερες προκλήσεις λόγω διαφόρων αλλαγών που σχετίζονται με την ηλικία. Οι προκλήσεις αυτές μπορεί να προέρχονται από σωματικούς παράγοντες, όπως η απώλεια ακοής, η γνωστική έκπτωση ή οι δυσκολίες ομιλίας, καθώς και από ψυχολογικούς παράγοντες, όπως η αυξημένη ευαισθησία στη μοναξιά ή την κατάθλιψη. Η κατανόηση αυτών των ζητημάτων είναι ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη αποτελεσματικών στρατηγικών επικοινωνίας προσαρμοσμένων στον ηλικιωμένο πληθυσμό.

Σκοποί και στόχοι της άσκησης:

- ο Εισαγωγή στην έννοια των προκλήσεων και των εμποδίων στην επικοινωνία.
- ο Καταγραφή των βιωμάτων και των αντιλήψεων των συμμετεχόντων γύρω από τις δυσκολίες στην επικοινωνία.
- ο Η καλλιέργεια ενσυναίσθησης μέσω της συζήτησης για τα αίτια αυτών των εμποδίων.
- ο Η ενθάρρυνση κριτικής σκέψης σχετικά με τον τρόπο υπέρβασης αυτών των προκλήσεων σε πρακτικά σενάρια.

Απαραίτητα υλικά:

- ο Πίνακας μαρκαδόρου ή πίνακας παρουσιάσεων με μαρκαδόρους
- ο Σημειωματάρια και στυλό για τους συμμετέχοντες (προαιρετικά για σημειώσεις)

Διάρκεια της άσκησης: 10 λεπτά



Περιγραφή της διαδικασίας της άσκησης:

Βήμα 1: Ξεκινήστε εισάγοντας το θέμα και εξηγώντας εν συντομία γιατί η αποτελεσματική επικοινωνία με τους ηλικιωμένους είναι σημαντική, αναφερόμενοι στις παραμέτρους της φυσιολογίας και τις ψυχολογικές πτυχές που μπορεί να επηρεάζουν τις ικανότητές τους στην επικοινωνία.

Βήμα 2: Θέστε την πρώτη ερώτηση στην τάξη: «Ποιες δυσκολίες έχετε παρατηρήσει όταν επικοινωνείτε με ηλικιωμένα άτομα;» Δώστε στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα να μοιραστούν τις εμπειρίες τους ελεύθερα, καταγράφοντας τα βασικά σημεία στον πίνακα ή στο flipchart.

Βήμα 3: Προχωρήστε στην δεύτερη ερώτηση: «Γιατί πιστεύετε ότι μπορεί να προκύψουν εμπόδια στην επικοινωνία με τους ηλικιωμένους;» Καθοδηγήστε τη συζήτηση προς την κατανόηση των υποκείμενων αιτιών, όπως τα προβλήματα υγείας ή οι γενετικές διαφορές στον τρόπο επικοινωνίας και στις αξίες. Ενθαρρύνετε επίσης τους συμμετέχοντες να αναλογιστούν τα δικά τους εμπόδια (π.χ. στερεότυπα).

Βήμα 4: Συνοψίστε τα βασικά σημεία που συζητήθηκαν και πώς αυτές οι γνώσεις μπορούν να επηρεάσουν την προσέγγιση των συμμετεχόντων στην επικοινωνία με τους ηλικιωμένους. Επισημάνετε οποιαδήποτε κοινά θέματα ή λύσεις που αναφέρθηκαν κατά τη διάρκεια της συζήτησης.

Υποδείξεις και συστάσεις:

- ο Βεβαιωθείτε ότι εμπλέκετε στην συζήτηση και τους πιο «ήσυχους» συμμετέχοντες με άμεσες ερωτήσεις ή ζητώντας τη γνώμη τους για να διασφαλιστεί μια ποικιλία απόψεων.
- ο Προσοχή, αυτό το θέμα μπορεί να αγγίξει προσωπικές ή ευαίσθητες περιοχές, καθώς ορισμένοι συμμετέχοντες μπορεί να έχουν στενές σχέσεις με ηλικιωμένα άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα.
- ο Παροτρύνετε τους συμμετέχοντες να χρησιμοποιούν συγκεκριμένα παραδείγματα κατά την ανταλλαγή εμπειριών, καθώς αυτό μπορεί να βοηθήσει στον εντοπισμό πρακτικών λύσεων για τις προκλήσεις που συζητήθηκαν.



Κατάλογος των πηγών και των παραπομπών που σχετίζονται με την άσκηση (στυλ APA):

Jack, K., Ridley, C., & Turner, S. (2024). Effective communication with older people. *Nursing older people*, 36(3).

Kemper S, Lacaal JC. Addressing the Communication Needs of an Aging Society. In: National Research Council (US) Steering Committee for the Workshop on Technology for Adaptive Aging; Pew RW, Van Hemel SB, editors. *Technology for Adaptive Aging*. Washington (DC): National Academies Press (US); 2004. 5. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK97337/>

Park, E. K., & Song, M. (2005). Communication barriers perceived by older patients and nurses. *International journal of nursing studies*, 42(2), 159-166.

Swavely-Verenna, K. (2023, November 23). Elderly Communication Barriers. GRISWOLD. <https://www.griswoldcare.com/blog/elderly-communication-barriers/>



Ageing Well

WP3/ A1 -Δραστηριότητα 2

Ενότητα Δ: Αποτελεσματικοί Τρόποι Επικοινωνίας

με τους Ηλικιωμένους

Ε.Ε.ΘΕ.ΨΥ.

Σχέδιο Μαθήματος 1: Εμπόδια στην Αποτελεσματική
Επικοινωνία

Άσκηση 2 Αναστοχασμός αναφορικά με τα Εμπόδια –
Ατομική Δραστηριότητα



Άσκηση 2

Τίτλος της άσκησης: Ατομική άσκηση – Αναστοχασμός αναφορικά με τα Εμπόδια

Σύντομη περιγραφή του θεωρητικού πλαισίου της άσκησης:

Τα εμπόδια επικοινωνίας μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά την αποτελεσματικότητα των αλληλεπιδράσεων μεταξύ νεότερων ατόμων και ηλικιωμένων. Τα εμπόδια αυτά μπορεί να είναι σωματικά, όπως οι αισθητηριακές βλάβες, ψυχολογικά, που αφορούν γνωστικές και συναισθηματικές αλλαγές, ή κοινωνικά/περιβαλλοντικά, που σχετίζονται με το πλαίσιο στο οποίο λαμβάνουν χώρα οι αλληλεπιδράσεις. Η κατανόηση αυτών των εμποδίων είναι κρίσιμη για την ανάπτυξη στρατηγικών που θα διευκολύνουν μια σαφή, συμπενοετική και αποτελεσματική επικοινωνία.

Σκοποί και στόχοι της άσκησης:

- ο Η διευκόλυνση του ατομικού αναστοχασμού σε ότι αφορά τα διάφορα εμπόδια που μπορούν να δυσχεράνουν την επικοινωνία με ηλικιωμένα άτομα.
- ο Η παροχή βοήθειας στους συμμετέχοντες ως προς το να εντοπίσουν και να κατηγοριοποιήσουν τους διάφορους τύπους εμποδίων επικοινωνίας.
- ο Η ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της κατανόησης των συμμετεχόντων αναφορικά με τις δυσκολίες που εμπλέκονται στην επικοινωνία με τους ηλικιωμένους.
- ο Η προετοιμασία των συμμετεχόντων για μελλοντικές αλληλεπιδράσεις, λαμβάνοντας υπόψη αυτά τα εμπόδια στις στρατηγικές επικοινωνίας τους.

Απαιτούμενα υλικά:

- ο Χαρτί ή σημειωματάριο και στυλό για κάθε συμμετέχοντα

Διάρκεια της άσκησης: 10 λεπτά



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Περιγραφή της διαδικασίας της άσκησης:

Βήμα 1: Σύντομη εισαγωγή στην άσκηση, εξηγώντας τη σημασία της αναγνώρισης και κατανόησης των διαφορετικών τύπων εμποδίων στην επικοινωνία με ηλικιωμένα άτομα. Τονίστε ότι αυτή η συνειδητοποίηση μπορεί να βελτιώσει τις αλληλεπιδράσεις τους.

Βήμα 2: Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να αφιερώσουν 6 λεπτά σε ατομικό αναστοχασμό, προκειμένου να σκεφτούν και να σημειώσουν διάφορα εμπόδια που πιστεύουν ότι μπορούν να επηρεάσουν την επικοινωνία με ηλικιωμένα άτομα. Ενθαρρύνετε τους να σκεφτούν κατηγορίες όπως φυσικά (προβλήματα ακοής ή όρασης), ψυχολογικά (γνωστική έκπτωση, συναισθηματική κατάσταση) και κοινωνικά/περιβαλλοντικά (πολιτισμικές διαφορές, απομόνωση).

Βήμα 3: Οδηγήστε τους συμμετέχοντες να καταγράψουν τις σκέψεις τους για κάθε τύπο εμποδίου, παρέχοντας, ενδεχομένως, παραδείγματα από τις προσωπικές τους εμπειρίες ή υποθετικά σενάρια.

Βήμα 4: Ολοκληρώστε την άσκηση, υπενθυμίζοντας στους συμμετέχοντες ότι αυτές οι αναστοχαστικές σκέψεις θα είναι χρήσιμες για την κατανόηση και την υπέρβαση των προκλήσεων επικοινωνίας σε πραγματικές καταστάσεις.

Υποδείξεις και συστάσεις:

- ο Παροτρύνετε τους συμμετέχοντες να σκεφτούν εις βάθος για το πώς κάθε εμπόδιο θα μπορούσε να επηρεάσει την επικοινωνία, όχι μόνο όσον αφορά το ποια είναι τα εμπόδια, αλλά και πώς θα μπορούσαν να εκδηλωθούν στις καθημερινές αλληλεπιδράσεις.
- ο Μπορείτε να παρέχετε ένα απλό πρότυπο ή πλαίσιο στο χαρτί που χρησιμοποιούν, όπως τίτλους για κάθε τύπο εμποδίου, προκειμένου να βοηθήσετε στην οργάνωση των σκέψεών τους.

Κατάλογος των πηγών και των παραπομπών που σχετίζονται με την άσκηση (στυλ APA):

Yorkston, K. M., Bourgeois, M. S., & Baylor, C. R. (2010). Communication and aging. *Physical Medicine and Rehabilitation Clinics*, 21(2), 309-319.



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Ageing Well

WP3/ A1 -Δραστηριότητα 2

Ενότητα Δ: Αποτελεσματικοί Τρόποι Επικοινωνίας

με τους Ηλικιωμένους

Ε.Ε.ΘΕ.ΨΥ.

Σχέδιο Μαθήματος 1: Εμπόδια στην Αποτελεσματική
Επικοινωνία



Άσκηση 3: Ξεπερνώντας τα Εμπόδια –Ανάπτυξη ενός σχεδίου

Άσκηση 3

Τίτλος της άσκησης: Ανάπτυξη ενός σχεδίου - Ξεπερνώντας τα Εμπόδια

Σύντομη περιγραφή του θεωρητικού πλαισίου της άσκησης:

Η αποτελεσματική επικοινωνία με τους ηλικιωμένους απαιτεί την υπέρβαση των εμποδίων που εμποδίζουν την ανταλλαγή πληροφοριών και συναισθημάτων. Η ενεργητική ακρόαση, η χρήση απλής γλώσσας, η επίγνωση των μη λεκτικών ενδείξεων και η δημιουργία ενός άνετου περιβάλλοντος αποτελούν κρίσιμες στρατηγικές για την ενίσχυση της επικοινωνίας. Αυτές οι μέθοδοι συμβάλλουν στη γεφύρωση του χάσματος που προκαλείται από τις αισθητηριακές βλάβες, τις γνωστικές αλλαγές και τις συναισθηματικές καταστάσεις που μπορεί να περιπλέξουν την επικοινωνία με τους ηλικιωμένους.

Σκοποί και στόχοι της άσκησης:

- ο Η δυνατότητα στους συμμετέχοντες να δημιουργήσουν από κοινού πρακτικές στρατηγικές για την υπέρβαση των εμποδίων στην επικοινωνία με ηλικιωμένα άτομα.
- ο Η αναγνώριση και η συζήτηση διαφόρων τεχνικών που ενισχύουν την επικοινωνία.
- ο Η ενθάρρυνση της συνεργασίας στην ανάπτυξη αποτελεσματικών σχεδίων επικοινωνίας.
- ο Η διαμόρφωση πρακτικών βημάτων που μπορούν να εφαρμοστούν σε πραγματικές αλληλεπιδράσεις με τους ηλικιωμένους.

Απαραίτητα υλικά:

- ο Πίνακας παρουσιάσεων(flipchart) ή πίνακας μαρκαδόρου και μαρκαδόροι.
- ο Φυλλάδια που συνοψίζουν βασικές στρατηγικές επικοινωνίας (προαιρετικά).



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Διάρκεια δραστηριότητας: 20 λεπτά



Περιγραφή της διαδικασίας της άσκησης:

Βήμα 1: Χωρίστε τους συμμετέχοντες σε μικρές ομάδες των 3-5 ατόμων.

Βήμα 2: Εξηγήστε τον σκοπό της άσκησης και παρέχετε παραδείγματα των στρατηγικών που πρέπει να λάβουν υπόψη τους (ενεργητική ακρόαση, χρήση σαφούς και απλής γλώσσας, προσοχή στις μη λεκτικές ενδείξεις, δημιουργία άνετου περιβάλλοντος επικοινωνίας).

Βήμα 3: Κάθε ομάδα εργάζεται από κοινού για την ανάπτυξη ενός σχεδίου που περιλαμβάνει:

- Ενεργητική ακρόαση: Τεχνικές για την εξασφάλιση της πλήρους παρουσίας και συμμετοχής τους.
- Χρήση ξεκάθαρης, απλής γλώσσας: Συγκεκριμένα παραδείγματα για το πώς να απλοποιήσετε τη γλώσσα χωρίς να γίνετε συγκαταβατικοί.
- Μη λεκτικές ενδείξεις: Μέθοδοι κατανόησης και ανταπόκρισης στη μη λεκτική επικοινωνία.
- Άνετο περιβάλλον: Τρόποι για τη δημιουργία ενός φυσικού και συναισθηματικού χώρου που ευνοεί την ανοιχτή επικοινωνία.

Βήμα 4: Οι ομάδες παρουσιάζουν εκ περιτροπής τις στρατηγικές τους στην τάξη, με τους εκπαιδευτές και τους συμμαθητές τους να παρέχουν ανατροφοδότηση σχετικά με τη βιωσιμότητα και τη δημιουργικότητα των σχεδίων.

Υποδείξεις και συστάσεις:

- ο Ενημερώστε τους συμμετέχοντες ότι οι καινοτόμες και δημιουργικές λύσεις είναι ευπρόσδεκτες και ότι θα πρέπει να σκέφτονται πέρα από τις συμβατικές μεθόδους.
- ο Υπογραμμίστε την σημασία των υλοποιήσιμων και ρεαλιστικών σχεδίων που μπορούν να εφαρμοστούν σε διάφορα περιβάλλοντα, όπως στο σπίτι, σε χώρους υγειονομικής περίθαλψης ή κατά τη διάρκεια κοινωνικών αλληλεπιδράσεων.
- ο Ενθαρρύνετε τις ομάδες να αξιοποιήσουν τις γνώσεις που αποκτήθηκαν από προηγούμενες δραστηριότητες, χρησιμοποιώντας προσωπικές εμπειρίες ως μελέτες περίπτωσης.



Κατάλογος των πηγών και των παραπομπών που σχετίζονται με την άσκηση (στυλ APA):

Sharp Emerson, M. (2021, August 30). 8 Ways You Can Improve Your Communication Skills. Professional and Executive Development, Harvard Division of Continuing Education. <https://professional.dce.harvard.edu/blog/8-ways-you-can-improve-your-communication-skills/>



Ενημερωτικό φυλλάδιο που συνοψίζει τις βασικές στρατηγικές επικοινωνίας

Ενεργητική ακρόαση: Η ενεργητική ακρόαση είναι η πρακτική της πλήρους συγκέντρωσης και αλληλεπίδρασης με τον ομιλητή για την κατανόηση του μηνύματός του. Περιλαμβάνει όχι μόνο την ακρόαση των λέξεων που λέγονται, αλλά και την προσοχή στον τόνο, τα συναισθήματα και τα συμφοραζόμενα.

Χρησιμοποιώντας σαφή, απλή γλώσσα: Η χρήση σαφούς και απλής γλώσσας σημαίνει ότι η επικοινωνία γίνεται εύκολα κατανοητή αποφεύγοντας σύνθετες λέξεις, ορολογία ή υπερβολικά τεχνικούς όρους. Ο στόχος είναι να μεταφέρεται το μήνυμα με τον πιο απλό και άμεσο τρόπο ώστε να αποφεύγονται οι παρεξηγήσεις και να εξασφαλίζεται η σαφήνεια.

Δώστε προσοχή στις μη λεκτικές ενδείξεις: Η προσοχή στις μη λεκτικές ενδείξεις περιλαμβάνει την παρατήρηση και την ερμηνεία της γλώσσας του σώματος, των εκφράσεων του προσώπου, των χειρονομιών, της στάσης του σώματος και του τόνου της φωνής, ώστε να κατανοήσουμε βαθύτερα τι επικοινωνεί ένα άτομο. Οι μη λεκτικές ενδείξεις συχνά αντανakλούν συναισθήματα και στάσεις που μπορεί να μην εκφράζονται πλήρως μέσω των λέξεων.

Δημιουργία ενός άνετου περιβάλλοντος επικοινωνίας: Η δημιουργία ενός άνετου περιβάλλοντος επικοινωνίας σημαίνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου οι άνθρωποι αισθάνονται ασφάλεια, σεβασμό και είναι ανοιχτοί στο να μοιραστούν τις σκέψεις και τα συναισθήματά τους. Αυτό περιλαμβάνει την εξάλειψη των περισπασμών, την καλλιέργεια ενός μη επικριτικού κλίματος και την ενθάρρυνση ανοιχτού διαλόγου, όπου και τα δύο μέρη αισθάνονται ότι ακούγονται και εκτιμώνται



Ageing Well

WP3/ A1 -Δραστηριότητα 2

Ενότητα Δ: Αποτελεσματικοί Τρόποι Επικοινωνίας
με τους Ηλικιωμένους

Ε.Ε.ΘΕ.ΨΥ.

Σχέδιο Μαθήματος 1: Εμπόδια στην Αποτελεσματική
Επικοινωνία

Άσκηση 4: Εξάσκηση στην Αποτελεσματική Επικοινωνία
Παιχνίδι Ρόλων- Άσκηση σε дуάδες



ΑΣΚΗΣΗ 4

Τίτλος της άσκησης: Άσκηση σε δυάδες- Παιχνίδι Ρόλων- Εξάσκηση στην Αποτελεσματική Επικοινωνία

Σύντομη περιγραφή του θεωρητικού πλαισίου της άσκησης:

Το παιχνίδι ρόλων είναι ένα ισχυρό εκπαιδευτικό εργαλείο που επιτρέπει στους συμμετέχοντες να εξασκήσουν τις δεξιότητές τους σε ένα ελεγχόμενο, βιωματικό περιβάλλον. Αυτή η μέθοδος είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική στη διδασκαλία της επικοινωνίας, επειδή παρέχει στους συμμετέχοντες ανατροφοδότηση σε πραγματικό χρόνο και την ευκαιρία να επανεξετάσουν τη δική τους επικοινωνιακή συμπεριφορά. Το παιχνίδι ρόλων με διαφορετικά σενάρια, ιδίως με ηλικιωμένα άτομα, βοηθά τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν τόσο τη λεκτική όσο και τη μη λεκτική δυναμική, να εξασκηθούν στην ενσυναίσθηση και να εφαρμόσουν τις στρατηγικές επικοινωνίας που διδάχθηκαν σε προηγούμενες δραστηριότητες.

Σκοποί και στόχοι της άσκησης:

- ο Να δώσουμε στους συμμετέχοντες πρακτική εμπειρία στην εφαρμογή τόσο αποτελεσματικών όσο και αναποτελεσματικών στρατηγικών επικοινωνίας με ηλικιωμένα άτομα.
- ο Να δείξουμε τη διαφορά μεταξύ αποτελεσματικών και αναποτελεσματικών μεθόδων επικοινωνίας.
- ο Να τονίσουμε τη σημασία της προσαρμογής του στυλ επικοινωνίας στις ανάγκες των ηλικιωμένων.
- ο Να ενισχύσουμε την αυτοπεποίθηση και τις δεξιότητες των συμμετεχόντων στην αντιμετώπιση πραγματικών καταστάσεων επικοινωνίας με ηλικιωμένα άτομα

Απαραίτητα υλικά:

- ο Φύλλα σεναρίων με σύντομες περιγραφές διάφορων καταστάσεων (συζητήσεις για την υγεία, παροχή οδηγιών, περιστασιακές συζητήσεις).

Διάρκεια άσκησης: 20 λεπτά



Περιγραφή της διαδικασίας της άσκησης:

Βήμα 1: Εξηγήστε με λίγα λόγια τους στόχους της δραστηριότητας και γιατί το παιχνίδι ρόλων (role-play) είναι χρήσιμο για την ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας. Τονίστε ότι η έμφαση θα είναι τόσο στις αποτελεσματικές όσο και στις αναποτελεσματικές τεχνικές επικοινωνίας.

Βήμα 2: Μοιράστε στα ζευγάρια τα φύλλα με τα σενάρια, προσέχοντας να καλυφθούν διάφορες καταστάσεις μεταξύ των ομάδων.

Βήμα 3: Δώστε στα ζευγάρια λίγα λεπτά για να διαβάσουν τα σενάρια και να προετοιμαστούν για το παιχνίδι ρόλων. Πρέπει να αποφασίσουν ποιος θα παίξει τον ηλικιωμένο και ποιος τον συνομιλητή του.

Βήμα 4: Κάθε ζευγάρι πραγματοποιεί το παιχνίδι ρόλων, πρώτα δείχνοντας αναποτελεσματική επικοινωνία και μετά επαναλαμβάνοντας το σενάριο χρησιμοποιώντας αποτελεσματικές τεχνικές.

Βήμα 5: Αλλαγή ρόλων (προαιρετικό, αν το επιτρέπει ο χρόνος): Τα ζευγάρια αλλάζουν ρόλους και επαναλαμβάνουν τη διαδικασία με το ίδιο ή ένα νέο σενάριο, ώστε να δουν την αλληλεπίδραση και από την άλλη πλευρά.

Βήμα 6: Στο τέλος κάθε παιχνιδιού ρόλων, οι συμμετέχοντες συζητούν πώς η αναποτελεσματική και η αποτελεσματική επικοινωνία επηρέασαν την κατανόηση και τα συναισθήματα του «ηλικιωμένου» συμμετέχοντα.

Υποδείξεις και συστάσεις:

- ο Μετά από κάθε παιχνίδι ρόλων, ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να επανεξετάσουν την εμπειρία τους και να συζητήσουν τι έμαθαν τόσο από το ρόλο του συνομιλητή όσο και από το ρόλο του ηλικιωμένου ατόμου.
- ο Εάν ο αριθμός των συμμετεχόντων είναι άνισος, χρησιμοποιήστε ένα ρόλο παρατηρητή για να παρέχετε πρόσθετη ανατροφοδότηση και να εμπλέξετε ενεργά όλους τους συμμετέχοντες.
- ο Υπενθυμίστε στους συμμετέχοντες να δίνουν προσοχή όχι μόνο στις λέξεις που χρησιμοποιούνται, αλλά και στη γλώσσα του σώματος, τις εκφράσεις του προσώπου και τον τόνο, που είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματική επικοινωνία.



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Κατάλογος των πηγών και των παραπομπών που σχετίζονται με την άσκηση (στυλ APA):

Turzák, T., & Turzáková, J. (2017). Role play as a method of improving communication skills of professionals working with clients in institutionalized care—a literature review. *International Journal on Language, Literature and Culture in Education*, 4(1), 34-42.



Σενάρια Παιχνιδιού Ρόλων

Σενάριο 1: Συζήτηση Προβλημάτων Υγείας

Αναποτελεσματική επικοινωνία

Πλαίσιο: Το σκηνικό είναι ένα μικρό δωμάτιο κλινικής όπου ένας ηλικιωμένος ασθενής, ο κύριος Τζόνσον, κάθεται με μια νοσηλεύτρια, τη νοσηλεύτρια Σμιθ. Στον κ. Τζόνσον πρόσφατα συνταγογραφήθηκε νέα φαρμακευτική αγωγή για την υψηλή αρτηριακή πίεση.

Παιχνίδι ρόλων:

- ο **Νοσηλεύτρια Smith:** (ξεφυλλίζοντας γρήγορα το διάγραμμα) «Κύριε Τζόνσον, πρέπει να παίρνετε τα αντιυπερτασικά σας φάρμακα δύο φορές την ημέρα και να έρθετε για επανεξέταση σε ένα μήνα. Καμία ερώτηση;»
- ο **Κύριος Johnson:** (κοιτάζοντας μπερδεμένος) «Τι είναι το αντιυπερτασικό; Πώς το παίρνω;»
- ο **Νοσηλεύτρια Smith:** (βιαστικά) «Απλά διαβάστε τη συνταγή στο μπουκάλι, είναι όλα εκεί. Θα έπρεπε να ξέρετε πώς να το χρησιμοποιήσετε, τώρα πια».

Βασικά σημεία:

- ο Η νοσηλεύτρια Smith χρησιμοποιεί ιατρική ορολογία (π.χ. «αντιυπερτασικό») χωρίς εξήγηση.
- ο Μιλάει πολύ γρήγορα και αποτυγχάνει να εμπλέξει αποτελεσματικά τον κ. Johnson, αφήνοντάς τον μπερδεμένο και χωρίς σωστές οδηγίες.



Αποτελεσματική επικοινωνία

Πλαίσιο: Το ίδιο σκηνικό, με τη νοσηλεύτρια Σμιθ να ακολουθεί διαφορετική προσέγγιση. Κάθεται δίπλα στον κύριο Τζόνσον, έχοντας οπτική επαφή.

Παιχνίδι ρόλων:

- ο **Νοσηλεύτρια Smith:** (αργά) «Κύριε Johnson, έχετε ένα νέο φάρμακο για την αρτηριακή σας πίεση. Είναι σημαντικό για την υγεία σας. Πρέπει να παίρνετε αυτό το φάρμακο κάθε πρωί και βράδυ».
- ο **Κύριος Johnson:** (γνέφοντας) «Εντάξει, νομίζω ότι μπορώ να το κάνω αυτό. Αλλά τι κάνει;»
- ο **Νοσηλεύτρια Smith:** «Πολύ ωραία ερώτηση! Βοηθά στη μείωση της αρτηριακής σας πίεσης, η οποία διατηρεί την καρδιά σας υγιή. Μπορείτε να επαναλάβετε αυτό που μόλις είπα για το πότε πρέπει να το παίρνετε;»

Κύρια σημεία:

- ο Η νοσηλεύτρια Smith χρησιμοποιεί απλή γλώσσα και αποφεύγει την ορολογία.
- ο Μιλάει αργά και ελέγχει την κατανόηση ζητώντας από τον κ. Τζόνσον να επαναλάβει τις οδηγίες.
- ο Εμπλέκει αποτελεσματικά τον κύριο Johnson απαντώντας στις ερωτήσεις και τις ανησυχίες του.



Σενάριο 2: Παροχή οδηγιών

Αναποτελεσματική επικοινωνία

Πλαίσιο: Σε ένα οικιακό περιβάλλον, η φροντίστρια, η Σάρα, προσπαθεί να εξηγήσει στην ηλικιωμένη κυρία Ντέιβις πώς να χρησιμοποιήσει το νέο της περιπατητήρα. Η κυρία Ντέιβις δεν είναι σίγουρη και είναι λίγο νευρική για τη χρήση του.

Παιχνίδι ρόλων:

- ο **Sarah:** (κοιτάζοντας το ρολόι της) «Απλά κράτα το και μην πέσεις. Ξέρεις πώς να το χρησιμοποιείς. Ας προχωρήσουμε στο επόμενο βήμα».
- ο **Κυρία Davis:** (δείχνοντας συγκλονισμένη) «Εγώ... δεν είμαι σίγουρη ότι καταλαβαίνω. Πώς να τον κρατήσω;»

Κύρια σημεία:

- ο Η Sarah διαβάζει βιαστικά τις οδηγίες και υποθέτει ότι η κυρία Davis ξέρει ήδη πώς να χρησιμοποιεί το περιπατητήρα.
- ο Δεν υπάρχει καμία επίδειξη της χρήσης του περιπατητήρα ή υποστήριξη, με αποτέλεσμα η κυρία Davis να αισθάνεται ανήσυχη και μπερδεμένη.



Αποτελεσματική επικοινωνία

Πλαίσιο: Η Sarah είναι τώρα πιο υπομονετική και αφοσιωμένη, κάθεται με την κυρία Davis και κρατά τον περιπατητήρα για να κάνει επίδειξη.

Παιχνίδι ρόλων:

- ο **Sarah:** (χαμογελώντας) «Ας εξασκηθούμε μαζί στη χρήση του περιπατητήρα σας. Πρώτα, κρατήστε τον έτσι - σταθείτε ίσια και βεβαιωθείτε ότι είναι μπροστά σας».
- ο **Κυρία Davis:** (διστακτικά) «Έτσι;»
- ο **Sarah:** «Ακριβώς! Τώρα κάντε ένα μικρό βήμα προς τα εμπρός με το δυνατότερο πόδι σας και, στη συνέχεια, φέρτε το περιπατητήρα προς τα εμπρός. Ας το κάνουμε μαζί αργά. Είμαι εδώ για να σας βοηθήσω».

Κύρια σημεία:

- ο Η Sarah επιδεικνύει βήμα προς βήμα τη χρήση του περιπατητήρα.
- ο Χρησιμοποιεί ενθαρρυντική γλώσσα και εμπλέκει την κυρία Davis στη διαδικασία.
- ο Η έμφαση δίνεται στη διαβεβαίωση και τη σαφήνεια, ενισχύοντας ένα υποστηρικτικό περιβάλλον.



Σενάριο 3: Ανεπίσημες Συζητήσεις

Αναποτελεσματική επικοινωνία

Πλαίσιο: Σε μια οικογενειακή συγκέντρωση, ο Τομ, ένας πολυάσχολος επαγγελματίας, επισκέπτεται τη γιαγιά του, την κυρία Γουίλσον, η οποία νιώθει μοναξιά και απομόνωση.

Παιχνίδι ρόλων:

- ο **Tom:** (ορμώντας μέσα) “Γεια σου, γιαγιά! Ήμουν πολύ απασχολημένος με τη δουλειά. Δε φαντάζεσαι πόσο πιεστική είναι! Με το ζόρι προλαβαίνω να φάω ή να κοιμηθώ.
- ο **Mrs. Wilson:** (κοιτάζοντας προς τα κάτω) «Ω, αυτό ακούγεται πολύ δύσκολο καλέ μου. Αλλά τι γίνεται με...;»

Κύρια σημεία:

- ο Ο Τομ κυριαρχεί στη συζήτηση, εστιάζοντας αποκλειστικά στη δική του ζωή.
- ο Μιλάει γρήγορα, δείχνοντας ελάχιστο ενδιαφέρον για τα συναισθήματα ή τις εμπειρίες της κυρίας Wilson.



Αποτελεσματική επικοινωνία

Πλαίσιο: Στο ίδιο σκηνικό, ο Tom παίρνει λίγο χρόνο για να καθίσει δίπλα στην κυρία Wilson, κάνοντάς την να αισθάνεται ότι την εκτιμούν.

Παιχνίδι ρόλων:

- ο **Tom:** (ήρεμα) «Γεια σου, γιαγιά! Θα ήθελα πολύ να ακούσω τα νέα σου. Με τι ασχολήσουν τον τελευταίο καιρό»
- ο **Κυρία Wilson:** (λάμποντας) «Λοιπόν, δούλευα στον κήπο μου. Τα τριαντάφυλλα ανθίζουν υπέροχα!»
- ο **Tom:** «Αυτό ακούγεται υπέροχο! Τι χρώματα έχεις φυτέψει; Θα ήθελα πολύ να δω φωτογραφίες!»

Κύρια σημεία:

- ο Tom κάνει ερωτήσεις ανοικτού τύπου, καλώντας την κυρία Wilson να μοιραστεί τις εμπειρίες της.
- Ακούει ενεργητικά και ασχολείται με τις ιστορίες της, δείχνοντας γνήσιο ενδιαφέρον για τη ζωή της.
- Αυτό προάγει μια ζεστή, φροντιστική ατμόσφαιρα που ενθαρρύνει την επικοινωνία.