



# Κοινωνική Αθλητική Ψυχολογία (075)

Ενότητα 7: Επικοινωνία και επίλυση συγκρούσεων

Καθηγητής Γεώργιος Δογάνης  
Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού  
Θεσσαλονίκης



# Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



# Χρηματοδότηση

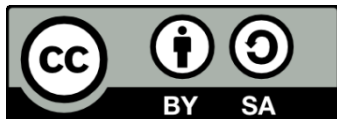
- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.





# Κοινωνική Αθλητική Ψυχολογία (075)

Επικοινωνία και επίλυση συγκρούσεων



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

# Περιεχόμενα ενότητας 1

## 1. Εισαγωγή.

- i. Προϋποθέσεις ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας.
- ii. Διαδικασία επικοινωνίας.
- iii. Αποτυχία επικοινωνίας («Θόρυβος»).

## 2. Εκπομπή μηνυμάτων.

- i. Οδηγίες αποτελεσματικής εκπομπής μηνυμάτων.



# Περιεχόμενα ενότητας 2

3. Η διαδικασία της επικοινωνίας.
  - i. Σκοποί της επικοινωνίας.
  - ii. Είδη επικοινωνίας.
4. Αποτελεσματική εκπομπή μηνυμάτων.
5. Αποτελεσματική λήψη μηνυμάτων.
  - i. Ενεργητική ακρόαση.
  - ii. Υποστηρικτική ακρόαση.
  - iii. Συνειδητή ακρόαση.



# Περιεχόμενα ενότητας 3

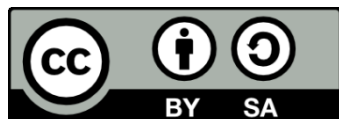
6. Κριτική.
7. Σύγκρουση.
8. Οδηγίες προς προπονητές.
  - i. Αξιολογώντας την ικανότητα επικοινωνίας: Τύποι προπονητών και ικανότητα επικοινωνίας.
  - ii. Καθοδήγηση ομάδας: Οδηγίες προς προπονητές.





# Κοινωνική Αθλητική Ψυχολογία (075)

Εισαγωγή



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ  
*επένδυση στην κοινωνία της γνώσης*

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



# Επικοινωνία

- Ακούμε τα μισά απ' όσα λέγονται (50%).
- Προσέχουμε τα μισά απ' αυτά (25%).
- Κατανοούμε τα μισά απ' αυτά (12.5%).
- Πιστεύουμε τα μισά απ' αυτά (6.25%), και
- Θυμόμαστε τα μισά απ' αυτά (3.125%).



# Το άγχος των προπονητών

- Παράγοντες που στρεσάρουν τους προπονητές (Kroll 1979) :

| Παράγοντας                             | Συχνότητα |
|--|-----------|
| Αγένεια (ασέβεια) παικτών              | 47.8%     |
| Δεν μπορούν να πλησιάσουν τους παίκτες | 20.7%     |
| Απουσία εκτίμησης από διοίκηση         | 14.0%     |
| Λάθος τακτική                          | 9.0%      |
| Απουσία εκτίμησης από φιλάθλους        | 6.5%      |

- Ποιο είναι το δικό σας άγχος ;



# Ο Προπονητής ως ηγέτης 1

- Ο μέσος άνθρωπος θα επηρεάσει τουλάχιστον 250 ανθρώπους στη ζωή του
- Η καλή ηγεσία δε στηρίζεται σε κάποια κληρονομημένη ικανότητα, αλλά μαθαίνεται.



# Ο Προπονητής ως ηγέτης 2

- Πολλοί νομίζουν ότι κάθε παιδάκι που φοβερίζει τα άλλα στην αυλή του σχολείου (και έχει τους υποτελείς του) έχει στόφα αρχηγού.
- Και στον επιχειρηματικό κόσμο, σε πολλούς εργασιακούς χώρους, κάποιος προϊστάμενος τρομοκρατεί τους υπαλλήλους.



# Ο Προπονητής ως ηγέτης 3

- Η πραγματική ηγεσία δεν έχει να κάνει με τη θέση που κατέχει κάποιος, αλλά με την επιρροή που ασκείται στους άλλους, ως προς τον τρόπο που σκέφτονται, αισθάνονται και ενεργούν.
- Η πραγματική ηγεσία δεν μπορεί να απονεμηθεί, ούτε να διορισθεί. Προέρχεται **μόνο** από την επιρροή που ασκείται στους άλλους.



# Απόφθεγμα 1

Την ημέρα που οι στρατιώτες θα πάψουν να σου λένε τα προβλήματά τους, έχεις πάψει να είσαι ο αρχηγός τους.

(George S. Patton, Αμερικανός Στρατηγός)



# Απόφθεγμα 2

---

Το καλύτερο κομπλιμέντο που μου έχουν κάνει ήταν όταν με ρώτησαν να πω τη γνώμη μου και, με προσοχή, την άκουσαν.



# Επικοινωνία και επιρροή

- Η επικοινωνία είναι σημαντική, αφ' ενός επειδή επηρεάζουμε άλλους, αφ' ετέρου επειδή επηρεαζόμαστε από άλλους.

## Θεματολογία :

- Πώς εκφράζουμε τους εαυτούς μας.
- Βελτίωση της ικανότητας να ακούμε τους άλλους.
- Κατανόηση μη φραστικής επικοινωνίας.
- Ανάπτυξη δεξιοτήτων χειρισμού των συγκρούσεων.







ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Εισαγωγή

# Προϋποθέσεις ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας

# Προϋποθέσεις ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας

1. Συνειδητοποίηση της ανάγκης βελτίωσης των δεξιοτήτων επικοινωνίας.
2. Εντοπισμός των μορφών συμπεριφοράς που ενέχονται στη βελτίωση της επικοινωνίας.
3. Εξάσκηση των συμπεριφορών.
4. Επανατροφοδότηση για αυτά που κάνουμε.
5. Ενσωμάτωση των βελτιωμένων δεξιοτήτων επικοινωνίας στην καθημερινότητα.





ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

---

Εισαγωγή

# Διαδικασία επικοινωνίας

# Διαδικασία επικοινωνίας (6 στάδια)

1. Απόφαση για εκπομπή μηνύματος (**Θέλω να ...**).
2. Κωδικοποίηση μηνύματος (**Πώς θα ...**).
3. Εκπομπή μηνύματος.
4. Μεταφορά μηνύματος μέσω καναλιού επικοινωνίας.
5. Αποκωδικοποίηση μηνύματος.
6. Ανταπόκριση στο μήνυμα.
  - i. Σχήμα ...

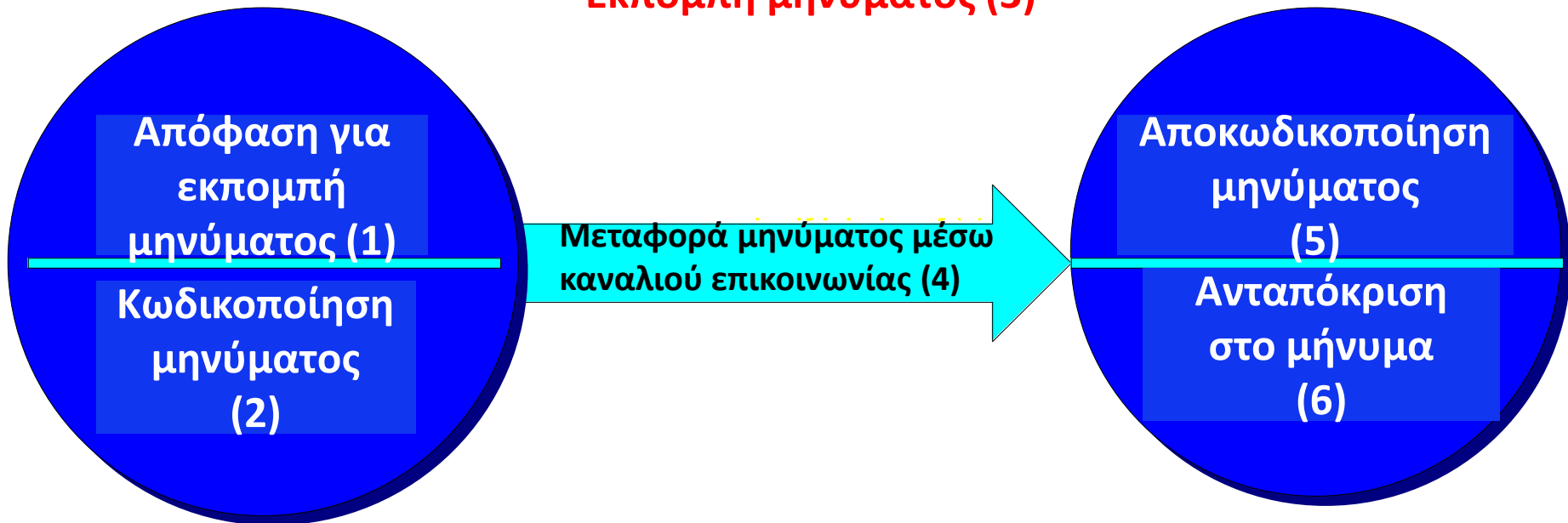


# Διαδικασία επικοινωνίας

πομπός

δέκτης

Εκπομπή μηνύματος (3)



Τα έξι στάδια της διαδικασίας της επικοινωνίας.





ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Εισαγωγή

# **Αποτυχία επικοινωνίας («Θόρυβος»)**

# Αποτυχία επικοινωνίας: «Θόρυβος» 1

- Η προηγούμενη συμπεριφορά του πομπού παρέχει το αρνητικό πλαίσιο αναφοράς (πεποιθήσεις, στάσεις, προσωπικότητα).
  - «Το λαμόγιο ηθικολογεί».
- Αδυναμία πομπού να κωδικοποιήσει το μήνυμα (αδυναμία έκφρασης).
  - «που το πάει τώρα;».



# Αποτυχία επικοινωνίας: «Θόρυβος» 2

- «Θόρυβος» κατά την επικοινωνία.
  - «Ποιος τον ακούει ...» ή «κοίτα ποιος μιλάει ...».
- «Θόρυβος» κατά την αποκωδικοποίηση από τον δέκτη (συναισθήματα, στάσεις, προηγούμενες εμπειρίες).
  - «Τι μας λες τώρα ...».





# Διακοπή της Επικοινωνίας

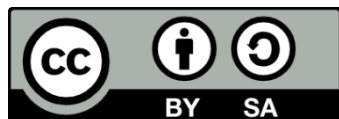
- Λόγω αποτυχίας του πομπού :
  - Ασαφή μηνύματα («αν προσπαθήσεις πολύ ...»).
  - Αντιφατικά μηνύματα.
    - Καταστρέφεται η εμπιστοσύνη και οι καλές σχέσεις.
    - Σύγκρουση φραστικών και μη φραστικών μηνυμάτων.
- Λόγω αποτυχίας του δέκτη :
  - Παρερμηνεία των προθέσεων του δέκτη.
    - Προκατάληψη.
    - Συμπλέγματα κατωτερότητας.
    - Αυτοεκπληρούμενη προφητεία.
  - Αδυναμία ενεργητικής επικοινωνίας.





# Κοινωνική Αθλητική Ψυχολογία (075)

## Εκπομπή μηνυμάτων



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

# Εκπομπή μηνυμάτων

- Ο κύριος όγκος της δουλειάς του προπονητή συνίσταται στην εκπομπή μηνυμάτων.
  - Οι προπονητές δίνουν οδηγίες, ενθαρρύνουν, επιβάλλουν πειθαρχία, οργανώνουν, αξιολογούν.
- Πολλοί προπονητές μιλούν πάρα πολύ.
  - Εκτρέπουν την προσοχή και το χρόνο από την προπόνηση.
- Άλλοι προπονητές μιλούν πολύ λίγο.
  - Υποθέτοντας ότι οι αθλητές γνωρίζουν τι να σκεφθούν ή τι θέλουν.





ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Εκπομπή μηνυμάτων

# Οδηγίες αποτελεσματικής εκπομπής μηνυμάτων

# Οδηγίες αποτελεσματικής εκπομπής μηνυμάτων 1

- Το μήνυμα να είναι άμεσο (όχι υπαινιγμοί).
- Τα μηνύματα είναι δικά σου.
- Πληρότητα και εξειδίκευση.
- Σαφήνεια και σταθερότητα. Αποφυγή διπλών μηνυμάτων
- Καθαρότητα σχετικά με ανάγκες και συναισθήματα.
- Διάκριση γνώμης και δεδομένων.
- Συγκέντρωση σε ένα σημείο τη φορά.



# Οδηγίες αποτελεσματικής εκπομπής μηνυμάτων 2

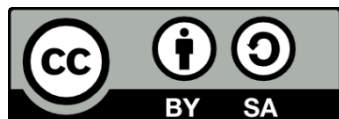
- Το μήνυμα να μην κρύβει άλλες σκέψεις.
- Τα μηνύματα να'ναι υποστηρικτικό.
- Συμβατότητα φραστικού και μη φραστικού μηνύματος.
- Επανάληψη του μηνύματος (περιλήψεις).
- Το μήνυμα να 'ναι συμβατό με το πλαίσιο αναφοράς του δέκτη.
- Λήψη επανατροφοδότησης ότι το μήνυμα ερμηνεύθηκε με ακρίβεια.





# Κοινωνική Αθλητική Ψυχολογία (075)

Διαδικασία της επικοινωνίας



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

---

Διαδικασία της επικοινωνίας

# Σκοποί της επικοινωνίας



# Οι διαφορετικοί σκοποί της επικοινωνίας από προπονητή

## Ο προπονητής θέλει :

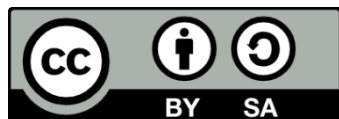
- να πείσει έναν παίκτη να έρχεται 10 λεπτά νωρίτερα στην προπόνηση.
  - **Εξηγεί.**
- να αξιολογήσει πόσο καλή είναι η εκτέλεση μιας άσκησης.
  - **Ανατροφοδοτεί.**
- να πληροφορήσει έναν παίκτη για το πώς να εκτελέσει σωστά την πάσα.
  - **Τεχνική υπόδειξη.**
- να παρακινήσει μια ομάδα να αντιμετωπίσει έναν σκληρό αντίπαλο.
  - **Πρόκληση ενθουσιασμού.**
- να επιλύσει ένα πρόβλημα που σχετίζεται με τη σύγκρουση δυο παικτών στην ομάδα.
  - **Διαδικασία επίλυσης προβλημάτων.**





# Κοινωνική Αθλητική Ψυχολογία (075)

Αποτελεσματική εκπομπή μηνυμάτων



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

# Αποτελεσματική εκπομπή μηνυμάτων

- Φραστικά μηνύματα:
  - τι λέμε.
- Μη φραστικά μηνύματα:
  - Εμφάνιση.
  - Στάση σώματος.
  - Χειρονομίες.
  - Θέση σώματος.
  - Επαφή.
  - Εκφράσεις προσώπου.
  - Χαρακτηριστικά φωνής.





# Κοινωνική Αθλητική Ψυχολογία (075)

Αποτελεσματική λήψη μηνυμάτων



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

# Αποτελεσματική λήψη μηνυμάτων: Ακρόαση

- Ενεργητική ακρόαση.
- Υποστηρικτική ακρόαση.
- Συνειδητή ακρόαση.





ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

---

Αποτελεσματική λήψη μηνυμάτων

# Ενεργητική ακρόαση

# Ενεργητική Ακρόαση

- Διάκριση του ακούω (δέχομαι ήχους) από το προσέχω (ακούω ενεργητικά) :
  - Προσοχή στα κύρια σημεία.
  - Μη φραστική επικοινωνία (ευθεία οπτική επαφή και συγκατάνευση).
  - Ο ακροατής ενδιαφέρεται για το **περιεχόμενο**, την **πρόθεση** και τα **συναισθήματα** του μηνύματος.
  - Διανοητική προετοιμασία για την ακρόαση.





ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

---

Αποτελεσματική λήψη μηνυμάτων

# Υποστηρικτική ακρόαση



# Υποστηρικτική Ακρόαση 1

1. Χρήση υποστηρικτικής συμπεριφοράς, κατά την ακρόαση.
  - Περιγράψτε και μην επικρίνετε ή κάνετε επίθεση στη συμπεριφορά του άλλου.
  - Εστίαση στις άμεσες σκέψεις και συναισθήματα.
  - Μην είστε υπολογιστές και μη χειραγωγείτε.
  - Μην είστε αδιάφοροι (συναισθανθείτε τον άλλον).
  - Να'στε ανοιχτοί σε νέες ιδέες, προοπτικές και αλλαγές...



# Υποστηρικτική Ακρόαση 2

---

2. Καθώς ακούτε, δείξτε ότι ακολουθείτε τον ομιλητή, φραστικά ή μη φραστικά.



# Υποστηρικτική Ακρόαση 3

3. Χρησιμοποιείτε φραστικές και μη φραστικές συμπεριφορές ακρόασης :
- Μην στέκεστε μακριά από τον ομιλητή.
  - Διατηρήστε επαφή με τα μάτια.
  - Κάντε κατάλληλες γκριμάτσες.
  - Σταθείτε απέναντι στον άλλο.
  - Κρατήστε ανοικτή στάση με το σώμα.





ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

---

Αποτελεσματική λήψη μηνυμάτων

# Συνειδητή ακρόαση

# Συνειδητή Ακρόαση

- **Ευλυγισία** στον τρόπο που ακούτε.
  - Παρεμβάσεις για σχόλια – επανατροφοδότηση κλπ.
- **Ετοιμότητα** για αναγνώριση εμποδίων επικοινωνίας.
  - «θόρυβος», παρερμηνείες, παρεξηγήσεις.
- Οι άνθρωποι διαφέρουν ως προς τον τρόπο που επικοινωνούν.





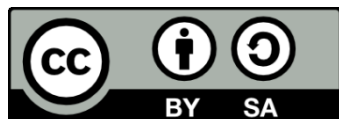
ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΑΝΟΙΚΤΑ  
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΑ  
ΜΑΘΗΜΑΤΑ



# Κοινωνική Αθλητική Ψυχολογία (075)

## Κριτική



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

# Κριτική

- Η κριτική είναι αναπόφευκτη και σύμφυτη στον αθλητισμό.
- Πολλοί άνθρωποι εκλαμβάνουν την κριτική ως απειλή της αυτοεκτίμησής τους και συμπεριφέρονται αμυντικά.
  - Αντί να ακούνε τον συνομιλητή εστιάζονται σε ό,τι θα πουν για να αμυνθούν.
- Η τεχνική του «σάντουιτς» για άσκηση κριτικής ...



# Τεχνική του «ΣΑΝΤΟΥΪΤΣ»

- Τρία στάδια :
  1. Θετική προσπάθεια.
    - «Καλή προσπάθεια ...».
  2. Οδηγίες για ό,τι ακολουθήσει (απόσπαση προσοχής από το λάθος που μόλις έκανε).
    - «Την επόμενη φορά δώσε έμφαση στο ...».
  3. Κοπλιμέντο.
    - «Είμαι σίγουρος ότι ...».
- Κλειδί της τεχνικής είναι οι οδηγίες για ό,τι ακολουθήσει.

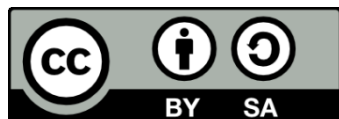






# Κοινωνική Αθλητική Ψυχολογία (075)

## Σύγκρουση



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

# Συγκρούσεις 1

- Κάθε φορά που οι ενέργειες ενός ατόμου εμποδίζουν τους στόχους ή τη δουλεία μας γενικότερα, τότε είναι πολύ πιθανό να προκύψει σύγκρουση, που μπορεί να είναι αναπόφευκτη.
- Η αγνόηση μιας σύγκρουσης είναι συχνά απαρχή μεγαλύτερων τριβών.



# Συγκρούσεις 2

- Το πρώτο βήμα για την επίλυση μιας σύγκρουσης είναι η αξιολόγηση της σχετικής σημασίας για :
  1. Την επίτευξη του στόχου, που παρεμποδίζεται από το πρόσωπο, ή.
  2. Η διατήρηση της καλής σχέσης με το άτομο.



# Σύγκρουση

- Πότε να αποφεύγεται :
  - Όταν υπάρχει θυμός.
- Πότε να χρησιμοποιείται :
  - Όταν πρόκειται να εξυπηρετηθεί κάποιος συγκεκριμένος θεμιτός σκοπός.
  - Όχι προκειμένου να «ριχτεί» ο άλλος, αλλά μετά από προσεκτική εξέταση των συνεπειών της σύγκρουσης.



# Πώς συμπεριφερόμαστε κατά τη σύγκρουση 1

- Εκφράζουμε τα συναισθήματα εποικοδομητικά.
  - Δεν κάνουμε επίθεση σε κατάσταση θυμού στο άτομο συνολικά. Έτσι δεν υπάρχει επικοινωνία.
  - Όταν θυμώνουμε, περιγράφουμε με σαφήνεια πώς αισθανόμαστε.
  - Χρονοτριβήστε.



# Πώς συμπεριφερόμαστε κατά τη σύγκρουση 2

- **Σκεφτόμαστε** τις συνέπειες, πριν ουρλιάξουμε.
- **Αναρωτιόμαστε** : «Έχω κατανοήσει καλά την περίσταση και τη θέση του άλλου ;».
- **Συναισθανόμαστε** : «Πώς θα' μουν εγώ αν ήμουν ακριβώς στη θέση του άλλου ;».
- **Ανιχνεύουμε** την κατάσταση : «Μήπως θα 'ταν καλύτερα αν ...».
- **Προχωρούμε σιγά-σιγά** : Ευκαιρίες στον άλλο να κατανοήσει τι λέμε ...



# Τι πρέπει και τι δεν πρέπει να γίνεται στο ξεκίνημα της σύγκρουσης 1

## Πρέπει να :

- Δείξεις ότι εκτιμάς τη σχέση σου με το άτομο.
- Σκεφτείς καλά τι μήνυμα θέλεις να μεταφέρει.
- Προσπαθήσεις να καταλάβεις τη θέση του άλλου.
- Προχωρήσεις προοδευτικά (βήμα-βήμα).
- Ακούσεις προσεκτικά τι θέλει να πει ο άλλος.



# Τι πρέπει και τι δεν πρέπει να γίνεται στο ξεκίνημα της σύγκρουσης 2

## Δεν πρέπει να :

- Σκέφτεσαι τη λύση.
  - Εστιάσου στο πρόβλημα.
  - Σιγουρέψου ότι το έχεις καταλάβει καλά.
  - Όχι τι πρέπει να κάνουν αλλά να σκεφτούν τι πρέπει να κάνουν.
- Σταματάς την προσπάθεια επικοινωνίας.





# Τι πρέπει και τι δεν πρέπει να γίνεται στο ξεκίνημα της σύγκρουσης 3

## Δεν πρέπει να :

- Προσβάλλεις.
  - Όχι σαρκασμοί.
  - Η σύγκρουση δεν είναι ανταγωνισμός, αλλά προσπάθεια επίλυσης προβλήματος.
- Στηρίζεσαι σε μη φραστική επικοινωνία για να μεταφέρεις τις σκέψεις σου (π.χ. «μούτρα»).
- Συζητάς το πρόβλημα με άλλους, πριν συναντήσεις το πρόσωπο.



# Τα τρία στυλ επίλυσης των συγκρούσεων

- Κερδίζω-χάνεις.
  - Οι στρατηγικές που χρησιμοποιούνται είναι η ισχύς, η επικυριαρχία, ο εξαναγκασμός.
- Χάνω – χάνεις.
  - Συνήθης στρατηγική ο συμβιβασμός.
- Κερδίζω - κερδίζεις.
  - Οι στρατηγικές είναι η εναρμόνιση, η συνεργασία και η επίλυση προβλημάτων.



# Στρατηγικές αποτελεσματικής επίλυσης συγκρούσεων 1

1. Όταν σου επιτίθενται, αντί να κλιμακώσεις τη σύγκρουση, διαπραγματεύσου.
  - Διαχώρισε το θέμα από το πρόσωπο.
  - Δράσε σαν να πιστεύεις ότι ο άλλος δε θέλει να σε βλάψει προσωπικά.
    - («κανένας δεν είναι εναντίον σου, απλά όλοι είναι, πρώτα, με τον εαυτό τους»).



# Στρατηγικές αποτελεσματικής επίλυσης συγκρούσεων 2

## 2. Χρησιμοποίησε τρίτο πρόσωπο.

- Απόφυγε προτάσεις που αρχίζουν με το «εσύ» και το «εγώ».
  - **Όχι:** «Ποτέ δεν έρχεσαι στην ώρα σου».
  - **Αλλά:** «Είναι πολύ σημαντικό να είναι όλοι συνεπείς στις υποχρεώσεις τους και αυτό το έχουμε συμφωνήσει όλοι».



# Στρατηγικές αποτελεσματικής επίλυσης συγκρούσεων 3

3. Προσπάθησε να διατηρήσεις ήρεμο τόνο φωνής.
  - Μην προκαλείς με τον έντονο τόνο της φωνής και τις φορτισμένες λέξεις.



# Στρατηγικές αποτελεσματικής επίλυσης συγκρούσεων 4

4. Εξασκήσου στη χρήση συμπονετικών εκφράσεων.
- Εστιάσου σε συμπεριφορές και όχι σε νοοτροπίες.
  - Μίλησε για πράγματα που μπορούν να αλλάξουν.
    - **Όχι:** «Μην είσαι επιθετικός».
    - **Αλλά:** «Θα βοηθούσε πολύ αν σταματήσεις να φωνάζεις δυνατά».



# Στρατηγικές αποτελεσματικής επίλυσης συγκρούσεων 5

5. Απόφυγε να στέλνεις απειλητικά σήματα.
  - Μην εμπλέκεσαι σε έντονα διαρκή βλέμματα.
  - Μην χειρονομείς πολύ (ιδιαίτερα με το δάχτυλο τεντωμένο).



# Στρατηγικές αποτελεσματικής επίλυσης συγκρούσεων 6

6. Μην ενοχοποιείς τον άλλο με τις εκφράσεις σου.
  - «Πάντα το κάνεις αυτό ...» ή
  - «Μην είσαι τόσο ...».
7. Όταν προκληθείς, αγνόησέ το και :
  - Ήρεμα συνόψισε τις δικές σου απόψεις και τις απόψεις του άλλου.
  - Άλλαξε θέμα για να παγώσεις το επίμαχο ζήτημα και να ηρεμήσεις.





# Στρατηγικές αποτελεσματικής επίλυσης συγκρούσεων 7

8. Καθάρισε τον ορίζοντα.

- Αν κάποιος στην ομάδα ενοχλείται συνέχεια με σένα, ζήτησε συνάντηση κατ' ιδίαν.



# Τύποι συγκρούσεων ανάλογα με την παραπάνω αξιολόγηση

- Χελώνες.
- Καρχαρίες.
- Αρκούδες.
- Αλεπούδες.
- Κουκουβάγιες.



# Χελώνες

- Απόσυρση στο καβούκι.
- Θυσιάζονται και οι στόχοι και οι σχέσεις.
- Αποφεύγουν τη σύγκρουση, επειδή πιστεύουν ότι με τη σύγκρουση δεν επιλύεται το πρόβλημα ...



# Καρχαρίες

- Επιβολή των απόψεών μου στον άλλο.
- Πρυτανεύουν οι δικοί μου στόχοι.
- Η σύγκρουση γίνεται αντιληπτή ως παιχνίδι (κερδίζω-χάνεις).
- Αδιαφορία για τον άλλον.



# Αρκούδες

- Το ενδιαφέρον για τις σχέσεις πρυτανεύει.
- Προθυμία να θυσιασθούν οι προσωπικοί στόχοι.
- Πεποίθηση ότι οι συγκρούσεις πάντα κάνουν κακό στις σχέσεις.



# Αλεπούδες

- Στόχος η επίτευξη και των στόχων και η διατήρηση της σχέσης, τουλάχιστον εν μέρει.
- Προσπάθεια για επίτευξη συμβιβασμού.
- Αν είναι δυνατόν, και τα δύο μέρη να κερδίσουν κάτι.



# Κουκουβάγιες

- Όπως οι αλεπούδες, αλλά με επιδίωξη να επιτευχθεί η καλύτερη δυνατή συναίνεση και από τα δύο μέρη.
- Ικανοποίηση μόνο αν επιτευχθούν τα μέγιστα δυνατά αποτελέσματα και στις σχέσεις και στην επίτευξη των στόχων.



# Απόφθεγμα 3

Καλοχαιρέτα τους πεζούς όταν καβαλικεύεις,  
γιατί μπροστά σου θα τους βρεις όταν θα  
ξεπεζεύεις.

(Κρητική παροιμία)

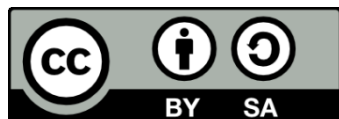






# Κοινωνική Αθλητική Ψυχολογία (075)

Οδηγίες προς προπονητές για  
αποτελεσματική επικοινωνία και  
καθοδήγηση της ομάδας



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



Οδηγίες προς προπονητές

# **Αξιολογώντας την ικανότητα επικοινωνίας: Τύποι προπονητών και ικανότητα επικοινωνίας**

# «Ο Ξιπασμένος» προπονητής

- Δεν παραδέχεται τα λάθη του.
- Δεν το σέβονται οι αθλητές, επειδή δεν τους σέβεται και αυτός.
- Όταν μιλάει, δεν τον προσέχουν, επειδή συνήθως είναι επικριτικός.
- Ο «ξιπασμένος» προπονητής δεν έχει μάθει ότι ο σεβασμός δεν επιβάλλεται, αλλά κερδίζεται.
- Αξιολογήστε την αξιοπιστία σας :

1

2

3

4

5

Πολύ χαμηλή

Πολύ Ψηλή



# «Ο προπονητής με τα κακά νέα»

- Τα περισσότερα από όσα λέει είναι αρνητικά και εχθρικά.
- Συχνά επικρίνει τους αθλητές, αυξάνοντας με τον τρόπο αυτό τα συναισθήματα ανασφάλειας των αθλητών.
- Δεν ενθαρρύνει, επειδή πιστεύει ότι κάτι τέτοιο δεν αρμόζει σε έναν προπονητή.
- Όταν, σπανίως, δείχνει λίγη καλοσύνη, περνάει απαρατήρητη, επειδή υπερκαλύπτεται από την αρνητική του συμπεριφορά.
- Αξιολογήστε το βαθμό που τα μηνύματά σας είναι θετικά ή αρνητικά :

1

2

3

4

5

Αρνητικά

Θετικά



# «Ο δικαστής»

- Σχεδόν πάντα ο προπονητής αυτός κρίνει τους αθλητές, αντί να τους δίνει οδηγίες.
- Σχεδόν πάντα κατηγορεί τους άλλους, αντί να δίνει πληροφορίες για το πώς να γίνει κάτι σωστά.
- Όταν οι παίκτες κάνουν κάτι καλά, δείχνει ενθουσιασμό, αλλά δεν ξέρει πώς να τους ενθαρρύνει να πετύχουν ακόμα ψηλότερα επίπεδα απόδοσης.
- Αξιολογήστε το βαθμό που τα μηνύματά σας κυρίως πληροφορούν ή κρίνουν :

1

2

3

4

5

Κρίνουν

Πληροφορούν



# «Ο άστατος»

- Ποτέ δεν είναι κανείς σίγουρος τι θα κάνει ή θα πει αυτός ο προπονητής.
- Σήμερα κάνει ή λέει κάτι και αύριο κάτι άλλο.
- Την περασμένη βδομάδα τιμώρησε έναν παίκτη, επειδή τσακώθηκε αλλά όχι έναν άλλον που είναι το αστέρι της ομάδας.
- Λέει στους παίκτες του να μην μαλώνουν με τους διαιτητές, αλλά ο ίδιος το κάνει συνέχεια.
- Αξιολογήστε το βαθμό που τα μηνύματά σας είναι σταθερά:

1

2

3

4

5

Ασταθή

Σταθερά



# «Ο φλύαρος»

- Δίνει συνέχεια οδηγίες στην προπόνηση.
- Στον αγώνα, όταν βάζει τις φωνές στους παίκτες, μουρμουρίζει.
- Μιλάει τόσο πολύ που δεν έχει χρόνο να ακούσει τους παίκτες.
- Δεν περνάει καν από το νου του ότι και οι παίκτες έχουν κάτι να πουν, αντί να τους λέει αυτός.
- Αξιολογήστε το πόσο καλά μπορείτε να ακούτε τους άλλους:

1

2

3

4

5

Όχι καλά

Καλά



# «Το πετρωμένο πρόσωπο»

- Ο προπονητής αυτός ποτέ δε δείχνει τα συναισθήματά του.
- Δε χαμογελάει, δεν κάνει γκριμάτσες, δε χτυπά στοργικά τις πλάτες των αθλητών του.
- Δεν κατσουφιάζει, δεν κλωτσάει πράγματα, δε δείχνει δυσαρέσκεια.
- Κανείς δε γνωρίζει πως αισθάνεται, κάτι που κάνει τους νέους παίκτες να αισθάνονται λίγο ανασφαλείς.
- Αξιολογήστε την ικανότητά σας για μη φραστική επικοινωνία:

1

2

3

4

5

Λίγη

Πολλή





# «Ο καθηγητής»

- Ο προπονητής αυτός δεν είναι ποτέ σε θέση να πει τα πράγματα με απλό και κατανοητό τρόπο στους παίκτες του.
- Είτε τους μιλάει σαν να είναι οι παίκτες καθηγητές Πανεπιστημίου ή με τόσο πλάγιο τρόπο, που στο τέλος τους προκαλεί σύγχυση.
- Χρησιμοποιεί αόριστες έννοιες και αδυνατεί να δείξει με απλό και κατανοητό τρόπο τα τεχνικά στοιχεία.
- Αξιολογήστε την ικανότητά σας να δίνετε οδηγίες:

1

2

3

4

5

Μικρή

Μεγάλη



# «Ο εκτός τόπου και χρόνου»

- Ο προπονητής αυτός δεν καταλαβαίνει τη χρήση της ενθάρρυνσης.
- Συχνά, όταν ενθαρρύνει, είναι εκτός τόπου και χρόνου.
- Όταν αντιμετωπίζει μια απαράδεκτη συμπεριφορά, είτε την αφήνει να περάσει απαρατήρητη, ή τιμωρεί πολύ αυστηρά.
- Αξιολογήστε την ικανότητά σας να ενθαρρύνετε και να τιμωρείτε:

1

2

3

4

5

Μικρή

Μεγάλη



# Συνολική αξιολόγηση ικανότητας του προπονητή για επικοινωνία

- **36-40:** Βραβείο τέλειας επικοινωνίας.
- **31-35:** Βραβείο καλής επικοινωνίας. Επιδέχεται βελτίωση. Μελετήστε.
- **26-30:** Καλούτσικη ικανότητα, αλλά υπάρχουν μεγάλα περιθώρια βελτίωσης.
- **21-25:** Βραβείο πέτσινης γλώσσας.
- **8-20:** Χρειάζεσαι φίμωτρο. Μέχρι να βελτιωθείς, φόρα το.





ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

---

Οδηγίες προς προπονητές

# **Καθοδήγηση ομάδας: Οδηγίες προς προπονητές**

# Καθοδήγηση ομάδας: οδηγίες προς προπονητές 1

- Κάθε μορφή επικοινωνίας από τον προπονητή είναι σημαντική.
  - Πρόσεξε, γιατί, συχνά, το μήνυμα παρερμηνεύεται.
- Δράσε αμέσως, μόλις αντιληφθείς το πρόβλημα.
  - Μην ελπίζεις ότι θα λυθεί από μόνο του.
- Χρησιμοποίησε θετική γλώσσα.
  - Έτσι θα δημιουργήσεις θετική προσδοκία και ανταπόκριση.



# Καθοδήγηση ομάδας: οδηγίες προς προπονητές 2

- Ποτέ μην κάνεις υποθέσεις για τις αιτίες ενός προβλήματος.
  - Επικοινωνήσε άμεσα.
- Κάνε κάθε επικοινωνία να φαίνεται σημαντική.
  - Δείξε σεβασμό σε κάθε παίκτη.



# Καθοδήγηση ομάδας: οδηγίες προς προπονητές 3

- Μοίρασε το χρόνο στους παίκτες.
  - Η έρευνα δείχνει ότι οι προπονητές αφιερώνουν περισσότερο χρόνο στα αστέρια της ομάδας (έως και 7 φορές περισσότερο χρόνο).
- Ποτέ μη δίνεις υποσχέσεις που δε θα τηρήσεις.
- Ποτέ μη χρησιμοποιείς απειλές αν δεν μπορείς να τις υλοποιήσεις.



# Καθοδήγηση ομάδας: οδηγίες προς προπονητές 4

- Μη ξεχνάτε, όσα λέτε επηρεάζουν μόνο κατά 5% (38% ο τόνος φωνής, και 55% η γλώσσα του σώματος).
- Εξασκηθείτε και χρησιμοποιείτε την τεχνική του «σάντουιτς». Με φυσικότητα, όπως αναπνέετε.





# Καθοδήγηση ομάδας: οδηγίες προς προπονητές 5

- Όταν γίνεται το λάθος, εστιασθείτε στο σωστό που γίνεται και δώστε συγκεκριμένη τεχνική οδηγία, που θα οδηγήσει στη διόρθωση του λάθους.
- Κυρίως να ακούτε. Λιγότερο να μιλάτε.



# Καθοδήγηση ομάδας: οδηγίες προς προπονητές 6

- Κάνετε ερωτήσεις.
  - «Πώς νομίζεις ότι τα πηγαίνεις;».
- Προσοχή στις πολιτισμικές διαφορές, αν έχετε ξένους παίκτες.
  - Βοηθήστε στην προσαρμογή του.



# Καθοδήγηση ομάδας: οδηγίες προς προπονητές 7

- Μην ξεχνάτε: οι παίκτες σας είναι πρώτα άνθρωποι και μετά παίκτες.
  - Ενδιαφερθείτε, ειλικρινά, για κάποιο προσωπικό τους πρόβλημα εκτός ομάδας.
- Προετοιμασθείτε.
  - «Αρχίστε έχοντας κατά νου το επιθυμητό τέλος».



# Καθοδήγηση ομάδας: οδηγίες προς προπονητές 8

- Κάντε κριτική μόνο στην απόδοση και ποτέ στο πρόσωπο.
- Αποφύγετε την επικοινωνία, όταν υπάρχει συναισθηματική φόρτιση.
  - Περιμένετε έως ότου κρίνετε ότι μπορείτε να είστε αντικειμενικός.



# Καθοδήγηση ομάδας: οδηγίες προς προπονητές 9

- Χρησιμοποιήστε τις ευκαιρίες για επικοινωνία σε ανεπίσημο περιβάλλον.
  - Μια καλή κουβέντα στην προπόνηση μπορεί να είναι πιο αποτελεσματική από εκείνη σε μια καθορισμένη συνάντηση
- Χρησιμοποιήστε το χιούμορ.
  - Είναι το αποτελεσματικότερο αγχολυτικό.
- Πάντα να ολοκληρώνετε μια συνάντηση με αυτό που συμφωνήθηκε να γίνει («όπως, λοιπόν, είπαμε ...»).



# Απόφθεγμα 4

---

Αν το μοναδικό εργαλείο που έχεις είναι ένα σφυρί, τότε όλα τα προβλήματα σου μοιάζουν με καρφιά.



# Απόφθεγμα 5

---

Μη μιλάς τόσο δυνατά, δεν μπορώ να σε ακούσω.



# Σημείωμα Αναφοράς

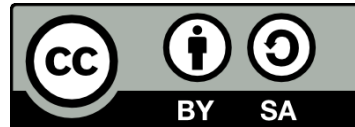
Copyright Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Δογάνης Γεώργιος,  
«Κοινωνική Αθλητική Ψυχολογία. Επικοινωνία και επίλυση συγκρούσεων».  
Έκδοση: 1.0. Θεσσαλονίκη 2014. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση:  
<http://eclass.auth.gr/courses/OCRS410/>





# Σημείωμα Αδειοδότησης

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά - Παρόμοια Διανομή [1] ή μεταγενέστερη, Διεθνής Έκδοση. Εξαιρούνται τα αυτοτελή έργα τρίτων π.χ. φωτογραφίες, διαγράμματα κ.λ.π., τα οποία εμπεριέχονται σε αυτό και τα οποία αναφέρονται μαζί με τους όρους χρήσης τους στο «Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων».



Ο δικαιούχος μπορεί να παρέχει στον αδειοδόχο ξεχωριστή άδεια να χρησιμοποιεί το έργο για εμπορική χρήση, εφόσον αυτό του ζητηθεί.

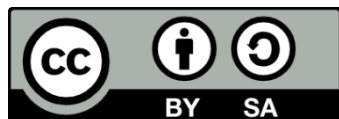
[1] <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>





# Τέλος ενότητας

Επεξεργασία: Μαριάνα Χ. Κοτζαμανίδου  
Θεσσαλονίκη, Χειμερινό Εξάμηνο 2013-2014



---

# Σημειώματα



# Διατήρηση Σημειωμάτων

Οποιαδήποτε αναπαραγωγή ή διασκευή του υλικού θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει:

- το Σημείωμα Αναφοράς
- το Σημείωμα Αδειοδότησης
- τη δήλωση Διατήρησης Σημειωμάτων
- το Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων (εφόσον υπάρχει)

μαζί με τους συνοδευόμενους υπερσυνδέσμους.

