

Ενεργητική Ακρόαση: Το κλειδί για μία αποτελεσματική επικοινωνία

Αριστείδης Λορέντζος
Ψυχολόγος – Σύμβουλος Επαγγελματικού Προσανατολισμού (M.Sc.)



ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφέρειών

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΣΠΑ 2014-2020

*Η ικανότητα να καταβάλλει
κανείς συνειδητή
προσπάθεια να ακούει με
προσοχή και να κατανοεί
τα μηνύματα του ομιλητή.*





λεκτική
αλληλεπίδραση

μη-λεκτική
αλληλεπίδραση
(τόνος, χροιά, ένταση
φωνής, οπτική επαφή)

γλώσσα του
σώματος
(χειρονομίες, στάση
σώματος, εκφράσεις
προσώπου, μορφασμοί,
εγγύτητα, εμφάνιση)

Σημεία ενεργητικής ακρόασης

Λεκτικά:

Ανάμνηση (με την ανάμνηση λεπτομερειών και ιδεών, ο ακροατής ενθαρρύνει τον ομιλητή να συνεχίσει)

Υποβολή διευκρινιστικών ερωτήσεων (ενθάρρυνση συνέχιση της συζήτησης)

Παράφραση (προς κατανόηση των λεγομένων)

Ανοιχτές ερωτήσεις (ελεύθερη έκφραση)

Σύνοψη (όσων έχουν ειπωθεί)

Μη λεκτικά:

Χαμόγελο / νεύμα (τρόπος συμφωνίας / σήμα ότι ένα μήνυμα γίνεται κατανοητό)

Οπτική επαφή (ενθαρρύνει τον ομιλητή)

Στάση σώματος (κλίση προς τα εμπρός ή μια ελαφριά κλίση του κεφαλιού)

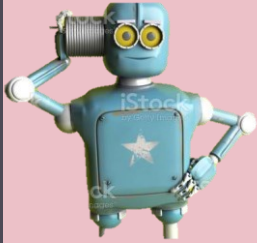
Διατήρηση προσοχής (κινητό τηλέφωνο / ρολόι κ.λπ.)



*The
L.A.F.F. don't C.R.Y.
strategy*

McNaughton & Vostal, 2010

*L.A.F.F. don't
C.R.Y.*



Listen, empathize and communicate respect

(ακούστε, δείξτε ενσυναίσθηση, επικοινωνήστε με σεβασμό)

Ask questions and ask permission to take notes

(υποβάλλετε ερωτήσεις και ζητήστε άδεια να κρατήσετε σημειώσεις)

Focus on the issues

(εστιάστε στα θέματα)

Find a first step (βρείτε ένα πρώτο βήμα)

don't

(μην)

Criticize people who aren't present

(...επικρίνετε άτομα που δεν είναι παρόντα)

React hastily and promise something you can't deliver

(...αντιδράτε βιαστικά και μην υπόσχεστε κάτι που δεν μπορείτε να εκπληρώσετε)

Yakety-yak-yak

(...φλυαρείτε λέγοντας άσχετα πράγματα)

Listen, empathize, and communicate respect

Γονέας: Ήρθα να μιλήσουμε για το γιο μου που έχει προβλήματα με τα μαθηματικά. Στα τελευταία τρία test έχει βαθμολογηθεί με κάτω από τη βάση.

Διευθυντής σχολείου: Καταλαβαίνω ότι σας προβληματίζει. Χαίρομαι που ήρθατε να με συναντήσετε.

Γονέας: Πραγματικά προσπαθεί κάθε μέρα στη μελέτη.

Ask questions

Διευθυντής σχολείου: Μπορώ να κρατάω σημειώσεις με όσα μου λέτε;

Γονέας: Φυσικά.

Διευθυντής Σχολείου: Ο γιος σας τι λέει γι' αυτό;

Γονέας: Λέει ότι δεν μπορεί να συμβαδίσει με τον καθηγητή στην τάξη και δεν καταλαβαίνει τις εργασίες του χωρίς να λάβει βοήθεια.

Διευθυντής Σχολείου: Για πείτε μου κάτι παραπάνω για τις εργασίες για το σπίτι. Πώς βλέπετε το γιο σας να τις διαχειρίζεται;

Γονέας: Μερικές εργασίες τις κάνει στην ενισχυτική διδασκαλία. Όταν, όμως, κάνει επαναλήψεις στο σπίτι πάλι μπερδεύεται. Δεν μπορεί να εντοπίσει γιατί κάνει λάθη.

Focus on the issues

Διευθυντής σχολείου: Θέλω να βεβαιωθώ ότι έχω κατανοήσει ό,τι μου είπατε. Ο γιος σας έχει λάβει κακή βαθμολογία στα test, κάνει τις εργασίες του στην ενισχυτική διδασκαλία που έχει βοήθεια αλλά στο σπίτι δυσκολεύεται αρκετά. Υπάρχει κάτι άλλο που θέλετε να προσθέσετε;

Γονέας: Εμείς, ως γονείς του, προσπαθούμε να τον βοηθήσουμε αλλά δεν τα καταφέρνουμε και τόσο καλά.

Find a first step

Διευθυντής σχολείου: Ως πρώτο βήμα, θα μιλήσω με τον καθηγητή των μαθηματικών για να ακούσω τη γνώμη του και μέχρι το τέλος της επόμενης εβδομάδας θα σας έχω τηλεφωνήσει.

Γονέας: Σας ευχαριστώ που με ακούσατε.

Παράδειγμα L.A.F.F.

Criticize people who aren't present

Γονέας: Ήρθα να μιλήσουμε για το γιο μου που έχει προβλήματα με τα μαθηματικά. Στα τελευταία τρία test έχει βαθμολογηθεί με κάτω από τη βάση.

Διευθυντής σχολείου: Ο γιος σας έχει φέτος ένα νέο καθηγητή που φέτος ήρθε στο σχολείο μας, οπότε μπορεί να μην έχει γνωρίσει ακόμη καλά το γιο σας.

React hastily and promise something you can't deliver

Γονέας: Ο γιος μου είχε και πάλι πέρυσι ένα νέο καθηγητή. Γιατί πρέπει «να πληρώνουμε εμείς τη νύφη» κάθε φορά που φεύγει από το σχολείο σας κάποιος καθηγητής;

Διευθυντής Σχολείου: Ξέρετε θα δω μήπως γίνεται να μεταφέρω το γιο σας σε άλλο τμήμα που διδάσκει πιο έμπειρος καθηγητής.

Yakety-yak-yak

Γονέας: Και τι θα γίνει με τη χαμηλή βαθμολογία που οφείλεται στην ανοργανωσιά σας;

Διευθυντής σχολείου: Καταλαβαίνω πόσο σας προβληματίζουν οι βαθμοί...και η κόρη μου θέλει να κάνει μεταπτυχιακό και πιέζεται ώστε να αποφοιτήσει από τη σχολή της με άριστα για να λάβει υποτροφία...

Γονέας: Με το γιο μου όμως τι θα γίνει; Μάλλον πρέπει να τον αλλάξω σχολείο...

Παράδειγμα Don't C.R.Y.

Το παιδί μας δεν μας λέει ότι ζηλεύει τον μικρό του αδελφό, αλλά η συμπεριφορά του μας κάνει να πιστεύουμε ότι νιώθει ζήλεια. Παρατηρούμε ότι τον κτυπάει όταν είμαστε μακριά του, εκδηλώνει το θυμό του αντιδρώντας σε μας με αδικαιολόγητα ξεσπάσματα με κλάματα ή φωνές.

Η μητέρα δεν ακούει το παιδί της με ενσυναίσθηση. Δεν μπαίνει στη θέση του.

Φωνάζει το παιδί της:

Πρόσεχε καλά. Μην κτυπάς τον αδελφό σου και να ηρεμήσεις, γιατί αν δεν συμπεριφέρεσαι καλά, θα σε τιμωρήσω!

Ενεργητική ακρόαση

Η μητέρα πλησιάζει το παιδί της το παίρνει στην αγκαλιά της και του λέει:

- *Καταλαβαίνω ότι μπορεί να ζηλεύεις, όταν παίρνω αγκαλιά τον αδελφό σου, αλλά είναι τόσο μικρός που δεν μπορεί να κάνει τίποτα μόνος του όπως εσύ. Το ίδιο έκανα και με σένα όταν ήσουν τόσο μικρούλης. Θα ήθελα τη βοήθεια σου στο μάζεμα των παιχνιδιών σου, για να έχουμε περισσότερο χρόνο να περνάμε μόνοι οι δυο μας. Θα ήθελες να αλλάζουμε μαζί τις πάνες του αδελφού σου, και να το ντύνουμε; Θα ένιωθες πιο καλά αν παίζαμε όλοι μαζί;*
- *Ναιiiiiiiii Είσαι η καλύτερη μαμά του κόσμου. Αν δεν πουλήσουμε τον αδελφό μου, μπορεί και να τον αγαπήσω !!!*

(<http://www.rotasapantaw.wordpress.com>)

Ένα ακόμη παράδειγμα...

Thomas Gordon: «Τα Μυστικά του Αποτελεσματικού Γονέα»



Ασκήσεις Ενεργητικής Ακρόασης

- Κάντε τον ομιλητή να αισθάνεται ότι ακούγεται
- Ακούστε για να διατηρήσετε πληροφορίες
- Κάντε ερωτήσεις
- Δώστε προσοχή στις μη λεκτικές ενδείξεις

(https://worldscholarshub.com/el/active-listening-exercises/#active_listening_exercises_category1)

Κάντε τον
ομιλητή να
αισθάνεται
ότι
ακούγεται

Παράφρασε αυτό που είπε ο ομιλητής

Ζητήστε από τον φίλο σας να σας πει για τον εαυτό του – το αγαπημένο του βιβλίο, ταινία κ.λπ.. Καθώς μιλάει, **διατηρήστε θετική γλώσσα του σώματος**, όπως ένα νεύμα και δώστε λεκτικές επιβεβαιώσεις όπως «*συμφωνώ*», «*καταλαβαίνω*» κ.λπ.. Όταν ο φίλος σας τελειώσει να μιλήσει, **επαναλάβετε** αυτό που είπε. Για παράδειγμα: «*Σε άκουσα να λες ότι ο αγαπημένος σου ήρωας είναι γενναίος...*».

Συζητήστε ένα γενικό θέμα με τον φίλο σας

Συζητήστε ένα γενικό θέμα, πχ. για το πρόβλημα της αστεγίας. Καθένας από εσάς θα πρέπει να είναι ομιλητής ή ο ακροατής (εναλλάξ). Όταν ο ομιλητής τελειώσει την ομιλία του, ο ακροατής πρέπει να **επαναλάβει** τα κύρια σημεία του ομιλητή και να του προσφέρει ένα **κομπλιμέντο**.

Διακοπές 3 λεπτών

Σε αυτή τη δραστηριότητα, ο ομιλητής μιλά για τις **ονειρεμένες διακοπές** του για τρία λεπτά. Ο ομιλητής πρέπει να περιγράψει τι θέλει από διακοπές αλλά **χωρίς** να αναφέρει **προορισμό**. Ενώ ο ομιλητής μιλάει, ο ακροατής δίνει προσοχή και χρησιμοποιεί μόνο **μη λεκτικές ενδείξεις** για να δείξει ενδιαφέρον για αυτό που λέει ο ομιλητής. Μετά από 3 λεπτά, ο ακροατής πρέπει να **συνοψίσει** τα βασικά σημεία των ονειρεμένων διακοπών του ομιλητή και στη συνέχεια να **μαντέψει** το όνομα του προορισμού. Στη συνέχεια, ο ομιλητής εξετάζει πόσο κοντά ήταν ο ακροατής σε αυτό που είπε και χρειαζόταν. Επίσης, ο ομιλητής εξετάζει τις **μη λεκτικές ενδείξεις** του ακροατή.

Ακούστε για
να
διατηρήσετε
πληροφορίες

Παίξτε το παιχνίδι «spot the change»

Αυτή είναι μια δραστηριότητα δύο ατόμων. Ζητήστε από τον φίλο σας να σας διαβάσει μια σύντομη ιστορία. Στη συνέχεια, θα πρέπει να το διαβάσει **ξανά, αφού κάνει κάποιες αλλαγές**. Κάθε φορά που ακούτε μια αλλαγή, χτυπήστε παλαμάκια ή σηκώστε το χέρι σας για να υποδείξετε ότι υπάρχει πιθανότητα.

Διαβάστε ένα βιβλίο με παραμύθια

Διαβάστε βιβλία σύντομων ιστοριών που περιέχουν συχνά ερωτήσεις στο τέλος κάθε κεφαλαίου. Αφού διαβάσετε κάθε κεφάλαιο, **απαντήστε στις ερωτήσεις** και επιστρέψτε για να διαβάσετε το κεφάλαιο για να ελέγξετε αν οι απαντήσεις σας ήταν σωστές.

Διαβάστε μια μεγάλη ανάρτηση στο blog

Προσπαθήστε να διαβάσετε ένα μεγάλο άρθρο (τουλάχιστον 1,500 λέξεις). Δώστε απόλυτη **προσοχή** όταν διαβάζετε αυτό το άρθρο. Οι περισσότεροι αρθρογράφοι συνήθως προσθέτουν ερωτήσεις στο τέλος του άρθρου. Αναζητήστε αυτές τις ερωτήσεις και **δώστε απαντήσεις** στην ενότητα σχολίων.

Κάντε ερωτήσεις

Παίξτε ένα παιχνίδι ζωγραφικής

Αυτή είναι μια άσκηση δύο ατόμων. Πείτε στον φίλο σας να πάρει ένα φύλλο που περιέχει διάφορα σχήματα όπως τρίγωνα, κύκλους, τετράγωνα κ.λπ. διαφόρων χρωμάτων. Θα χρειαστείτε ένα μολύβι, ένα φύλλο χαρτί και μαρκαδόρους. Στη συνέχεια, εσείς και ο φίλος σας θα πρέπει να καθίσετε πλάτη με πλάτη. Ζητήστε από τον φίλο σας να **περιγράψει** τα σχήματα στο φύλλο. Στη συνέχεια, **σχεδιάστε τα σχήματα με βάση τις απαντήσεις του φίλου σας**. Τέλος, και τα δύο φύλλα θα πρέπει να συγκριθούν για να δούμε αν αντιγράψατε με ακρίβεια το σχέδιο.

Αυτή η άσκηση θα σας δείξει πόσο σημαντικό είναι να κάνετε τις σωστές ερωτήσεις για να αποκτήσετε τις απαραίτητες πληροφορίες.

Τα τρία γιατί

Αυτή η δραστηριότητα απαιτεί δύο άτομα – έναν ομιλητή και έναν ακροατή. Ο ομιλητής θα μιλούσε για οποιοδήποτε θέμα του ενδιαφέροντος για περίπου ένα λεπτό. Στη συνέχεια, ο ακροατής πρέπει να δώσει μεγάλη προσοχή σε αυτά που λέει ο ομιλητής και **να μπορεί να κάνει ερωτήσεις «γιατί»**. Αυτές οι ερωτήσεις δεν έχουν ήδη απαντηθεί από τον ομιλητή κατά τη διάρκεια του ενός λεπτού ομιλίας του. Η ιδέα είναι να βρείτε ερωτήσεις που δεν έχουν απαντηθεί από τον ομιλητή.

Αυτή η άσκηση δραστηριότητας θα σας βοηθήσει να μάθετε πώς να κάνετε σχετικές ερωτήσεις, οι οποίες θα παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες.

Δώστε προσοχή στις μη λεκτικές ενδείξεις

Μιμηθείτε το

Αυτή είναι μια δραστηριότητα δύο ατόμων. Δώστε σε κάποιο φίλο σας μια ιστορία να διαβάσει, θα πρέπει να **διαβάσει την ιστορία** για περίπου 5 λεπτά και να **βρει εκφράσεις** που πιστεύει ότι είναι κατάλληλες για να περιγράψει την ιστορία. Στο τέλος των 5 λεπτών, πείτε στον φίλο σας **να περιγράψει την ιστορία με μη λεκτικά στοιχεία**. Πρέπει να κατανοήσετε αυτές τις μη λεκτικές ενδείξεις και να πείτε στον φίλο σας περί τίνος πρόκειται.

Αυτή η άσκηση θα σας βοηθήσει να αναπτύξετε την κατανόηση των μη λεκτικών ενδείξεων. Θα μάθετε επίσης πώς να διαβάζετε μη λεκτικές ενδείξεις.

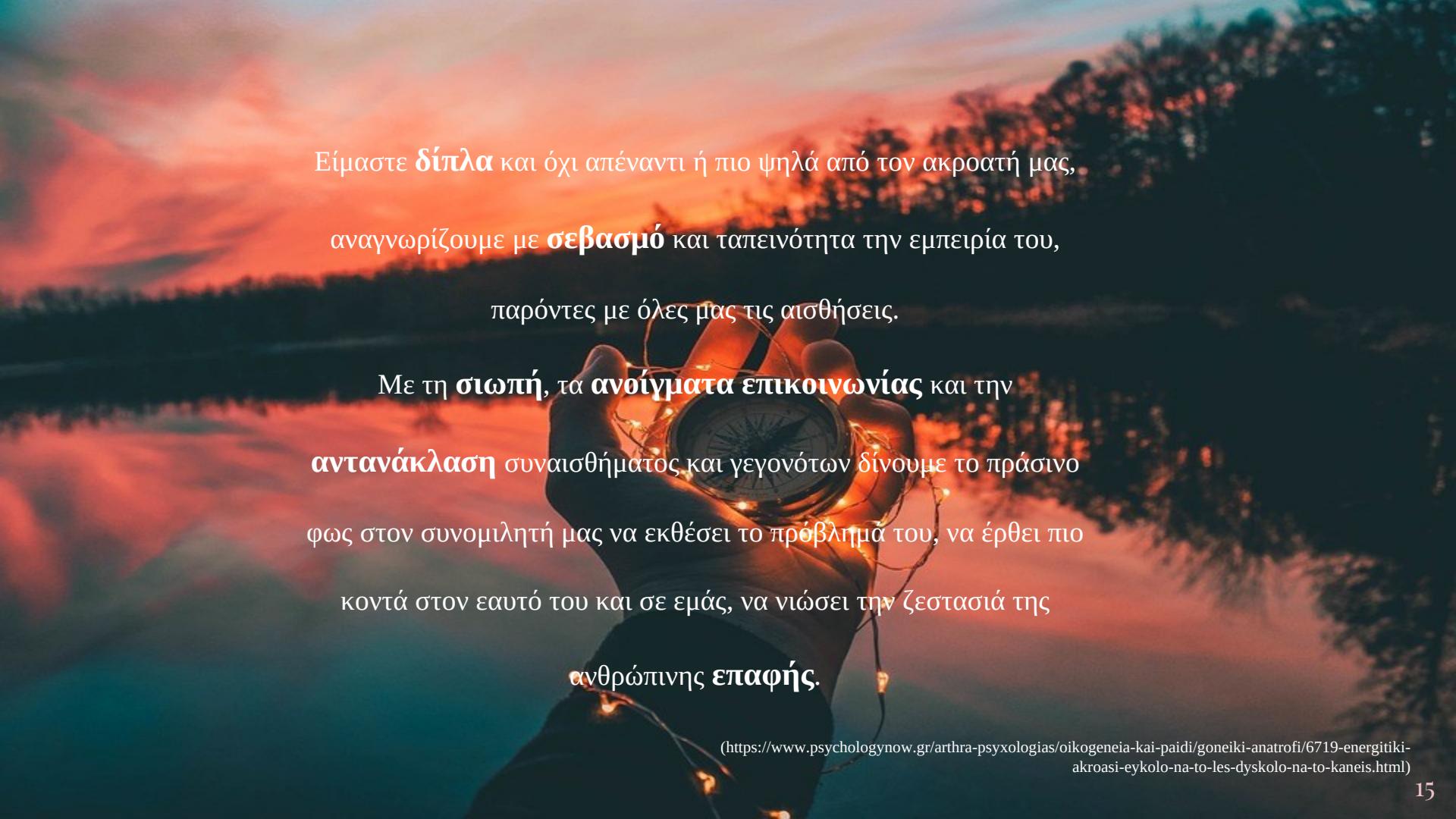
Ακούστε χωρίς να πείτε καμία λέξη

Ζητήστε από κάποιον να σας πει μια ιστορία για τη ζωή του/της – όπως να περιγράψει τις διακοπές του, το party γενεθλίων του, κ.α.. **Ακούστε χωρίς να πείτε τίποτα, αλλά δώστε μη λεκτικές ενδείξεις**. Ρωτήστε το άτομο εάν τα μη λεκτικά σήματα σας είναι ενθαρρυντικά ή όχι.

Μαντέψτε την εικόνα

Για αυτήν την άσκηση, πρέπει να δημιουργήσετε μια ομάδα (τουλάχιστον 4 ατόμων). Η ομάδα επιλέγει ένα άτομο για να ελέγξει μια εικόνα και **να περιγράψει την εικόνα** χρησιμοποιώντας **χειρονομίες και άλλες μη λεκτικές ενδείξεις**. Αυτό το άτομο θα είναι αντιμέτωπο με την εικόνα και τα άλλα μέλη της ομάδας δεν θα αντιμετωπίσουν την εικόνα. Τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας προσπαθούν να μαντέψουν το όνομα της εικόνας που περιγράφεται με βάση μη λεκτικές ενδείξεις. Παίξτε αυτό το παιχνίδι επανειλημμένα και ανταλλάξτε ρόλους με άλλα μέλη της ομάδας.

Αυτή η άσκηση θα σας διδάξει πώς να διαβάζετε και να ερμηνεύετε μη λεκτικές ενδείξεις.

A hand holding a compass and string lights against a sunset background. The hand is in the foreground, holding a round compass with a string of warm white lights wrapped around it. The background is a sunset over a body of water, with trees silhouetted against the sky. The sky is a mix of orange, red, and blue.

Είμαστε **δίπλα** και όχι απέναντι ή πιο ψηλά από τον ακροατή μας,
αναγνωρίζουμε με **σεβασμό** και ταπεινότητα την εμπειρία του,
παρόντες με όλες μας τις αισθήσεις.

Με τη **σιωπή**, τα **ανοίγματα επικοινωνίας** και την
αντανάκλαση συναισθήματος και γεγονότων δίνουμε το πράσινο
φως στον συνομιλητή μας να εκθέσει το πρόβλημά του, να έρθει πιο
κοντά στον εαυτό του και σε εμάς, να νιώσει την ζεστασιά της
ανθρώπινης επαφής.

(<https://www.psychologynow.gr/arthra-psyxologias/oikogeneia-kai-paidi/goneiki-anatrofi/6719-energitiki-akroasi-eykolo-na-to-les-dyskolo-na-to-kaneis.html>)



"Hope Theory", Μοντέλο Επαγγελματικής Ανάπτυξης Εστιασμένο στην Ελπίδα

<https://www.youtube.com/watch?v=CM5BjldBm0&t=235s>

"Hope Theory" Θεωρία της Ελπίδας εστιασμένη σε επαγγελματικά περιβάλλοντα

<https://www.youtube.com/watch?v=igjQ3ybw2UY>

Η Ελπίδα ως ψυχολογικό όχημα Ζωής

<https://www.youtube.com/watch?v=P8l7fkRevA0&t=9s>

Η Δύναμη της Ελπίδας στις Αποφάσεις μας

<https://www.youtube.com/watch?v=L8Vr-cOTzJY&t=3181s>

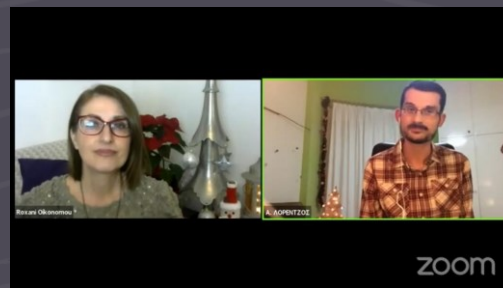


Πώς με ποιον τρόπο μπορεί να επανακάμψουμε όταν συμβεί ένα στρεσογόνο γεγονός/τραύμα

<https://www.youtube.com/watch?v=jdy2NCktZ-g&t=105s>

Μιλάμε για την αποτυχία...Αλλιώς!

<https://www.youtube.com/watch?v=yX6US6wEmCU&t=416s>



Ε.Χ.Ε. Αγάπη! Η σύνδεση της έννοιας της αγάπης με τις έννοιες ένστικτο, χάος και ελπίδα!

<https://www.youtube.com/watch?v=9VLP524P7YE>

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ !

Αριστείδης Λορέντζος

Ψυχολόγος - Σύμβουλος Επαγγελματικού Προσανατολισμού (M.Sc.)

www.linkedin.com/in/aristeidis-lorentzos-46874a3a