



Εκπαιδευτικός, Επιστημονικός και
Πολιτιστικός Οργανισμός
των Ηνωμένων Εθνών
Organisation des Nations Unies
pour l' éducation,
la science et la culture

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
CLUB POUR L' UNESCO
MUNICIPALITÉ DE MAROUSSI (ATTICA)

• ΜΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΟΜΙΛΩΝ,
• ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
• MEMBRE DE LA FEDERATION HELLENIQUE
• DES CLUBS ASSOCIATIONS ET CENTRES POUR L' UNESCO

Χρησιμοποιώντας την Ενεργητική Ακρόαση - Μέρος Α'

Όλοι χρειαζόμαστε κάποιον στον οποίο να μπορούμε να μιλήσουμε γι' αυτά, που μας απασχολούν.

Το άτομο το οποίο θα επιλέξουμε μπορεί να προέρχεται είτε από το οικογενειακό είτε από το φιλικό μας περιβάλλον ή να είναι ο σύντροφός μας.

Η προσδοκία κατά τη διάρκεια της συνομιλίας είναι πάντα η ίδια. **Να μπορούμε να ακουτούμε και να μας καταλάβουν.**

Παρατηρούμε όμως, ότι ορισμένες φορές οι ακροατές μας διατηρούν μια παθητική στάση και μας δίνουν την αίσθηση ότι μιλάμε σε τοίχο.

Άλλοι αδυνατούν να μας αφήσουν να ολοκληρώσουμε τις σκέψεις μας και παρεμβαίνουν διαρκώς με υποδείξεις και συμβουλές, μη κατανοώντας ότι δεν είναι αυτό, που ουσιαστικά χρειαζόμαστε εκείνη τη στιγμή.

Φυσικά τα ίδια λάθη ενδεχομένως να πράττουμε κι εμείς, όταν βρισκόμαστε στη δική τους θέση. Όταν δηλαδή κάποιος άλλος απευθύνεται σ' εμάς ζητώντας να μοιραστεί κάτι, που τον προβληματίζει.

Η ενεργητική ακρόαση έχει λανθασμένα χαρακτηριστεί από πολλούς ως «απλά επαναλαμβάνω αυτά, που μου λέει ο συνομιλητής μου, χωρίς να παίρνω θέση».

Πρόκειται για μια δεξιότητα επικοινωνίας με κύρια χαρακτηριστικά της

- ◆ την ενσυναίσθηση,
- ◆ την άνευ όρων αποδοχή του ομιλητή,
- ◆ την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη κατανόηση και
- ◆ το σεβασμό

i. στο άτομο γενικά και

ii. στη δυσκολία, που αντιμετωπίζει, ειδικά.

Ενεργητική ακρόαση

Είναι μια τεχνική επικοινωνίας, που απαιτεί από τον ακροατή να καταλάβει, να ερμηνεύσει και να αξιολογήσει το τι ακούει. Η δυνατότητα να ακούσει ενεργά μπορεί να βελτιώσει τις προσωπικές σχέσεις μέσω της μείωσης των συγκρούσεων, της ενίσχυσης της συνεργασίας, και της ενθάρρυνσης της κατανόησης.

Κατά την αλληλεπίδραση, οι άνθρωποι συχνά δεν ακούνε με προσοχή. Μπορεί να αποσπασθεί η προσοχή τους, σκεπτόμενοι άλλα πράγματα, ή σκεπτόμενοι αυτό, που πρόκειται να πουν έπειτα (η τελευταία περίπτωση ισχύει ιδιαίτερα σε περιπτώσεις διαφωνιών και συγκρούσεων).



Κατερίνα Τζόαν Dearing, Chartered Psychologist



ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ / SECRETARIAT

Βασ. Γεωργίου 2-4, Μαρούσι, ΤΚ 15122
2-4, rue Vas. Georgiou, 15122, Maroussi, Athènes

Τηλ/Τέλ: 210-6147002 ❖ φάξ/fax: 210-6147004
url: www.unesco.gr ❖ e-mail: info@unesco.gr



Εκπαιδευτικός, Επιστημονικός και
Πολιτιστικός Οργανισμός
των Ηνωμένων Εθνών
Organisation des Nations Unies
pour l' éducation,
la science et la culture

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
CLUB POUR L' UNESCO
MUNICIPALITÉ DE MAROUSSI (ΑΤΤΙΚΑ)

• ΜΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΟΜΙΛΩΝ,
• ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
• MEMBRE DE LA FEDERATION HELLENIQUE
• DES CLUBS ASSOCIATIONS ET CENTRES POUR L' UNESCO

Η ενεργή ακρόαση είναι ένας δομημένος τρόπος ακρόασης και ανταπόκρισης στους άλλους δίνοντας προσοχή στον ομιλητή. Η αναστολή του πλαισίου αναφοράς κάποιου ατόμου, η αναστολή της κρίσης και η αποφυγή άλλων εσωτερικών διανοητικών δραστηριοτήτων, είναι σημαντικά, ώστε να ανταποκρινόμαστε πλήρως στον ομιλητή.

Είναι σημαντικό για έναν ακροατή να παρακολουθεί τη συμπεριφορά του ομιλητή και τη *γλώσσα του σώματός του*. Έχοντας την ικανότητα να ερμηνεύει τη γλώσσα του σώματος ενός ατόμου, επιτρέπει στον ακροατή να αναπτύξει μια πιο ακριβή κατανόηση του μηνύματος του ομιλητή.

Όταν ο ακροατής δεν ανταποκρίνεται στη μη-λεκτική γλώσσα του ομιλητή, αυτός/αυτή συμμετέχει σε μια απάντηση, που βασίζεται μόνο στο περιεχόμενο και αγνοεί τα συναισθήματα, που καθοδηγούν το μήνυμα.

Ακούγοντας, ο ακροατής μπορεί μετά να παραφράσει τα λόγια του ομιλητή. Είναι σημαντικό να σημειώσουμε ότι ο ακροατής δεν είναι αναγκαίο να συμφωνεί με τον ομιλητή, αλλά μόνο να δηλώσει αυτό, που ειπώθηκε.

Σε συναισθηματικά φορτισμένες επικοινωνίες, ο ακροατής μπορεί να ακούσει τα συναισθήματα. Άρα, παρά να επαναλαμβάνει μόνο το τι έχει πει ο ομιλητής, ο ενεργός ακροατής μπορεί να περιγράψει το υποκείμενο συναίσθημα ("Φαίνεται να νιώθεις θυμό," ή "Φαίνεται να νιώθεις απογοητευμένος, μήπως είναι επειδή ... ;").

Σύμφωνα με τον Cozolino (2002), «η ενσυναίσθηση είναι μία προσπάθεια να βιώσουμε τον εσωτερικό κόσμο του άλλου, διατηρώντας τη δική μας οπτική» κι επίσης «για να υπάρχει ενσυναίσθηση, χρειάζεται να διατηρούμε την αντίληψη του δικού μας εσωτερικού κόσμου, καθώς φανταζόμαστε τον εσωτερικό κόσμο των άλλων».

Κατά τους Mearns και Thorne (2000), η ενσυναίσθηση:

1. Δείχνει ότι ο ακροατής κατανοεί τον ομιλητή
2. Αυξάνει την αυτοεκτίμηση του ομιλητή
3. «Διαλύει» την αίσθηση αποξένωσης του ομιλητή
4. Ενισχύει την αυτογνωσία του ομιλητή, με την προτροπή από τον ακροατή για βαθύτερη εξερεύνηση

Αντίστοιχα, οι ακροατές με ενσυναίσθηση:

1. Δείχνουν ότι παίρνουν στα σοβαρά τη σχέση
2. Μαθαίνουν να γνωρίζουν πώς αισθάνεται ο ομιλητής λεπτό προς λεπτό
3. Αναπτύσσουν την ικανότητα να επικοινωνούν και να δείχνουν την κατανόησή τους με μια «γλώσσα», η οποία είναι διαρκώς συντονισμένη με τα συναισθήματα του ομιλητή, χρησιμοποιώντας, συχνά, απαντήσεις, που θα τον βάλουν σε σκέψεις
4. Προσπαθούν να ανακαλύψουν συναισθήματα του ομιλητή, τα οποία είναι κρυμμένα ή δυσκολεύονται να εκφραστούν και τον ενημερώνουν γι' αυτά, που παρατηρούν (π.χ. αισθάνομαι ότι έχεις πολύ θυμό μέσα σου)

Κατερίνα Τζόαν Dearing, Chartered Psychologist



ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ / SECRETARIAT

Βασ. Γεωργίου 2-4, Μαρούσι, ΤΚ 15122
2-4, rue Vas. Georgiou, 15122, Maroussi, Athènes

Τηλ/Τέλ: 210-6147002 ❖ φάξ/fax: 210-6147004
url: www.unesco.gr ❖ e-mail: info@unesco.gr



Εκπαιδευτικός, Επιστημονικός και
Πολιτιστικός Οργανισμός
των Ηνωμένων Εθνών
Organisation des Nations Unies
pour l' éducation,
la science et la culture

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
CLUB POUR L' UNESCO
MUNICIPALITÉ DE MAROUSSI (ΑΤΤΙΚΑ)

• ΜΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΟΜΙΛΩΝ,
• ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
• MEMBRE DE LA FEDERATION HELLENIQUE
• DES CLUBS ASSOCIATIONS ET CENTRES POUR L' UNESCO

5. Παρακινούν τον ομιλητή να παρέμβει και να τους διευκρινίσει κάτι, που ενδεχομένως έχουν αντιληφθεί και αναπαραγάγει λανθασμένα, χωρίς όμως να υπάρχει αμυντική διάθεση από μεριά του δεύτερου
6. Αναγνωρίζουν και παραδέχονται τα λάθη τους ως ακροατές και προσπαθούν να επανέλθουν στη σωστή «τροχιά» της συζήτησης, χωρίς αντίστοιχα κι οι ίδιοι να κρατούν αμυντική στάση

Άρα, η ενσυναίσθηση είναι μια δεξιότητα συμπεριφοράς την οποία, ίσως, δεν έχουμε αναπτύξει.

Άτομα σε σύγκρουση συχνά έρχονται σε αντίθεση μεταξύ τους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα το ένα άτομο να αρνείται την ισχύ της θέσης του άλλου απόμου.

Το στήσιμο των ενεδρών συμβαίνει, όταν ακούμε τα μειονεκτήματα στα επιχειρήματα του άλλου απόμου και αγνοούμε τα προτερήματα.

Αν ο σκοπός είναι να επιτευχούμε από τη θέση του ομιλητή και να υποστηρίξουμε τη δική μας, αυτό μπορεί να περιλαμβάνει μια διαστρέβλωση του επιχειρήματος του ομιλητή και έτσι ενισχύεται ο ανταγωνισμός.

Κάθε μέρος μπορεί να αντιδράσει αμυντικά και μπορεί να φύγει ή να αποσυρθεί. Από την άλλη πλευρά, εάν το ένα μέρος διαπιστώσει ότι το άλλο μέρος καταλαβαίνει, μια ατμόσφαιρα συνεργασίας μπορεί να δημιουργηθεί.

Αυτό αυξάνει την πιθανότητα συνεργασίας και επίλυσης της σύγκρουσης.

Μια διαδικασία τεσσάρων βημάτων (που ονομάζεται «Μη - βίαιη επικοινωνία» - "Nonviolent Communication" ή "NVC") - η οποία σχεδιάστηκε από τον Marshall Rosenberg - μπορεί να συμβάλει στη διευκόλυνση της ενεργητικής ακρόασης.

«Όταν συγκεντρωνόμαστε στην αποσαφήνιση αυτού, που παρατηρείται, αυτού που είναι αισθητό και αυτού που χρειάζεται (και ζητείται), αντί να κάνουμε διάγνωση και να κρίνουμε, ανακαλύπτουμε το βάθος της δικής μας συμπόνιας. Μέσω της έμφασης στη βαθιά ακρόαση - προς τους εαυτούς μας, καθώς και στους άλλους - η NVC καλλιεργεί σεβασμό, προσοχή και εμπάθεια και γεννά μια αμοιβαία επιθυμία να δίνουμε από καρδιάς».

Ο Rosenberg διευκρινίζει περαιτέρω την πολυπλοκότητα της αντίληψης και την προσαρμοστικότητα αυτού, που αποκαλεί «βαθιά ακρόαση», λέγοντας:

«Αν και αναφέρομαι βολικά στην NVC ως μια "διαδικασία" ή "γλώσσα", είναι δυνατόν να εκφράζονται και τα τέσσερα κομμάτια του μοντέλου, χωρίς να αρθρώνουμε μια λέξη. Η ουσία της NVC βρίσκεται στη συνείδηση αυτών των τεσσάρων τμημάτων, και όχι στις πραγματικές λέξεις, που ανταλλάσσονται».

Για να ενισχύσετε τις δεξιότητες ακρόασής σας, πρέπει να αφήσετε το άλλο άτομο να καταλάβει ότι ακούτε αυτά, που λέει.

Για να καταλάβετε τη σημαντικότητα αυτού, ρωτήστε τον εαυτό σας, εάν έχετε εμπλακεί ποτέ σε μια συζήτηση, όπου έχετε αναρωτηθεί, εάν το άλλο πρόσωπο άκουγε αυτά, που λέγατε.

Αναρωτιέστε εάν το μήνυμά σας γίνεται αντιληπτό, ή ακόμη, αν αξίζει τον κόπο να συνεχίζετε να μιλάτε.

Αισθάνεστε σα να μιλάτε σε έναν τοίχο και αυτό είναι κάτι, που θέλετε να αποφύγετε.

Κατερίνα Τζόαν Dearing, Chartered Psychologist



ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ / SECRETARIAT

Βασ. Γεωργίου 2-4, Μαρούσι, ΤΚ 15122
2-4, rue Vas. Georgiou, 15122, Maroussi, Athènes

Τηλ/Τέλ: 210-6147002 ❖ φάξ/fax: 210-6147004
url: www.unesco.gr ❖ e-mail: info@unesco.gr



Εκπαιδευτικός, Επιστημονικός και
Πολιτιστικός Οργανισμός
των Ηνωμένων Εθνών
Organisation des Nations Unies
pour l' éducation,
la science et la culture

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
CLUB POUR L' UNESCO
MUNICIPALITÉ DE MAROUSSI (ATTICA)

• ΜΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΟΜΙΛΩΝ,
• ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
• MEMBRE DE LA FEDERATION HELLENIQUE
• DES CLUBS ASSOCIATIONS ET CENTRES POUR L' UNESCO

Η γνωστοποίηση μπορεί να είναι κάτι απλό, όπως ένα νεύμα του κεφαλιού ή ένα απλό «ναι». Δε συμφωνείτε απαραίτητα με το πρόσωπο, απλά δείχνετε ότι ακούτε. Χρησιμοποιώντας τη γλώσσα του σώματος και άλλα σημάδια για να γνωστοποιείτε ότι ακούτε, σας θυμίζει επίσης να δίνετε προσοχή και να μην αφήνετε το μυαλό σας να ταξιδεύει.

Πρέπει επίσης να προσπαθείτε να ανταποκρίνεστε στον ομιλητή με έναν τρόπο που θα τον/την ενθαρρύνει να συνεχίσει να μιλά, ώστε να πάρετε τις πληροφορίες, που χρειάζεστε. Αν και κουνώντας το κεφάλι και λέγοντας «ναι» μαρτυρεί ότι ενδιαφέρεστε, μια περιστασιακή ερώτηση ή σχόλιο για να ανακεφαλαιώσετε αυτά, που έχουν ειπωθεί, δείχνει ότι έχετε κατανοήσει και το μήνυμα.

Πώς μπορούμε να γίνουμε ενεργητικοί ακροατές;

Σύμφωνα με τον Gendlin (1981), πρέπει να υιοθετήσουμε την ιδέα του «να ακούμε τα δικά μας βήματα».

Να εξελισσόμαστε διαρκώς σαν προσωπικότητες και αυτό μπορεί να επιτευχθεί, πέρα από την ψυχανάλυση και την ψυχοθεραπεία, μέσα από τις τέχνες (λογοτεχνία, ταινίες, θέατρο, εικαστικές τέχνες, συζητήσεις και συμπόσια).

Επίσης, να είμαστε συντονισμένοι με τις ανάγκες, αλλά και τους φόβους μας.

Να εξασκούμαστε με το να ακούμε και να ανταποκρινόμαστε σε τρίτους.

Να μάθουμε να μη βγάζουμε συμπεράσματα για τους άλλους και τέλος, να χρησιμοποιούμε συνετά τις απόψεις τρίτων, για να ενισχύσουμε την κατανόηση του εαυτού μας και την ποιότητα της ικανότητάς μας ως ακροατές.

Η ενσυναίσθηση δεν μπορεί να υπάρχει χωρίς «ξεστασιά» και ειλικρίνεια.

Υπάρχουν πέντε βασικά στοιχεία της ενεργητικής ακρόασης. Όλα σας βοηθούν να εξασφαλίσετε ότι ακούτε το άλλο πρόσωπο και ότι το άλλο πρόσωπο γνωρίζει ότι ακούτε αυτά που λέει.

1. **Δώστε προσοχή.** Δώστε στον ομιλητή την αμέριστη προσοχή σας, και γνωστοποιήστε το μήνυμα. Αναγνωρίστε ότι η μη-λεκτική επικοινωνία επίσης «μιλάει» δυνατά.

- Κοιτάζετε τον ομιλητή
- Βάλτε στην άκρη τις σκέψεις, που αποσπούν την προσοχή σας. Μην προετοιμάζετε διανοητικά μια αντίκρουση!
- Αποφύγετε να αποσπάται η προσοχή σας από περιβαλλοντικούς παράγοντες
- «Ακούστε» τη γλώσσα του σώματος του ομιλητή
- Απέχετε από άλλες συνομιλίες, όταν ακούτε μέσα στο περιβάλλον μιας ομάδας



Κατερίνα Τζόαν Dearing, Chartered Psychologist



ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ / SECRETARIAT

Βασ. Γεωργίου 2-4, Μαρούσι, ΤΚ 15122
2-4, rue Vas. Georgiou, 15122, Maroussi, Athènes

Τηλ/Τέλ: 210-6147002 ❖ φάξ/fax: 210-6147004
url: www.unesco.gr ❖ e-mail: info@unesco.gr



Εκπαιδευτικός, Επιστημονικός και
Πολιτιστικός Οργανισμός
των Ηνωμένων Εθνών
Organisation des Nations Unies
pour l' éducation,
la science et la culture

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
CLUB POUR L' UNESCO
MUNICIPALITÉ DE MAROUSSI (ΑΤΤΙΚΑ)

• ΜΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΟΜΙΛΩΝ,
• ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
• MEMBRE DE LA FEDERATION HELLENIQUE
• DES CLUBS ASSOCIATIONS ET CENTRES POUR L' UNESCO

2. **Δείξτε ότι ακούτε.** Χρησιμοποιήστε τη δική σας γλώσσα του σώματος και τις χειρονομίες σας για να μεταφέρετε την προσοχή σας.

- Γνέφετε περιστασιακά
- Χαμογελάτε και χρησιμοποιείτε άλλες εκφράσεις προσώπου
- Προσέξτε τη στάση σας και βεβαιωθείτε ότι είναι ανοικτή και φιλόξενη
- Ενθαρρύνετε τον ομιλητή να συνεχίσει με μικρά λεκτικά σχόλια, όπως «ναι» και «βέβαια»

3. **Παρέχετε ανατροφοδότηση.** Τα προσωπικά μας φίλτρα, οι υποθέσεις, οι κρίσεις και τα πιστεύω μας μπορούν να διαστρεβλώσουν αυτά, που ακούμε. Ως ακροατές, ο ρόλος σας είναι να καταλάβετε αυτό, που ειπώθηκε. Αυτό μπορεί να απαιτεί το να εκφράζετε αυτό, που έχει ειπωθεί και να κάνετε ερωτήσεις.

- Εκφράστε αυτό, που ειπώθηκε, παραφράζοντάς το. «Αυτό που ακούω είναι ότι...» και «Ακούγεται ότι λες...» είναι καλοί τρόποι να γυρίζετε πίσω
- Κάντε ερωτήσεις για να διευκρινίσετε συγκεκριμένα σημεία. «Τί εννοείς όταν λες ότι...;» «Αυτό εννοείς;»
- Κατά διαστήματα παρουσιάζετε περιληπτικά τα σχόλια του ομιλητή

4. **Καθυστερείτε να υποβάλλετε την κρίση σας.** Το να διακόπτετε είναι χάσιμο χρόνου. Συγχύζει τον ομιλητή και περιορίζει την πλήρη κατανόηση του μηνύματος.

- Αφήστε τον ομιλητή να τελειώσει
- Μην διακόπτετε με αντεπιχειρήματα

5. **Ανταποκριθείτε κατάλληλα.** Η ενεργητική ακρόαση είναι ένα μοντέλο για σεβασμό και κατανόηση. Κερδίζετε πληροφορίες και προοπτική. Δεν κερδίζετε τίποτα με το να επιτίθεστε στον ομιλητή ή αλλιώς να τον μειώνετε.

- Να είστε αμερόληπτοι, ανοικτοί και ειλικρινείς στις απαντήσεις σας
- Υποστηρίξτε με σεβασμό τις απόψεις σας
- Να αντιμετωπίζετε το άλλο πρόσωπο όπως αυτός ή αυτή θα ήθελαν να αντιμετωπιστούν

Κατερίνα Τζόαν Dearing, Chartered Psychologist



ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ / SECRETARIAT

Βασ. Γεωργίου 2-4, Μαρούσι, ΤΚ 15122
2-4, rue Vas. Georgiou, 15122, Maroussi, Athènes

Τηλ/Τέλ: 210-6147002 ❖ φαξ/fax: 210-6147004
url: www.unesco.gr ❖ e-mail: info@unesco.gr



Εκπαιδευτικός, Επιστημονικός και
Πολιτιστικός Οργανισμός
των Ηνωμένων Εθνών
Organisation des Nations Unies
pour l' éducation,
la science et la culture

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
CLUB POUR L' UNESCO
MUNICIPALITÉ DE MAROUSSI (ΑΤΤΙΚΑ)

• ΜΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΟΜΙΛΩΝ,
• ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO
• MEMBRE DE LA FEDERATION HELLENIQUE
• DES CLUBS ASSOCIATIONS ET CENTRES POUR L' UNESCO

Ενδεικτική Βιβλιογραφία

- BOHART, A.C. (1988). Empathy: Client-centered and psychoanalytic. *American Psychologist*, 43, 667-668.
- COMBS, A.W., BLUME, R.A., NEWMAN, A.J. & WASS, H.L. (1974). *The professional education of teachers* (2nd ed.). Allyn & Bacon, Boston.
- CORMIER, W.H. & CORMIER, L.S. (1991). *Interviewing Strategies for Helpers* (3rd ed.). Brooks/Cole Publishing Company, Pacific Grove, California.
- DREIKURS, R. & DINKMEYER, D. (1963). *Encouraging children to learn, The encouraging process*, Prentice Hall, Inc., Englewood, Cliffs, N.J.
- EGAN, G. (1990). *The skilled helper*. Brooks/Cole, Pacific Grove, CA.
- EISENBERG, N. & STRAYER, J. (1987). *Empathy and its development*. Cambridge University Press, New York.
- EMERY, E.E. (1987). Empathy: Psychoanalytic and client-centered. *American Psychologist*, 42, 513-515.
- GOLDSTEIN, A.P. (1986). Relationship-enhancement methods. In F.H. Kanfer & A.P. Golstein (Eds.). *Helping people change* (3rd ed.). Pergamon Press, New York.
- IVEY, A. E. & GLUCKSTERN, N.B. (1995). *Συμβουλευτική: Βασικές Δεξιότητες Επιρροής Μετάφραση-επιμέλεια Μ. Μαλικιώση-Λοϊζου, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.*
- ΚΑΛΑΝΤΖΗ-ΑΖΙΖΙ, Α. (1991). Αυτοέλεγχος: Η συμφιλίωση του Συμπεριφορισμού και του Ανθρωπισμού; *Νέα Παιδεία*, 57, 34-46.
- Oatley, K & Jenkins J.M. (2004) *Συγκίνηση: Ερμηνείες και Κατανόηση*, Αθήνα Εκδ. Παπαζήση
- Παπαδάκη-Μιχαηλίδη Ε (1997) *Η Σιωπηλή γλώσσα των Συναισθημάτων*, Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα

Κατερίνα Τζόαν Dearing, Chartered Psychologist



ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

Βασ. Γεωργίου 2-4, Μαρούσι, ΤΚ 15122
2-4, rue Vas. Georgiou, 15122, Maroussi, Athènes

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ / SECRETARIAT
Τηλ/Τέλ: 210-6147002 ❖ φάξ/fax: 210-6147004
url: www.unesco.gr ❖ e-mail: info@unesco.gr