



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 Β'

Η κατανόηση των συνθηκών περιβάλλοντος υπό τις οποίες πραγματοποιείται η επικοινωνία - τέτοιες συνθήκες είναι ο κατάλληλος χρόνος μετάδοσης (timing), οι εργασιακές και διαπροσωπικές σχέσεις κ.λπ. - παίζει σημαντικό ρόλο στην κατανόηση και αποδοχή ενός μηνύματος.

Η επικοινωνία δεν είναι μόνο το μήνυμα. Για την αποτελεσματικότητά της σημαντικό ρόλο παίζουν και άλλα στοιχεία, όπως η σωστή απόδοση, τόνος φωνής, πίστη στο στόχο, που επιδιώκεται, χρησιμοποίηση κατανοητών παραδειγμάτων κ.λπ.



Να ακούτε ενεργητικά

Για να δημιουργήσετε τη φήμη του καλού ακροατή, πρέπει να ελέγχετε την ενεργητική ακρόαση. Για να το καταφέρετε, εφαρμόστε αυτές τις προσεγγίσεις:

1. **Να επαναλαμβάνετε αυτό, που ακούσατε.** Με δικά σας λόγια, πείτε στον ομιλητή τι νομίζετε ότι ακούσατε. Για να βεβαιωθείτε ότι καταλάβατε σωστά, πείτε κάτι όπως, "Λες ότι...."
2. **Να συμπάσχετε με τον ομιλητή.** Μπείτε στη θέση του και πείτε, για παράδειγμα, "Πρέπει να αναστατώθηκες πολύ, όταν συνέβη αυτό" ή "Καταλαβαίνω πώς αισθάνεσαι."
3. **Να κάνετε ερωτήσεις.** Ο πιο σαφής τρόπος για να δείξετε ότι δίνετε προσοχή, είναι να κάνετε μία σχετική ερώτηση. Οι άνθρωποι το εκτιμούν, όταν ρωτάτε. Να περιμένετε την απάντηση και να συνεχίσετε με μία σχετική ερώτηση.
4. **Να σταματήσετε τις κακές συνήθειες.** Το να ακούτε ενεργά, σημαίνει ότι δίνετε στον ομιλητή όλη σας την προσοχή. Για να το καταφέρετε, διώξτε αυτές τις συνήθειες, που δεν σας επιτρέπουν να ακούτε με προσοχή:
 - Να σκέφτεστε τι πρόκειται να πείτε, όταν θα τελειώσει ο ομιλητής.
 - Να συνεχίζετε τη δουλειά σας, ενώ μιλάει κάποιος.
 - Να σκέφτεστε πόσο καλύτερα θα μπορούσατε εσείς να πείτε αυτά, που λέει ο ομιλητής.
 - Να σκέφτεστε τι έχετε να κάνετε, όταν θα φύγει ο ομιλητής.
 - Να προσπαθείτε να βρείτε μία δικαιολογία για να τον διακόψετε.
5. **Να κάνετε ένα διάλειμμα.** Όταν το μυαλό σας έχει γεμίσει από αυτά, που μόλις ακούσατε, δεν μπορείτε να προσέξετε άλλο. Για να ξεκουραστείτε, προσπαθήστε να ξεφορτωθείτε την τελευταία σας σύσκεψη ή συζήτηση, πριν αρχίσετε την επόμενη. Πηγαίνετε σε κάποιο παράθυρο, χαζέψτε έξω, τεντωθείτε και αφήστε εκεί την προηγούμενη συζήτηση, πριν ξαναρχίσετε να ακούτε.
6. **Να αναζητάτε υποστήριξη.** Η ομαδική εργασία στηρίζεται σημαντικά στην υποστήριξη μεταξύ των μελών της ομάδας. Δεν θα μπορέσετε να την αποκτήσετε, εάν δεν είστε προετοιμασμένος να ακούτε ενεργά.

Κατερίνα Τζόαν Dearing, Chartered Psychologist

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

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

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ / SECRETARIAT
Τηλ/Τél: 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

Όταν την αναζητάτε:

- Να ξεκαθαρίζετε ότι αναζητάτε την πληροφορία τόσο για το δικό σας όφελος όσο και για της ομάδας.
- Να μη λέτε, «Θέλω...». Καλύτερα πείτε, «Ας το συζητήσουμε» ή «Ας το συζητήσουμε τρώγοντας μεσημεριανό».
- Μη ρωτάτε απλώς «Πώς τα πάω;». Ρωτήστε για συγκεκριμένα πράγματα: «Πού νομίζετε ότι υστερεί, αν υστερεί, η αναφορά που έγραψα;» *Προσοχή:* Το να ακούτε ενεργά, σημαίνει, επίσης, ότι πρέπει να παρατηρείτε και τη γλώσσα του σώματος. Η γλώσσα του σώματος συχνά έρχεται σε αντίθεση με αυτά που λέγονται. *Παράδειγμα:* Ο συνεργάτης σας, σας λέει, «Μου φάνηκε καλή η αναφορά σου.» Αλλά, το σφίξιμο των χειλιών, ένα σκύψιμο του κεφαλιού ή ένα μη σταθερό βλέμμα, μπορεί να σημαίνει ότι ο συνεργάτης σας δεν πιστεύει πως η αναφορά σας ήταν καλή.
- Να είστε ειλικρινής. Η υποστήριξη δε γίνεται εύκολα αποδεκτή σε θέματα που περιλαμβάνουν το "εγώ", όπως το γράψιμο, η ομιλία, το ντύσιμο ή το πώς διεξάγετε μία σύσκεψη. Εάν το εγώ σας είναι ιδιαιτέρως μεγάλο, θα εμποδίσετε την εμφάνιση πολύτιμων πληροφοριών.
- Να ζητάτε περισσότερα. Αντιμετωπίστε αυτόν, που σας δίνει υποστήριξη με τον τρόπο, που θα αντιμετώπιζατε έναν πελάτη. Κάντε ερωτήσεις. Μη δέχεστε την πρώτη υποστήριξη σα να ήταν η καλύτερη, που θα μπορούσατε να πάρετε.

Χρησιμοποιείτε αυτές τις συμβουλές για να γίνετε καλύτερος ακροατής

Χρησιμοποιείτε τις ακόλουθες συμβουλές για να γίνετε καλύτερος ακροατής:

● **Να συνοψίζετε συχνά.** Αυτό είναι γνωστό ως «ενεργή ακρόαση», δηλαδή συνοψίζετε αυτά, που μόλις ακούσατε, ώστε να μην υπάρξει καμία παρανόηση. Αυτό δηλώνει στο συνομιλητή ότι ακούτε *και προσέχετε*.

● **Να προσέχετε το χρόνο ομιλίας σας έναντι του χρόνου, που ακούτε.** Μια καλή συζήτηση είναι δούνα και λαβείν. Και οι δύο άνθρωποι πρέπει να μιλάνε, και οι δύο χρειάζεται να ακούνε. Βεβαιωθείτε ότι έχετε μια καλή αναλογία ομιλίας/ακρόασης.

● **Να εξασκείστε, να εξασκείστε, να εξασκείστε.** Όπως οτιδήποτε άλλο, έτσι και για να γίνετε καλός ακροατής χρειάζεται εξάσκηση. Να εξασκείστε στο να ακούτε «συζητήσεις», όπως τα νυχτερινά δελτία ειδήσεων. Να τα ακούτε, όπως εάν επρόκειτο να σας ζητήσουν να συντάξετε μία έκθεση για όσα ειπώθηκαν, χωρίς να έχετε το δικαίωμα να χρησιμοποιήσετε γραπτές σημειώσεις. Χάρη σ' αυτά τα είδη ασκήσεων αποκτάτε τη συνήθεια να ακούτε *πραγματικά*, και όχι απλώς να προσποιείστε ότι ακούτε.



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/Τél: 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

Χρησιμοποιώντας την Ενεργητική Ακρόαση σε ένα επαγγελματικό ραντεβού:

- Φροντίστε τα τηλεφωνήματα να τα παίρνει το φωνητικό ταχυδρομείο. Αν δεν μπορείτε να το κάνετε αυτό, πηγαίστε στην αίθουσα διασκέψεων όπου έχετε λιγότερες πιθανότητες να σας ενοχλήσουν.
- Απαλλαγείτε από τα χαρτιά στο γραφείο σας, αν ξέρετε ότι θα έχετε μια μακρά συζήτηση. Όποτε βρίσκονται εκεί, μπαίνετε στον πειρασμό να τα κοιτάξετε ακόμα και αν προσπαθείτε να μην το κάνετε.
- Καθίστε στην άκρη της καρέκλας σας. Με αυτόν τον τρόπο δεν νοιώθετε άνετα και δεν παρασύρεστε σε ονειροπολήσεις. Επίσης, σκύψτε μπροστά. Όταν το κάνετε αυτό, θα διαπιστώσετε ότι είστε πιο προσεκτικός και μπορείτε να διατηρήσετε πιο εύκολα επαφή με το βλέμμα.
- Δείξτε ότι προσέχετε παραφράζοντας «Λοιπόν, αυτό που καταλαβαίνω είναι ότι...» ή υποβάλλοντας συγκεκριμένες ερωτήσεις για συγκεκριμένα σημεία. Αυτό επίσης θα σας βοηθήσει να μείνετε σε εγρήγορση.
- Να κρατάτε σημειώσεις, αλλά μην προσπαθείτε να γράφετε όλες τις λεπτομέρειες. Αν κάνετε κάτι τέτοιο, δεν μπορείτε να προσέξετε πλήρως αυτό που λέγεται. Να γράφετε μόνο λέξεις, φράσεις και νούμερα ζωτικής σημασίας, απλώς όσα χρειάζονται για να σας θυμίσουν τα βασικά σημεία του ομιλητή.



Ενδεικτική Βιβλιογραφία

- FISHER, R. & URY, W. (1981). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Houghton Mifflin, Boston.
- GIBB, J.R. (1978). *Trust: A new view of personal and organizational development*. The Guild of Tutors Press, Los Angeles.
- GORDON, T. (1970). *P.E.T.: Parent effectiveness training*. Wyden, New York.
- GORDON, T. (1974). *T.E.T.: Teacher effectiveness training*. McKay, New York.
- MEHRABIAN, A. (1971). *Silent messages*. Wadsworth, Belmont, CA.

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/Τél: 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

NEILL, A.S. (1960). *Summerhill, A Radical Approach to Child Rearing*. Hart Publising Co., New York.

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