

3.3.4.8. Αποτελεσματική ακρόαση

Ερωτήσεις

- Πως μπορεί να βοηθήσει ή να συμβάλει ο δέκτης στην βελτίωση της επικοινωνίας;
- Τι απαιτεί η αποτελεσματική ακρόαση;
- Ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά της παθητικής ακρόασης;
- Ποιες είναι οι βασικές ενέργειες της επιτυχημένης παθητικής ακρόασης;
- Από τι χαρακτηρίζεται η ενεργητική ακρόαση;
- Ποιες είναι οι βασικές ενέργειες της ενεργητικής ακρόασης;

Κείμενο Βιβλίου

Από την πλευρά του δέκτη η βελτίωση της επικοινωνίας αφορά κυρίως την αποτελεσματική ακρόαση. Η αποτελεσματική ακρόαση απαιτεί τόσο τη σωστή "παθητική ακρόαση" όσο και τη σωστή "ενεργητική ακρόαση", των οποίων το περιεχόμενο και οι βασικές αρχές δίνονται με συντομία στη συνέχεια.

Παθητική ακρόαση. Τα χαρακτηριστικά της είναι η σωστή σύλληψη, επεξεργασία και ερμηνεία από το δέκτη των μηνυμάτων που του στέλνει ο πομπός.

Η επιτυχημένη παθητική ακρόαση απαιτεί τις παρακάτω βασικές ενέργειες:

- Εξάλειψη των θορύβων με την ευρεία έννοια και των ενοχλήσεων που εμποδίζουν τον πομπό να εκφραστεί και προκαλούν αλλοιώσεις και παρερμηνείες στο μήνυμα.
- Συγκέντρωση της προσοχής του δέκτη, για να συλλάβει συνολικά το μήνυμα και να αποφύγει τα βιαστικά συμπεράσματα, πριν ακόμη ολοκληρωθεί το μήνυμα.
- Οπτική επαφή και νεύματα, ώστε να αντιλαμβάνεται ο πομπός ότι ο δέκτης τον παρακολουθεί και ότι έχει συγκεντρωμένη την προσοχή του σ' αυτόν (τον πομπό).
- Έλεγχο των προκαταλήψεων του δέκτη και της πιθανής ευαισθησίας του στις λέξεις ή τα χαρακτηριστικά του πομπού, ώστε να γίνεται κατανοητό το πραγματικό νόημα του μηνύματος.

Ενεργητική ακρόαση. Η ενεργητική ακρόαση χαρακτηρίζεται από **α)** την προσπάθεια του δέκτη να βοηθήσει τον πομπό να εκφράσει και να μεταβιβάσει με σωστό τρόπο αυτό που επιθυμεί. **β)** Επίσης η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει την προσπάθεια του δέκτη να κατανοήσει και να αισθανθεί το μήνυμα.

Οι βασικές ενέργειες της ενεργητικής ακρόασης είναι:

- **Ερωτήσεις.** Με τις ερωτήσεις ο δέκτης μπορεί να βοηθήσει τον πομπό να γίνει σαφής, κατανοητός και πλήρης.
- **Ενθάρρυνση** του πομπού να εκφράσει άνετα αυτό που επιθυμεί. Αυτή επιτυγχάνεται με το καλό κλίμα επικοινωνίας που μπορεί να δημιουργήσει ο δέκτης.

- **Έλεγχο** από το δέκτη αν έχει συλλάβει και κατανοήσει σωστά το μήνυμα, ο οποίος γίνεται με ερωτήσεις που εκφράζουν με άλλα λόγια το μήνυμα.
- **Ενσυναίσθηση**, που σημαίνει ότι ο δέκτης ακούει και κατανοεί από τη θέση του πομπού όσα ο τελευταίος του μεταβιβάζει, δηλαδή, μπαίνει ο ίδιος στη θέση του πομπού. Ταυτόχρονα δείχνει στον τελευταίο ότι ακούει από τη θέση του. Ενσυναίσθηση δε σημαίνει ούτε συμπαθώ ούτε συμπάσχω. Είναι όμως ενέργεια ιδιαίτερα σημαντική για την αποτελεσματικότητα της ακρόασης, αφού ο δέκτης μπαίνοντας στη θέση του πομπού μπορεί να κατανοεί καλύτερα όσα ο τελευταίος θέλει να του μεταβιβάσει.

Προτάσεις Σωστού- Λάθους

1. Στην ενεργητική ακρόαση τις ερωτήσεις τις κάνει ο πομπός προς το δέκτη.
2. Σύλληψη, επεξεργασία ερμηνεία του μηνύματος από το δέκτη είναι χαρακτηριστικά της ενεργητικής ακρόασης.
3. Συγκέντρωση της προσοχής του δέκτη, για να συλλάβει συνολικά το μήνυμα είναι βασική ενέργεια της ενεργητικής ακρόασης.
4. Η οπτική επαφή και νεύματα, ώστε να αντιλαμβάνεται ο πομπός ότι ο δέκτης τον παρακολουθεί και ότι έχει συγκεντρωμένη την προσοχή του σ' αυτόν (τον πομπό) είναι βασική ενέργεια της παθητικής ακρόασης.
5. Από την πλευρά του πομπού η βελτίωση της επικοινωνίας αφορά κυρίως την αποτελεσματική ακρόαση.
6. Ενσυναίσθηση σημαίνει συμπαθώ και συμπάσχω.
7. Με τις ερωτήσεις που κάνει ο δέκτης προσπαθεί να βοηθήσει τον εαυτό του να κατανοήσει καλύτερα το μήνυμα.