

## Ενεργητική ακρόαση



**Σκοπός** Να κατανοήσουμε τη σημασία της ενεργητικής ακρόασης στη διαμεσολάβηση.

**Στόχοι:** Να κατανοήσουμε τα συστατικά της ενεργητικής ακρόασης και να εξασκηθούμε σε αυτά.



### Λεξιλόγιο – Ορισμοί

**Ενεργητική Ακρόαση** – είναι η διαδικασία επικοινωνίας κατά την οποία ο ακροατής χρησιμοποιεί μη λεκτικές συμπεριφορές, όπως η επαφή με τα μάτια ή χειρονομίες, καθώς και λεκτικές συμπεριφορές, όπως ο τόνος της φωνής, ανοιχτές ερωτήσεις, επαναδιατυπώσεις και περιλήψεις για να δείξει στον συνομιλητή ότι τον ακούει προσεκτικά.

**Γλώσσα του σώματος** – στάσεις του σώματος και βλέμματα την ώρα που ακούμε ή μιλάμε, τα οποία αποκαλύπτουν πολλές πληροφορίες σχετικά με το πώς νιώθουμε ή τι σκεφτόμαστε.

**Ανοιχτές ερωτήσεις** – ερωτήσεις που ωθούν τον ερωτώμενο να δώσει περισσότερες πληροφορίες, που μπορούν να βοηθήσουν να καταλάβουμε πώς νιώθει ή τι σκέφτεται.

**Κλειστές ερωτήσεις** – ερωτήσεις που μπορούν να απαντηθούν με «ναι» ή «όχι»

**Περίληψη ή Σύνοψη** – η αναδιατύπωση των όσων ειπώθηκαν με σύντομο και περιεκτικό τρόπο. Η περίληψη είναι μια πτυχή της ενεργητικής ακρόασης, η οποία χρησιμοποιείται τόσο από τα μέρη όσο και από τον διαμεσολαβητή για να επιτευχθεί η κατανόηση.



Τα βασικά συστατικά της ενεργητικής ακρόασης είναι:

*Παρακολούθηση*

*Γλώσσα του σώματος*

*Περίληψη γεγονότων και αναγνώριση συναισθημάτων*

*Υποβολή διευκρινιστικών ερωτήσεων*

### Συνοψίζοντας

Για κάθε δήλωση που ακολουθεί, συνόψισε αναφέροντας τα γεγονότα και εντοπίζοντας τα συναισθήματα.

Παράδειγμα:

«Η μάνα μου είναι τσιγκούνα και κυριαρχική και δεν με αφήνει να πάω στον κινηματογράφο. Τη μισώ!»

Περίληψη: Η μητέρα σου δεν σε αφήνει να πας στην ταινία και αυτό σε κάνει να νιώθεις θυμό.

1. «Δεν αντέχω άλλο! Μου είπε ψέματα – είπε ότι θα με βοηθήσει και δεν με βοήθησε.»  
Περίληψη: \_\_\_\_\_
2. «Έχει άδικο! Είπα ότι θα την βοηθήσω σε δύο εβδομάδες και έχει περάσει μόνο μία.»  
Περίληψη: \_\_\_\_\_
3. «Άκουσα τον Αναστάση να λέει στον Χάρη ότι εάν δεν του έδινε τα χρήματα όπως είχαν συμφωνήσει, τότε θα τον έσπαγε στο ξύλο. Φοβήθηκα και γι' αυτό το είπα στον δάσκαλο.»  
Περίληψη: \_\_\_\_\_
4. «Αστειευόμουν όταν είπα στο Μάριο ότι η αγαπημένη του ομάδα ποδοσφαίρου είναι η χειρότερη στην κατηγορία της. Δεν πίστευα ότι θα νευρίαζε τόσο πολύ.»  
Περίληψη: \_\_\_\_\_
5. «Η Μαρίνα είναι μεγάλη ψεύτρα! Δεν την αντέχω! Τίποτα από αυτά που είπε για μένα δεν είναι αληθινά!»  
Περίληψη: \_\_\_\_\_