

ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΨΧ84

4^η Διάλεξη



Διδάσκουσα: Αρετή Τσινού, PhD

atsinou@psych.uoa.gr

Κύρια Σημεία Διάλεξης

Ενότητα 4, Ακρόαση (DeVito, 2004)

- 🧐 Ενεργή και Μη-Ενεργή Ακρόαση
- 🧐 Οι Ωφέλειες της Αποτελεσματικής Ακρόασης
- 🧐 Κυκλική Ακρόαση
- 🧐 Ακρόαση, Πολιτισμός και Φύλο
- 🧐 Συμμετοχική και Παθητική Ακρόαση
- 🧐 Ακρόαση με Ενσυναίσθηση και Αντικειμενική

Διαδικασία της ακρόασης

*Πόσο καλός
ακροατής είστε;
(1-5, 5=XX)*



**Αποτελεσματική ακρόαση: Αυτή που
είναι κατάλληλη για τη συγκεκριμένη
περίσταση επικοινωνίας.**

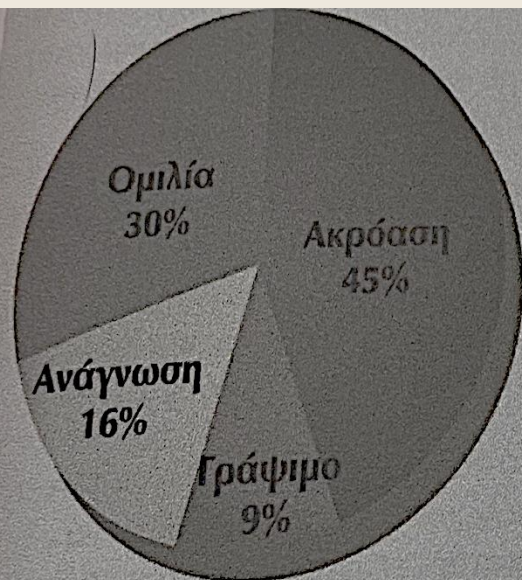
Σημασία της Ακρόασης

- Η ακρόαση καταλαμβάνει το μεγαλύτερο μέρος οποιασδήποτε επικοινωνιακής δραστηριότητας μας (όπ. αναφ. Devito, σελ. 92, Σχ. 4.1 & Πίν.4.1).



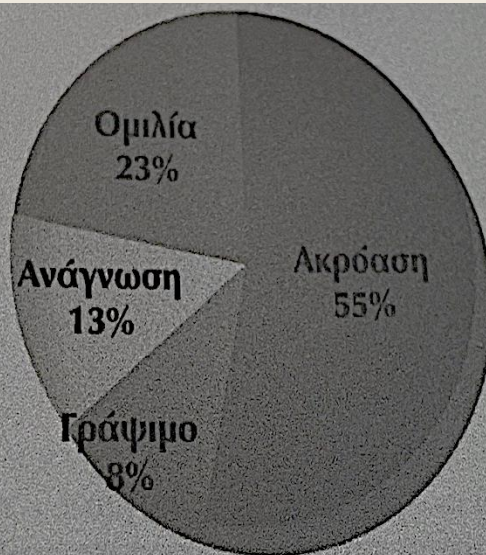
Οι έρευνες διαχρονικά.....(βλ. Devito, σελ. 92-93)

Ο χρόνος που αφιερώνουμε στην ακρόαση σε 3 μελέτες 3 διαφορετικές εποχές



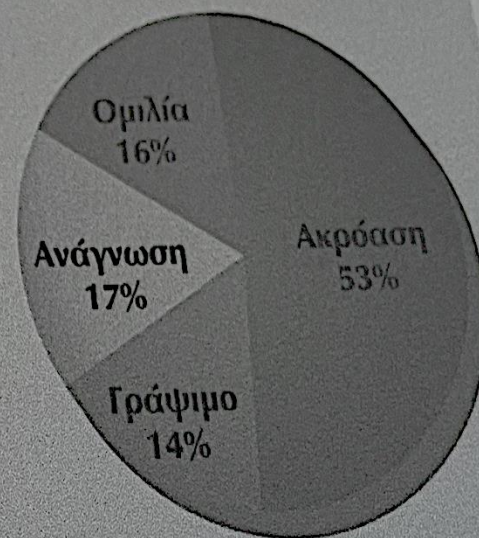
(α)

1929



(β)

1975



(γ)

1980

Σχήμα 4.1 Χρόνος που αφιερώνεται στην ακρόαση. Πώς θα έμοιαζε ένα κυκλικό διάγραμμα των επικοινωνιακών σας δραστηριοτήτων σε μια συνηθισμένη σχολική ημέρα και σε μια συνηθισμένη μη σχολική ημέρα;

Ενεργή και Μη-Ενεργή Ακρόαση



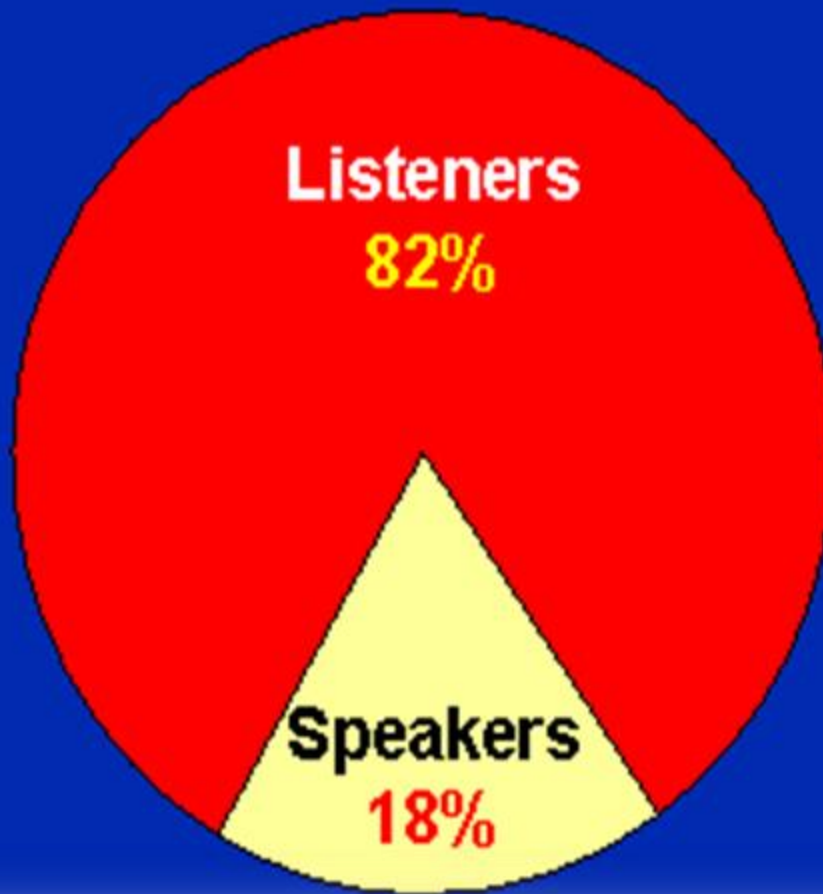
Ten3 global polls «Advise!»

Communication



I prefer to talk to
people who are
great:

82% of people
prefer to talk to
great listeners,
not
great speakers



Ωφέλειες της Αποτελεσματικής Ακρόασης

- ✓ Αποκτούμε γνώσεις για τους άλλους, τον εαυτό, τον κόσμο - αποφεύγουμε προβλήματα.
- ✓ Σχετιζόμαστε με τους άλλους – κοινωνική αποδοχή – προάγουμε τη δημοφιλία μας.
- ✓ Επηρεάζουμε τις στάσεις και συμπεριφορές των άλλων.
- ✓ «Παίζουμε» (δοκιμάζοντας), τότε ακούμε προσεχτικά και τότε αναβάλλουμε την κριτική σκέψη.
- ✓ Βοηθάμε τους άλλους- δείχνουμε ενσυναίσθηση- κατανόηση...

<https://www.youtube.com/watch?v=i3ku5nx4tMU>

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1 Οι ωφέλειες της αποτελεσματικής ακρόασης

Ο πίνακας αυτός περιγράφει μερικές από τις ωφέλειες που μπορείτε να αποκομίσετε από την αποτελεσματική ακρόαση. Καθώς διαβάζετε τον πίνακα, προσπαθήστε να φανταστείτε τις ωφέλειες που θα προκύψουν για εσάς από τη διαπροσωπική επικοινωνία, την επικοινωνία σε μικρές ομάδες και τη δημόσια επικοινωνία.

<i>Η αποτελεσματική ακρόαση θα αυξήσει την ικανότητά σου να</i>	<i>Επειδή θα</i>	<i>Για παράδειγμα</i>
μαθαίνετε: να αποκτάτε γνώσεις για τους άλλους, για τον κόσμο, και για τον εαυτό σας, ώστε να αποφεύγετε τα προβλήματα και να λαμβάνετε λογικότερες αποφάσεις	ωφεληθείτε από τις απόψεις των άλλων και θα αποκτήσετε πληροφορίες που σχετίζονται με αποφάσεις που θα κληθείτε να λάβετε στην επαγγελματική ή την προσωπική ζωή	το να ακούσετε για τα ταξίδια του Peter στην Κούβα θα σας βοηθήσει να μάθετε περισσότερα για τον Peter και για τη ζωή σε μια άλλη χώρα, το να ακούσετε τις δυσκολίες του προσωπικού πωλήσεων ίσως σας βοηθήσει να προσφέρετε καλύτερη εκπαίδευση στις πωλήσεις
σχετίζεστε με άλλα άτομα, να κερδίζετε κοινωνική αποδοχή και να είστε δημοφιλής	ανακαλύψετε ότι οι άνθρωποι συμπαθούν αυτούς που τους προσέχουν και τους στηρίζουν	οι άλλοι θα σας συμπαθούν περισσότερο, μόλις καταλάβουν το γνήσιο ενδιαφέρον σας γι' αυτούς, που θα εκφράζεται μέσ' από μια ακρόαση που θα χαρακτηρίζεται από αποδοχή και στήριξη
επηρεάζετε τις στάσεις και τις συμπεριφορές των άλλων	ανακαλύψετε ότι οι άνθρωποι είναι πιο πιθανό να σέβονται και να ακολουθούν εκείνους που πιστεύουν ότι τους άκουσαν και τους κατάλαβαν	οι εργαζόμενοι είναι πιο πιθανό να ακολουθήσουν τη συμβουλή σου μόλις καταλάβουν ότι πραγματικά άκουσες τις απόψεις και τους προβληματισμούς τους
παιζετε	ξέρετε πότε να αναβάλετε την κριτική σκέψη και την αξιολόγηση, και να αρχίσετε απλώς να ακούτε παθητικά και με αποδοχή	το να ακούτε τα ανέκδοτα των συνδέλφων θα σας επιτρέψει να εξισορροπήσετε ανάμεσα στον κόσμο της εργασίας και τον κόσμο του παιχνιδιού
βοηθάτε τους άλλους	ακούτε περισσότερο, θα επιδεικνύετε μεγαλύτερη ενσυναίσθηση, και θα κατανοείτε βαθύτερα τους άλλους	το να ακούτε τα παράπονα του παιδιού σας για το δάσκαλό του θα αυξήσει την ικανότητά σας να βοηθήσετε το παιδί σας να αντιμετωπίσει το σχολείο και το δάσκαλό του

Διαδικασία της Ακρόασης

Ακρόαση: Πέντε στάδια

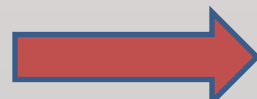
- i. Λήψη
- ii. Κατανόηση
- iii. Μνήμη
- iv. Αξιολόγηση
- v. Αντίδραση

Συνεργασία μεταξύ ομιλητή –ακροατή με σκοπό την αμοιβαία κατανόηση.



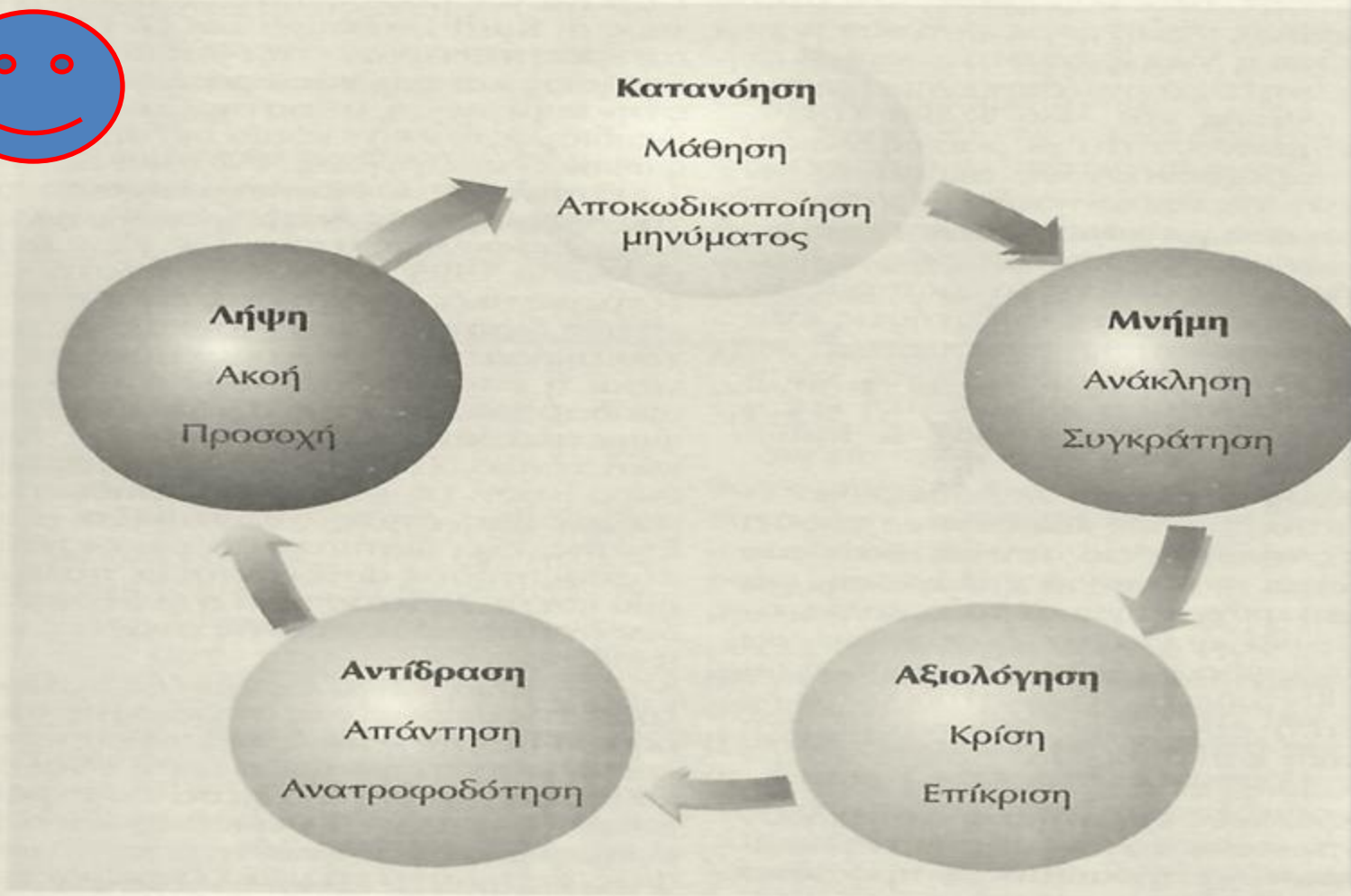
α. Απαιτεί **ειλικρινή ακρόαση** (vs Ακοή = απλά λαμβάνω το μήνυμα): χωρίς στερεότυπα, με συναισθηματική και διανοητική κατανόηση, με έμφαση στο λόγο του συνομιλητή.

β. Ανατροφοδότηση. Περιμένει ανατροφοδότηση.



Κυκλική διαδικασία

https://www.youtube.com/watch?v=3_dAkDsBQyk



Ακρόαση:
Πέντε
στάδια.
Κυκλική
διαδικασία

*****Να
θυμόμαστε:**
τα πιθανά
σφάλματα
σε κάθε
στάδιο....

4.2 Ένα μοντέλο ακρόασης πέντε σταδίων. Φυσικά, σε κάθε στάδιο θα υπάρχουν σφάλματα. Για παράδειγμα, στο στάδιο της λήψης, ένας ακροατής λαμβάνει ένα μέρος του μηνύματος και ίσως άλλων αιτιών δεν καταφέρνει να λάβει άλλα μέρη. Παρομοίως, στο στάδιο της κατανόησης, ένας ακροατής καταλαβαίνει μέρος του μηνύματος και, εξαιτίας της ανικανότητας να ερμηνεύσει ακριβώς το νόημα ενός άλλου (βλ. Ενότητα 7 για περισσότερα πάνω σε αυτό) δεν καταφέρνει να καταλάβει άλλα μέρη. Το ίδιο ισχύει και για τη μνήμη, την αξιολόγηση, και την αντίδραση. Το μοντέλο βασίζεται σ' έναν αριθμό προηγούμενων μοντέλων που έχουν αναπτύξει οι ερευνητές της ακρόασης (π.χ. Alessandra 1986, Barker 1990, Brownell 1987, Steil, Barker, & Watson 1983).

Διαδικασία της Ακρόασης

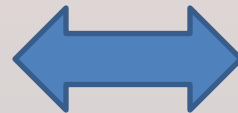


Πέντε στάδια. Κυκλική διαδικασία.

1. Λήψη: Λεκτικά και μη-λεκτικά μηνύματα

Αποτελεσματική λήψη:

- Εστίαση της προσοχής σε λεκτικά και μη-λεκτικά μηνύματα.
- Αναζήτηση ανατροφοδότησης.
- Επικέντρωση στον ομιλητή (προσοχή στη διάσπαση προσοχής από το περιβάλλον ή από αυτό που εγώ θέλω να πω μετά).
- Διατήρηση ρόλου ακροατή.



Διαδικασία της Ακρόασης

2. Κατανόηση

Για καλύτερη κατανόηση:

- Συσχέτιση νέων πληροφοριών με τις υπάρχουσες
- Βλέπω την οπτική του ομιλητή
- Αποσαφήνιση (ζητώ λεπτομέρειες, παραδείγματα)
- Επαναδιατύπωση ή παράφραση, η ανατροφοδότηση.

<https://www.youtube.com/watch?v=cx5iBMMcBek>

3. Μνήμη

Βελτιώνεται με:

- Συγκρατώντας κεντρικές ιδέες, ονόματα, ενίοτε να γράφουμε..

Διαδικασία της Ακρόασης

4. Αξιολόγηση

Διατύπωση κρίσεων για τα μηνύματα, όχι απαραίτητα συνειδητά.

Π.χ. «τι θέλει η Χ με αυτό το μήνυμα;».

- απαιτεί υπομονή να ολοκληρώσει ο άλλος.
- Υπόθεση ότι ο ομιλητής έχει καλές προθέσεις.
- προσοχή, όχι βιαστικές κρίσεις –διαχωρισμός γεγονότων και συμπερασμάτων, αναγνώριση της μεροληψίας μας.

5. Αντίδραση – Ανατροφοδότηση

Α) ενώ μιλάει ο άλλος και Β) όταν τελειώσει.

- Ενδείξεις ανταπόκρισης.
- Απαιτείται ενθάρρυνση, ενσυναίσθηση, ειλικρίνεια, ανταπόκριση.

<https://www.youtube.com/watch?v=Qg8PIK74KO4>

Διαδικασία της Ακρόασης

Ας θυμηθούμε...

Ανατροφοδότηση

Οι 5 διαστάσεις της ανατροφοδότησης

- Θετική Αρνητική
- Εστιασμένη στο άτομο Εστιασμένη στο μήνυμα
- Άμεση,..... Καθυστερημένη
- Χαλαρού ελέγχου Αυστηρού ελέγχου
- Υποστηρικτική Κριτική

Ακρόαση και Πολιτισμός

Ομιλητής και ακροατής από **διαφορετικούς πολιτισμούς, έχουν διαφορές.....**αλλά....και από **ίδιους πολιτισμούς συχνά έχουν διαφορές** στην κατανόηση, που οφείλονται:

➤ Γλώσσα και Ομιλία:

Ιδιόλεκτο (μοναδική παραλλαγή γλώσσας), αργκό, slang (King & DiMichael, 1992) και **Ομιλία** (προφορά, τονικότητα).

π.χ. Κινεζικά: οι διαφορές της οξύτητας υποδηλώνουν σημαντικές διαφορές του νοήματος. Ιαπωνική: δυσκολία διαχωρισμού «λ» από «ρ». ➤ Η μητρική γλώσσα λειτουργεί ως φίλτρο που επηρεάζει τη προφορά στη δεύτερη γλώσσα.

Ακρόαση και Πολιτισμός

➤ Διαφορές στις μη-λεκτικές συμπεριφορές (ανά πολιτισμό)

Διαφορετικοί κανόνες έκφρασης, πολιτισμικοί κανόνες, καταλληλόλητα μη-λεκτικών συμπεριφορών.



- ΗΠΑ: ok
- Ιαπωνία: χρήματα
- Μεσόγειος: μηδέν
- Τυνησία: «θα σε σκοτώσω»



Ακρόαση και Πολιτισμός

➤ Ανατροφοδότηση

Ανάλογα με τον πολιτισμό... Ειλικρινείς;
π.χ. στις ΗΠΑ δίνεται πολλή θετική
ανατροφοδότηση για τον συνομιλητή, ενώ οι
Ιάπωνες και Κορεάτες θα δώσουν θετική
ανατροφοδότηση χωρίς να το πιστεύουν.

➤ Η Αξιοπιστία εξαρτάται από το πλαίσιο

π.χ. σε ένα καθεστώς απολυταρχικό δεν δίνει
κανείς πίστη στα ΜΜΕ. Στην Κίνα με τον COVID-
19 οι αντιφρονούντες αμφισβητούν την
ειλικρίνεια του κράτους.



Ακρόαση και Φύλο



Οι **άντρες** συχνά **διακόπτουν**, **«δίνουν διάλεξη»** και οι «γυναίκες ακούνε», οι πρώτοι έχουν την εξουσία! (Deborah Tannen, 1990) για να κερδίσουν το **Σεβασμό!** – **Ισχύει πάντα;**

Γυναίκες:

- Θέλουν την άμεση επικοινωνία για τη δημιουργία σχέσης => ακούνε!

Άνδρες:

- Διακόπτουν, αλλάζουν θέμα συχνά, επιλέγουν θέματα που γνωρίζουν, έμφαση στις ειδικές γνώσεις για να κυριαρχήσουν.

Ακρόαση και Φύλο

Οι γυναίκες επικοινωνούν για να επιτύχουν περισσότερα:

- ✓ χρησιμοποιούν περισσότερες ενδείξεις ότι παρακολουθούν, π.χ. : «αχά!»
- ✓ Κουνούν το κεφάλι
- ✓ Χαμογελούν...
- ✓ Προσπαθούν να αρέσουν..
- ☛ **Οι άντρες** πάντως συμπεριφέρονται και στους άντρες έτσι ώστε να επιδεικνύουν **εξουσία**. Όλα εξαρτώνται από τον τρόπο κοινωνικοποίησης...



Ακρόαση και Φύλο

Οι γυναίκες προσπαθούν να αρέσουν ενώ οι **άντρες**
επιδεικνύουν **εξουσία????**



Αποτελεσματική Ακρόαση

Πέντε διαστάσεις ακρόασης:

1. Συμμετοχική και Παθητική Ακρόαση

Η ακρόαση απαιτεί σωματική ετοιμότητα και διανοητική εγρήγορση...

- ❶ **Συμμετοχική** ακρόαση (είμαι σε διέγερση για να ακούσω, δείχνω διαθέσιμος..).
- ❷ **Παθητική** ακρόαση (χρειάζεται: δίνω χρόνο στον άλλο να ανοιχτεί και να εκφραστεί). Πολεμήστε τους 'θορύβους'. Δώστε χρόνο για αξιολόγηση, επαναδιατύπωση, ερωτήσεις..
- Αυτά που έχετε να πείτε δεν είναι πάντα τα σημαντικότερα από αυτά του συνομιλητή..



Αποτελεσματική Ακρόαση

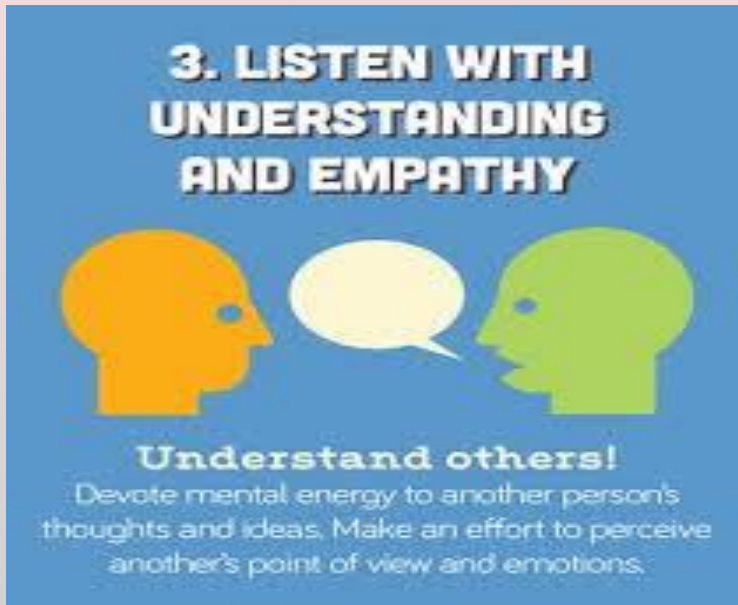


2. Ακρόαση με Ενσυναίσθηση και Αντικειμενική Ακρόαση:

Αυξάνει την κατανόηση και την καλλιέργεια σχέσεων (Barret & Godfrey, 1988, Snyder, 1992).

- ✓ Ακολουθείς **τη στίξη** του συνομιλητή.
- ✓ Κάνεις **διάλογο** όχι μονόλογο.
- ✓ Κατανοείς πώς **νιώθει** και πώς σκέφτεται.
- ✓ **Ακούς** -όχι επιθετικά =όχι αποσπασματικά...
- ✓ Είσαι **αντικειμενικός**..

<https://www.youtube.com/watch?v=t685WM5R6aM>



Αποτελεσματική Ακρόαση

3. Μη Κριτική και Κριτική Ακρόαση

- **Μη κριτική** και κριτική ακρόαση: Ανοιχτό μυαλό, όχι κριτική στις αξιολογήσεις....
- Πρωταρχικός σκοπός η κατανόηση.
- Αποφυγή φιλτραρίσματος δύσκολων πληροφοριών-όχι υπεραπλούστευση πολύπλοκων μηνυμάτων.
- Αναγνώριση των προκαταλήψεων.
- Αποφυγή τονισμού.

Αποτελεσματική Ακρόαση

4. Επιφανειακή και Ουσιαστική Ακρόαση

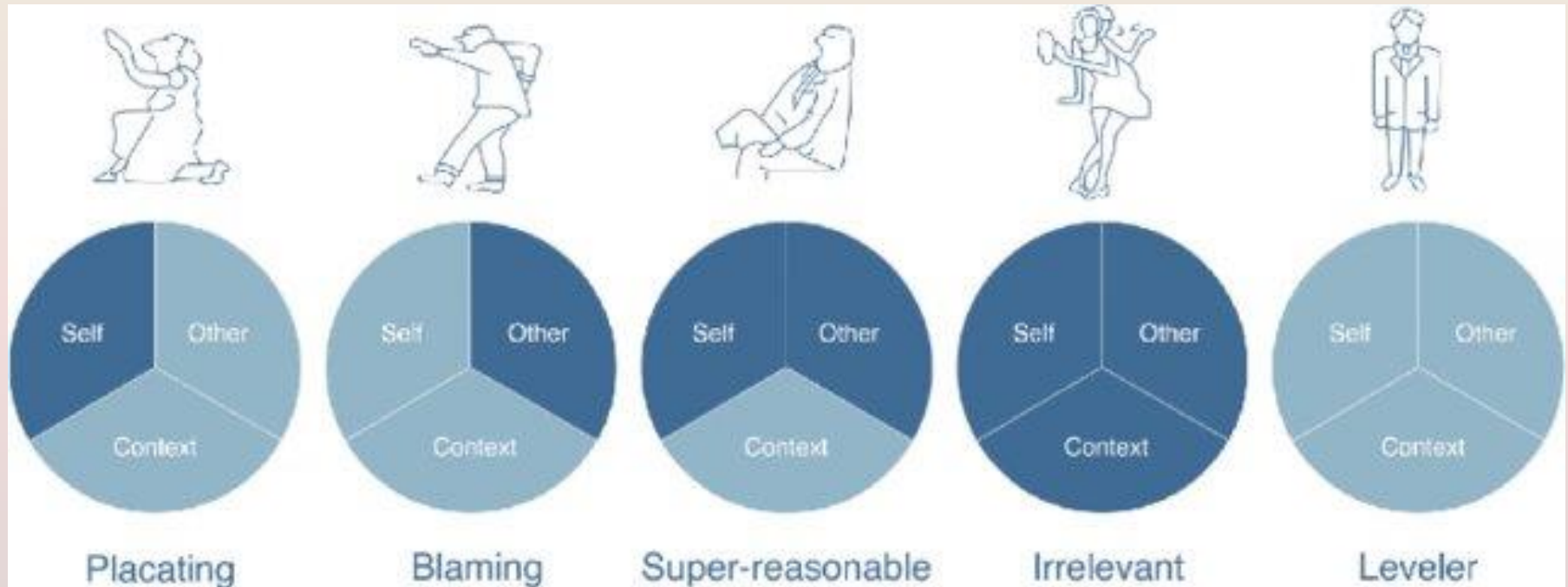
Τα **πολλαπλά επίπεδα των μηνυμάτων...**

- Προφανές νόημα (επιφανειακό και κυριολεκτικό) και βαθύτερα επίπεδα.
- Σημαντικό να τα «ακούμε» όλα, λεκτικά και μη-λεκτικά..
- Να ακούμε και τα μηνύματα περιεχομένου και τα μηνύματα σχέσεων
- Εξισορροπούμε ανάμεσα στα επιφανειακά και τα βαθύτερα νοήματα.
(βλ. επόμενες διαφάνειες, Satir, 1972).



Five Communication Categories by Virginia Satir (1972)

Επίπεδα Επικοινωνίας κάτω από στρες



While the first four categories are responsible for most family conflicts, the Leveler represents the best communication category.

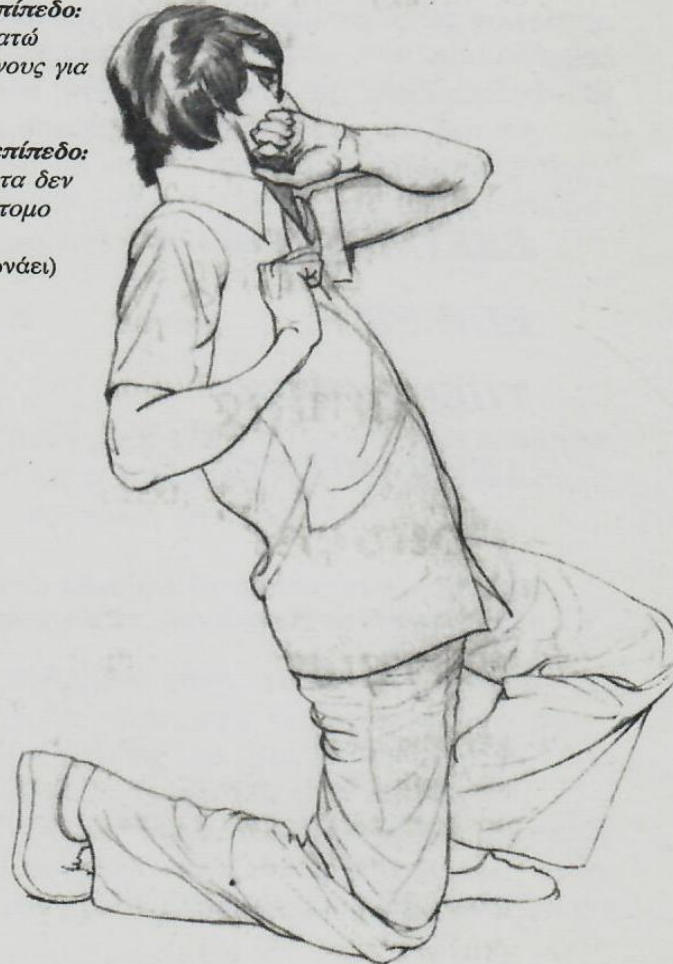
Εξευμενισμός

*Τα κάνω πάντα
θάλασσα!*

Εσωτερικά-Άνω επίπεδο:
*Πρέπει να τους κρατώ
όλους ευχαριστημένους για
να μ' αγαπούν!*

Εσωτερικά-Κάτω επίπεδο:
*Στην πραγματικότητα δεν
είμαι αξιαγάπητο άτομο*

(Το στομάχι μου πονάει)



Επίκριση

*Τα κάνεις πάντα
θάλασσα*

*Εσωτερικά-Άνω επίπεδο:
Κανένας δε δίνει δεκάρα
για μένα. Αν δεν φωνάξω
δεν κάνει κανείς τίποτα!*

*Εσωτερικά-Κάτω επίπεδο:
Στην πραγματικότητα δεν
είμαι καθόλου αξιαγάπητος
άνθρωπος...*

*(Νιώθω το σώμα μου
σφιχτό)*



Υπέρ Λογική

Πρέπει κανείς ν' αντιμετωπίσει το γεγονός ότι κάνει λάθη στη ζωή του!

Εσωτερικό-Άνω Επίπεδο:
Πρέπει να δείξω στους ανθρώπους πόσο έξυπνη είμαι. Το μόνο που μετράει είναι η λογική και οι ιδέες!

Εσωτερικό-Κάτω Επίπεδο:
Είμαι πράγματι απωθητική...

(Νιώθω το σώμα μου στεγνό...)



Ασυνάρτητο

Χα, Χα, ισορροπία!
Λάθη, λάθη!
Έχει κανείς καμιά
ιδέα;...

**Εσωτερικό-Άνω
Επίπεδο:**

Τι σημασία έχει σε τι
άκρα θα φτάσω για να
τραβήξω την προσοχή!

**Εσωτερικό-Κάτω
Επίπεδο:**

Είμαι πράγματι
απωθητική...

(Νιώθω ότι το σώμα
μου έχει χάσει την
ισορροπία του...)



Αποτελεσματική Ακρόαση

5. Ενεργή και μη-ενεργή ακρόαση

- Με την ενεργή ακρόαση δείχνετε ότι έχετε κατανοήσει σωστά αυτά που εννοεί ο συνομιλητής.

Τρόποι ενίσχυσης της ενεργού ακρόασης:

- Η σημασία της παράφρασης...
- Έκφραση κατανόησης.
- Έκφραση ερωτημάτων.

https://www.youtube.com/watch?v=-V-p_j2M6sQ

Μια άσκηση

Ακούω προσεκτικά...

- <https://www.youtube.com/watch?v=t2z9mdX1j4A>
- <https://www.youtube.com/watch?v=RatORMzBY4s>

Listening with Understanding and Empathy

Quote ~

“The quieter you
become, the more you
can hear.”