**Επιμόρφωση Εκπαιδευτικών**

**Ενεργητική Ακρόαση – Δεξιότητες Αποτελεσματικής Επικοινωνίας**

*“Χρειάζεται κουράγιο για να σηκωθείς και να μιλήσεις. Χρειάζεται κουράγιο για να καθίσεις και να ακούσεις.” Winston Churchill*

Η ακρόαση δεν αναφέρεται απλώς στην αίσθηση της ακοής, δηλαδή να ακούμε μόνο τον συνομιλητή μας. Η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει την ικανότητα να ακούμε με προσοχή, χωρίς να επικρίνουμε και να αναστοχαζόμαστε. H ενεργητική ακρόαση πετυχαίνει όταν αποτελεί συνειδητή επιλογή, επομένως είναι σημαντικό, να έχει αποφασίσει κανείς πως θέλει να γίνει καλός ακροατής.

Γενικά, η εφηβεία αποτελεί περίοδο με πολλές αλλαγές σε βιολογικό, συναισθηματικό, κοινωνικό και ηθικό επίπεδο. Επιπλέον βέβαια, οι σημερινοί έφηβοι περνούν μια περίοδο έντονης προσαρμογής και αβεβαιότητας, λόγω της πανδημίας και των εξελίξεων σε κοινωνικό επίπεδο. Η βαθιά ανάγκη τους είναι να νιώθουν πως πραγματικά «ακούγονται», ότι οι σκέψεις και απόψεις τους λαμβάνονται υπόψιν και ότι τους κατανοούν. Ωστόσο, οι ενήλικες δεν πετυχαίνουν πάντα την «ενεργητική ακρόαση». Η παραμέληση αυτής της πρακτικής δεν προκαλεί μόνο κακή επικοινωνία, αλλά υπονομεύει τη γονική και ακαδημαϊκή εξουσία.

Η ενεργητική ακρόαση αφορά τη διάθεση και την προθυμία μας να αντιληφθούμε και να κατανοήσουμε τον συνομιλητή μας σε βάθος, να προσπαθούμε να μπούμε στην θέση του και να αισθανθούμε σαν να είμαστε εκείνος. Οφείλουμε λοιπόν, να είμαστε δεκτικοί σε αυτό που βιώνει ο έφηβος, αλλά και ευαίσθητοι χωρίς κριτική και χωρίς τις προκαταλήψεις και τα στερεότυπα που όλοι έχουμε.

Όταν πρόκειται για συναισθήματα, οι ανάγκες των εφήβων διαφέρουν από αυτές των ενηλίκων. Οι έφηβοι χρειάζονται κάποιον που δεν παρεμβαίνει συνεχώς και που δεν υποθέτει πως «ξέρει καλύτερα» ή «ξέρει περισσότερα». Συνοπτικά, χρειάζονται έναν ενεργητικό ακροατή, ο οποίος είναι πρόθυμος να καταλαβαίνει πώς να συμπάσχει με τον έφηβο που μιλάει, ακόμα και όταν δεν συμφωνεί με τη συμπεριφορά του. Ο ενεργητικός ακροατής παρέχει ανατροφοδότηση, τόσο προφορικά όσο και με την γλώσσα του σώματος, επιβεβαιώνει τα συναισθήματα του συνομιλητή και παρέχει χωρίς κριτική χρήσιμες πληροφορίες.

Η ενεργητική ακρόαση στοχεύει στην ενίσχυση και την διευκόλυνση της προσωπικής επαφής, καθώς προάγει ένα κλίμα εμπιστοσύνης και την σαφέστερη κατανόηση του ομιλητή.

**Οφέλη ενεργητικής ακρόασης στους καθηγητές**

Οι εκπαιδευτικοί́ που χαρακτηρίζονται από́ γνήσιο ενδιαφέρον, σεβασμό́ και συναισθηματική κατανόηση για τους μαθητές τους, που εκδηλώνουν αποδοχή και εκφράζουν ενσυναίσθηση

⇒ αναπτύσσουν θετικότερες διαπροσωπικές σχέσεις μαζί τους.

**Οφέλη ενεργητικής ακρόασης στους μαθητές**

❖ Θετικότερη αυτοαντίληψη  
❖ Καταλληλότερη συμπεριφορά  
❖ Ανάπτυξη του αυθορμητισμού  
❖ Αύξηση της δημιουργικότητας ❖ Λιγότερες απουσίες  
❖ Λιγότερα προβλήματα πειθαρχίας  
❖ Μείωση βανδαλισμών σε βάρος της σχολικής ιδιοκτησίας

**Ανοιχτή επικοινωνία και ενεργητική ακρόαση στην τάξη**

* Ενθαρρύνει την ισότιμη συμμετοχή όλων στην τάξη.
* Διευκολύνει τη διαδικασία της μάθησης.
* Αυξάνει τις ευκαιρίες για διευρυμένη μάθηση.
* Ενισχύει τη σχέση εκπαιδευτικού-μαθητών/-ριών, δημιουργεί την αίσθηση ομάδας.
* Δημιουργεί μία συνολική θετική εμπειρία για όλους τους εμπλεκόμενους στη διαδικασία της μάθησης και της διδασκαλίας.

**Συμβουλές για ενεργητική ακρόαση**

1. Αρχικά, είναι απαραίτητο να μην επικρίνει κανείς τα λεγόμενα του συνομιλητή του και να απέχει από την ηθικολογία. Να μην ανυπομονεί να απαντήσει, άρα και να διακόψει και να μη σκέφτεται ταυτόχρονα προσωπικά του ζητήματα. Είναι σημαντικό να περιμένουμε τον συνομιλητή μας να ολοκληρώσει και να αντισταθούμε στον πειρασμό να ολοκληρώσουμε την φράση του.
2. Ακούμε χρησιμοποιώντας όλες μας τις αισθήσεις. Βασική προϋπόθεση για να πετύχουμε την ενεργητική ακρόαση είναι να εστιάσουμε την προσοχή μας στο άτομο που βρίσκεται απέναντι μας, παρατηρώντας τα λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα του. Η γλώσσα σώματος και πιο συγκεκριμένα η στάση του κορμού, οι χειρονομίες, οι εκφράσεις του προσώπου, ο τόνος της φωνής, μπορεί να μας δώσει πολλές πληροφορίες για το μήνυμα που προσπαθεί να μεταδώσει ο συνομιλητής μας.
3. Πολύ σημαντική είναι επίσης, και η δική μας μη λεκτική επικοινωνία.Μπορούμε να δείξουμε στον συνομιλητή μας ότι πραγματικά τον ακούμε με το να κλίνουμε ελαφρώς προς τα εμπρός, να διατηρούμε οπτική επαφή μαζί του, να κάνουμε νεύματα προσοχής και κατανόησης, κλπ.
4. Όταν ο ομιλητής σταματήσει να μιλάει, προσπαθήστε να παραφράσετε αυτό που είπε. Κατοπτρίστε αυτό που νομίζετε ότι έχετε ακούσει. Έτσι, διασφαλίζουμε πως υπάρχει σαφής κατανόηση.
5. Οι ερωτήσεις ανατροφοδότησης που μπορούμε να κάνουμε έπειτα δείχνουν ότι πραγματικά ακούγαμε τον συνομιλητή μας όσο μιλούσε και ότι έχουμε γνήσιο ενδιαφέρον για τη συζήτηση.

**Ορισμένες τεχνικές ενεργητικής ακρόασης**

**Λεκτικά Μηνύματα**

* *Θετική ανατροφοδότηση.* Λέξεις και φράσει, όπως : «Κατάλαβα», «Ναι», «Πολύ καλά» κτλ.
* *Ανάκληση & αναστοχασμός.* Θυμηθείτε σημαντικές λεπτομέρειες και επαναλάβετε λέξεις του συνομιλητή του ομιλητή. Με αυτό τον τρόπο, δείχνετε ότι τον προσέχατε όσο μιλούσε και τον κατανοήσατε.
* *Διευκρινιστικές ερωτήσεις*. Με τις κατάλληλες ερωτήσεις, ο συνομιλητής αντιλαμβάνεται ότι όντως ενδιαφέρεστε και κατανοείτε τα λεγόμενά του. Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου είναι προτιμότερες και βοηθούν στην αποσαφήνιση των νοημάτων, καθώς απαιτούν περισσότερη σκέψη και χρόνο για την απάντησή τους σε σχέση με τις ερωτήσεις κλειστού τύπου στις οποίες αρκούν μονολεκτικές ή σύντομες απαντήσεις. Όσον αφορά τους εφήβους, αφιερώστε χρόνο για να ψάξετε περισσότερο το γιατί νιώθουν έτσι ή συμπεριφέρονται με αυτόν τον τρόπο, κάνοντας εύστοχες ερωτήσεις π.χ. *«Τι σε κάνει να είσαι θυμωμένος/η*». Αυτό θα βοηθήσει τόσο εσάς, ώστε γνωρίσετε περισσότερο τον\την έφηβο/η, αλλά και τον ίδιο να μάθει να αναλύει την δική του συμπεριφορά και ως εκ τούτου να είναι πιο προσεκτικός.
* *Ενσυναίσθηση*. Μπείτε στην θέση του εφήβου, προσπαθήστε να δείτε τα θέματα από την δική του οπτική γωνία αντί να τα αξιολογήσετε από την δική σας σκοπιά. Μην υποτιμάτε και απορρίπτετε τα συναισθήματα των εφήβων ως ανώριμα ή λάθος. Είναι πολύ σημαντικό να αισθανθείτε πραγματικά αυτό που αισθάνονται, ακόμα και αν κάνει κάτι που παραβαίνει τους κανόνες του σχολείου. Ακούστε με ψυχραιμία και συμπόνια και ρωτήστε τον/την γιατί συμμετείχε σε μια τέτοια πράξη. Μπορεί να ανακαλύψετε πως το έκανε σε μια προσπάθεια να ενταχθεί σε μια ομάδα ή αποφεύγοντας κάποιον εκφοβισμό. Έπειτα, μπορείτε να βρείτε τρόπους να αντιμετωπίσετε το πρόβλημα στη ρίζα του βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής του εφήβου.

**Μη Λεκτικά Μηνύματα**

Σταθείτε όρθιοι και καθίστε κοντά στον συνομιλητή.

Ακούστε με τα μάτια, τα αυτιά και την καρδιά σας.

Κάντε και απαντήστε ερωτήσεις.

Κουνήστε καταφατικά το κεφάλι για να δείξετε ότι ακούτε.

Ακολουθήστε τον συνομιλητή με το βλέμμα σας.

* *Χαμόγελο & καταφατικό νεύμα.* Δείχνουμε προσιτοί και συνεργάσιμοι και ότι ακούμε και κατανοούμε αυτό που λέει ο συνομιλητής/-ρια.
* *Βλεμματική επαφή* – Έτσι ενθαρρύνουμε τον/την συνομιλητή/-ρια να συνεχίσει να μιλάει.
* *Στάση του σώματος* – Κλίνουμε πως τον συνομιλητή για να δείχνουμε δεκτικοί σε διάλογο. Τα σταυρωμένα χέρια/ πόδια υποδηλώνουν στάση άμυνας και πως δεν είμαστε ανοιχτοί στον διάλογο.
* *Διάσπαση προσοχής* – Αγνοούμε περισπασμούς και αποφεύγουμε κινήσεις και συμπεριφορές που δείχνουν αποστροφή ενδιαφέροντος προς την συζήτηση, π.χ. να κοιτάζω το ρολόι ή το κινητό μου τηλέφωνο, να παίζω με τα μαλλιά μου κ.α.

Οι εκπαιδευτικοί θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψιν τα **εμπόδια που δυσχεραίνουν την ανοιχτή επικοινωνία**

* *Εμπόδια ακουστικής κατανόησης.* Ο/Η εκπαιδευτικός θα πρέπει να προσπαθεί να ελαχιστοποιεί και να αγνοεί όσο το δυνατόν περισσότερο τους περισπασμούς και να εστιάζει στα λεγόμενα του/της μαθητή/-ριας. Οι εξωτερικοί θόρυβοι μπορούν να προκαλέσουν δυσκολίες στην ακουστική κατανόηση των μηνυμάτων, για τον λόγο αυτό, καλό θα ήταν να ελαττώνονται στο σημείο που είναι δυνατό, στην τάξη. Επιπλέον, ο/η εκπαιδευτικός θα πρέπει να διδάσκει στους/στις μαθητές/-ριές του/της ότι είναι απαραίτητο να αφιερώνουν χρόνο στην ακρόαση των λεγομένων του/της συνομιλητή/-ριας τους, ώστε να τον/την κατανοούν όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά.
* *Εμπόδια προφορικού λόγου.* Τα προβλήματα που προκύπτουν στην προφορική επικοινωνία σχετίζονται συχνά με τη χρήση λέξεων που έχουν διφορούμενη σημασία. Ο/Η εκπαιδευτικός θα πρέπει να βεβαιωθεί ότι οι μαθητές/-ριες κατανοούν με σαφήνεια τη σημασία των λέξεων που χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο του μαθήματος και να χρησιμοποιεί απλή γλώσσα.
* *Εμπόδια πρόσληψης.* Οι μαθητές/-ριες ενδέχεται να προσλαμβάνουν το ίδιο μήνυμα αλλά να το ερμηνεύουν με διαφορετικό τρόπο. Ο/Η εκπαιδευτικός καλό θα ήταν να ζητά ανατροφοδότηση κατά την διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Με αυτό τον τρόπο ο καθηγητής μπορεί να αντιληφθεί κατά πόσο τον καταλαβαίνουν οι μαθητές, τι τους ενδιαφέρει, ποια μέθοδος διδασκαλίας είναι πιο αποτελεσματική, τι πρέπει να συνεχίσει να κάνει και τι χρειάζεται να διαφοροποιηθεί.

Απειλές

Εντολές/ Διαταγές

Ηθικολογία/ Κήρυγμα

Ταμπέλες

(π.χ. κακομαθημένος, γκρινιάρα)

Επικριτικότητα

**Συμβουλές για την υπέρβαση αυτών των εμποδίων**

* Να έχετε επίγνωση του γεγονότος ότι όλοι οι άνθρωποι έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά και απόψεις, που διαμορφώνονται με βάση το εκπαιδευτικό, κοινωνικό και πολιτισμικό τους υπόβαθρο. Κατά συνέπεια, κάθε άτομο μπορεί να υιοθετήσει διαφορετικό στυλ επικοινωνίας. Οι διαφορές αυτές, αν και μπορούν να δημιουργήσουν εμπόδια στην επικοινωνία, θα πρέπει να γίνονται σεβαστές στην τάξη.
* Φροντίστε να αναπτύξετε εμπιστοσύνη, ενσυναίσθηση, ανεκτικότητα απέναντι στην ποικιλομορφία των απόψεων και υπομονή όταν επικοινωνείτε με άλλα άτομα.
* Τα συναισθήματα του/της εκπαιδευτικού και των μαθητών/-ριών μπορούν να επηρεάσουν σοβαρά την κατανόηση του μηνύματος. Για τον λόγο αυτό, ο/η εκπαιδευτικός θα πρέπει να αναπτύξει τη Συναισθηματική του/της Νοημοσύνη, ούτως ώστε να είναι σε θέση να κατανοεί καλύτερα και να διαχειρίζεται αφενός τα συναισθήματά του/της και αφετέρου τα συναισθήματα των μαθητών/-ριών του/της.
* Ο/Η εκπαιδευτικός είναι πιθανό να αισθανθεί κούραση ή ότι αποσπάται η προσοχή του/της κατά τη διάρκεια της μαθησιακής διαδικασίας. Για τον λόγο αυτό, θα πρέπει να γνωρίζει διαφορετικές μεθοδολογίες που θα τον/τη βοηθήσουν να μειώσει την ενδεχόμενη έλλειψη ενδιαφέροντος ή κινήτρου στο πλαίσιο της διδασκαλίας.
* Υπερφορτωμένο μήνυμα: Οι μαθητές/-ριες δεν μπορούν να επεξεργαστούν αποτελεσματικά το σύνολο των πληροφοριών που εμπεριέχει ένα μήνυμα και για τον λόγο αυτό, ο καταιγισμός πληροφοριών θα πρέπει να αποφεύγεται. Επιπλέον, είναι σημαντικός ο εκπαιδευτικός να εξισορροπεί τις πρακτικές και τεχνικές πτυχές της μαθησιακής διαδικασίας, προκειμένου να κεντρίζει το ενδιαφέρον των μαθητών.

Η Ψυχολόγος του σχολείου

Πεχλεβάνη Εύη